

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Singkat PT. Jasa Raharja**

Berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari kebijakan Pemerintah untuk melakukan nasionalisasi terhadap perusahaan-perusahaan milik Belanda dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 86 Tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan Belanda. Penjabaran dari Undang-Undang tersebut dalam bidang asuransi kerugian, Pemerintah melakukan nasionalisasi perusahaan-perusahaan asuransi kerugian Belanda berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan Asuransi Kerugian Belanda yang dikenakan Nasionalisasi. (Wirjono Prodjodikoro, 2000, p. 78) PT. Jasa Raharja (Persero) yang berdiri pada tanggal 1 Januari 1961 adalah perusahaan asuransi sosial yang oleh Pemerintah diberi tugas sebagai pelaksana Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yang sifatnya wajib. Jasa Raharja pada awalnya merupakan gabungan dari 8 (delapan) perusahaan asuransi milik Belanda pada masanya yang dinasionalisasi oleh Indonesia dan dilebur menjadi 4 (empat) perusahaan nasional berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 3 tahun 1960, yaitu sebagai berikut (Majalah Jasa Raharja, Januari 1986) :

1. Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Bhakti.
2. Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Dharma.
3. Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Mulya.
4. Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Sakti.

Pada tanggal 1 Januari 1961, berdasarkan pengumuman Menteri Keuangan No.294293/BUM II tanggal 31 Desember 1960, keempat perusahaan tersebut digabung menjadi satu menjadi IKA KARYA. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 1961 tanggal 24 Maret 1961, berubah lagi menjadi Perusahaan Negara Asuransi Kerugian EKA KARYA, yaitu terhitung pada tanggal 1 Januari 1964.

Pada tanggal 1 Januari 1965 Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) EKA KARYA dilikuidasi dan dibentuk Badan Hukum baru dengan nama Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) JASA RAHARJA berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 8 tahun 1965 sekaligus mendapat tugas khusus mengelola Undang-undang No. 33 tahun 1964 dan Undang-undang No. 34 tahun 1964. Penunjukan sebagai penyelenggara kedua undang-undang tersebut ditegaskan kembali dengan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan Republik Indonesia No. B.A.P.N. tanggal 30 Maret 1965. Dengan Keputusan Menteri Keuangan R.I. No. Kep.750/KMK/IV/XI/1970 tanggal 18 Nopember 1970 sebagai penjabaran dari Undang-undang No. 9 tahun 1969 tentang

bentukbentuk Badan Usaha Negara, maka Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum).

Pada tahun 1978, Jasa Raharja mendapat tugas tambahan yang merupakan bisnis baru di Indonesia, yaitu penerbitan surat jaminan dalam bentuk Surety Bond sesuai Keputusan Menteri Keuangan yang mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 34 tahun 1978 (Keputusan terakhir dengan No. 523/KMK.013/1989). Pada waktu yang sama juga dirintis dan dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka yang secara prinsip merupakan asuransi kecelakaan diri (Personal Accident) bagi masyarakat yang ingin mendapatkan perlindungan tambahan bagi dirinya yang pelaksanaannya bersifat suka rela.

Status Jasa Raharja pada tahap selanjutnya berubah menjadi PT (Persero) dengan Peraturan Pemerintah No. 39 tahun 1980 tanggal 6 Nopember 1980 dan dikukuhkan melalui akte notaris Imas Fatimah, SH. No. 49 tahun 1981 tanggal 28 Pebruari 1981 juncto No. 214 tahun 1984 dan juncto No. 36 tahun 1985.

Pada tanggal 1 Januari 1994 dengan telah berlakunya Undang-undang No. 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian juncto Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, PT Jasa Raharja dibatasi geraknya dengan hanya menangani program asuransi sosial, yaitu mengelola pelaksanaan Undang-undang No. 33 tahun 1964 dan Undang-undang No. 34 tahun 1964. Hal ini disebabkan

pada Peraturan Pemerintah No. 73 telah ditetapkan bahwa perusahaan asuransi yang menjalankan program asuransi sosial tidak dapat melaksanakan program asuransi lain selain program asuransi sosial, atau dengan kata lain Jasa Raharja tidak dapat melaksanakan program asuransi yang bersifat komersial.

Misi utama dari PT Jasa Raharja adalah memberikan perlindungan sosial kepada masyarakat Indonesia yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas. Perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan santunan kepada korban kecelakaan dan keluarga mereka, serta berperan dalam upaya pencegahan kecelakaan lalu lintas.

Cakupan Layanan pada PT.Jasa Raharja menyediakan berbagai jenis perlindungan, termasuk santunan kematian, santunan cacat tetap, biaya pengobatan, biaya perawatan, dan biaya pemulihan bagi korban kecelakaan lalu lintas. Perlindungan ini mencakup seluruh wilayah Indonesia.

Untuk sumber pendanaan pada PT Jasa Raharja memperoleh pendanaan dari iuran yang dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor sebagai bagian dari premi asuransi wajib. Pemerintah Indonesia juga memberikan dukungan keuangan melalui APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara).

Program Pencegahan Kecelakaan: Selain memberikan layanan jaminan sosial, Jasa Raharja juga aktif dalam upaya pencegahan kecelakaan

lalu lintas. Mereka melakukan kampanye kesadaran dan edukasi untuk meningkatkan keselamatan berlalu lintas di masyarakat.

Kemitraan dengan pihak terkait, Jasa Raharja bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, termasuk kepolisian, rumah sakit, pemilik kendaraan, dan lembaga-lembaga terkait lainnya. Kemitraan ini bertujuan untuk mempercepat penanganan klaim dan memberikan layanan yang efektif bagi pemegang polis. Pelayanan dan Respons Klaim: Jasa Raharja berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada pemegang polis. Mereka memiliki mekanisme yang jelas untuk pengajuan klaim, serta waktu respons klaim yang diupayakan agar sesingkat mungkin. Kontribusi Sosial, PT Jasa Raharja juga aktif dalam kegiatan sosial dan program-program tanggung jawab sosial perusahaan. Mereka berkontribusi dalam program-program seperti bantuan bencana, dukungan pendidikan, dan kegiatan sosial lainnya.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Visi :

Menjadi Perusahaan Tepercaya dalam Memberikan Perlindungan Dasar Terhadap Risiko Kecelakaan dengan Pelayanan yang Terbaik.

Misi :

Menyediakan Perlindungan Dasar yang Terintegrasi Secara Digital dan Didukung *Human Capital* yang Unggul Guna Menguatkan *Stakeholders Engagement*.

### 3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Nilai budaya BUMN yaitu AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) sudah dua tahun diimplementasikan oleh PT.Jasa Raharja (Persero).



Sumber : <https://www.jasaraharja.co.id>, 2023

Gambar 3. 1 Nilai-Nilai Perusahaan

AKHLAK merupakan fondasi yang penting untuk bekerja, yakni Amanah, adalah memegang teguh kepercayaan yang diberikan, lalu Kompeten yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, Harmonis berarti perilaku saling peduli dan menghargai perbedaan, Loyal yakni berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, Adaptif yang berarti terus berinovasi dan antusias dalam mengerjakan ataupun menghadapi perubahan, serta yang terakhir Kolaboratif yang merupakan semangat membangun kerja sama yang sinergis.

Dikatakannya, penerapan budaya AKHLAK di BUMN ini merupakan peletakan suatu fondasi yang kokoh untuk kemudian mengoptimalkan transformasi dan restrukturisasi. “AKHLAK diberlakukan di seluruh BUMN sebagai dasar Abipraya berkarya memberikan yang terbaik untuk membangun negeri, serta meningkatkan daya saing di skala global. Implementasi AKHLAK juga adalah suatu bentuk dalam mengemban tugas mulia,” imbuh Satyobudi.

Dengan menerapkan AKHLAK sebagai core value dan sekaligus corporate culture, BUMN yang dikenal sebagai champion bangunan air khususnya bendungan ini akan terus berkembang, sehat, tumbuh secara berkesinambungan. Komitmen kuat Brantas Abipraya yang terus mengimplementasikan AKHLAK ini juga nantinya dapat melahirkan insan-insan yang hebat untuk mengisi talenta-talenta masa depan di Abipraya.

Nilai-nilai Budaya Perusahaan yang dianut dan ditumbuhkembangkan oleh seluruh Insan Jasa Raharja dan diwujudkan dalam praktek bisnisnya sehari-hari adalah sebagai berikut:

1. Tanggap, yaitu peka, proaktif dalam membantu masyarakat yang mendapat musibah kecelakaan lalulintas
2. Tangkas, yaitu mampu melaksanakan tugas, mempunyai semangat kerja dan integritas yang tinggi, loyal dan profesional.
3. Tangguh, yaitu sopan, berkepribadian, berilmu dan beriman serta selalu mengutamakan kepentingan masyarakat banyak.

Adapun Kredo Jasa Raharja :

Kami Insan Jasa Raharja

1. Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak Mulia
2. Mengutamakan Kepuasan Pelanggan.
3. Bersikap Jujur, profesional dan disiplin.

### 3.1.4 Logo dan Makna

Logo Jasa Raharja :



Sumber : <https://www.jasaraharja.co.id> , 2023

Gambar 3. 2 Logo Perusahaan Jasa Raharja

Arti dari Warna Lambang :

- 1) Warna putih yang terpancar dari inisial “J” dan “R” berarti kesucian dan keterbukaan/ transparansi pada saat memberikan pelayanan untuk mewujudkan Visi Perusahaan sebagai terkemuka dalam penyelenggara program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib.

- 2) Warna dasar keseluruhan lambang adalah biru muda melambangkan arti keteguhan dan kesetiaan didalam pengabdiannya “Catur Bakti Ekakarsa”.
- 3) Warna Hitam pada tulisan Jasa Raharja melambangkan arti yakni kejujuran dalam melaksanakan tugas sesuai dengan motto “Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan”.

Makna Logo Jasa Raharja :

Inisial *typography* huruf “J” dan “R” adalah huruf awal dari Jasa Raharja. Jasa diartikan : Perbuatan baik untuk menuju suatu kebaikan  
 Raharja diartikan : Suatu keadaan yang berkecukupan ( Sejahtera ) Secara ringkas makna Jasa Raharja adalah : “Perbuatan baik untuk menuju suatu keadaan masyarakat yang sejahtera”.

Bentuk lingkaran adalah sebuah ungkapan adanya kebulatan tekad, kesatuan dalam mengemban Visi dan Misi Perusahaan. 4 Bentuk payung pada huruf “J” dan “R” melambangkan sesuai misi Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja yang terdiri dari :

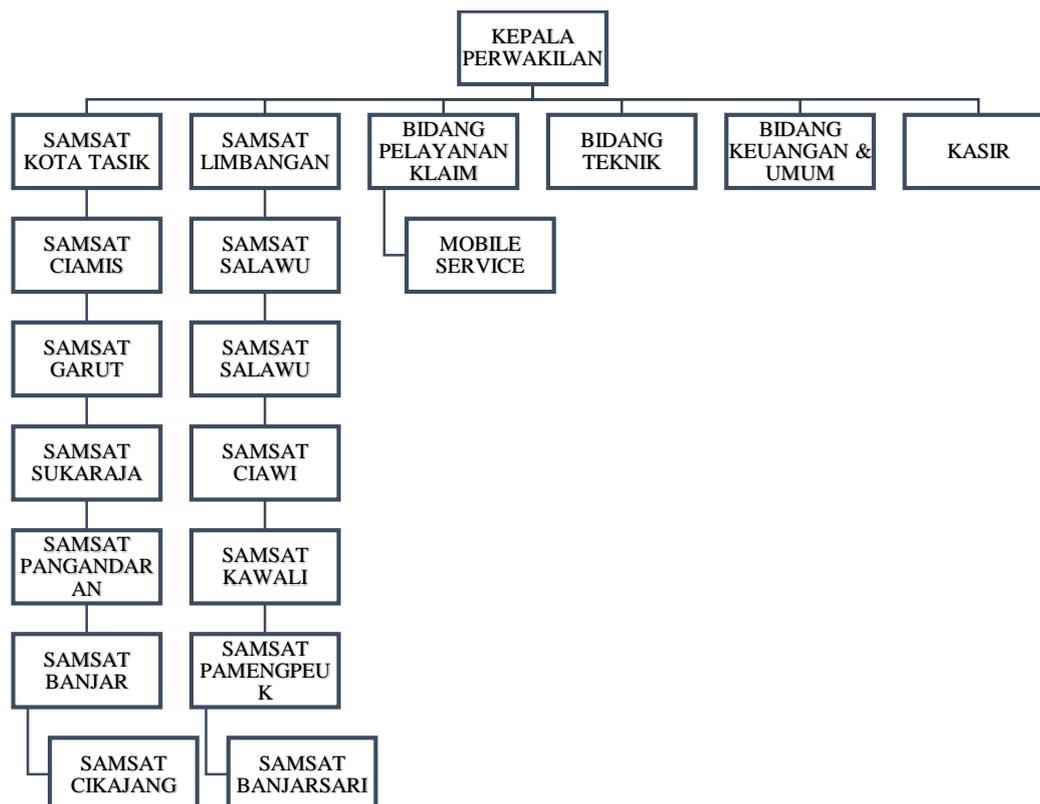
- 4) Bakti kepada Masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
- 5) Bakti kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara program asuransi sosial dan asuransi wajib serta Badan Usaha Milik Negara. 49

- 6) Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan kesinambungan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan Perusahaan.
- 7) Bakti kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

### **3.1.5 Kesimpulan Arti Lambang**

Pada Hakekatnya lambang PT Jasa Raharja secara keseluruhan melambangkan adanya suatu kebulatan tekad dan kesatuan sebagai perbuatan baik untuk mencapai kehidupan yang sejahtera dengan dilandasi Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja yaitu Bakti kepada masyarakat, Bakti kepada Negara, Bakti kepada Perusahaan, Bakti kepada Lingkungan dengan mengutamakan pemberi perlindungan disertai mengusahakan yang terbaik dalam pelayanan.

### 3.1.6 Struktur Organisasi



Sumber : <https://www.jasaraharja.co.id> data telah diolah penulis , 2023

Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Jasa Raharja

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang penulis gunakan adalah menggunakan data kualitatif. Data kualitatif ini merupakan data yang berbentuk kata-kata ratupun verbal. Cara memperoleh data kualitatif dapat dilakukan melalui wawancara. Data

yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder (Sujaweni, 2019:73).

Dalam penelitian kualitatif, konseptualisasi, kategorisasi, dan deskripsi dikembangkan atas dasar “kejadian” yang diperoleh ketika kegiatan lapangan berlangsung. Karenanya, antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data tidak mungkin dipisahkan satu sama lain. Keduanya berlangsung secara simultan, prosesnya berbentuk siklus dan interaktif, bukan linier. (Rijali, 2019)

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Sari & Asmendri, 2018) pada bagian ini peneliti harus menjelaskan dengan cara apa data diperoleh dan instrumen apa yang digunakan untuk memperoleh data tersebut. Mirzaqon dan Purwoko (2017)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Studi lapangan.

Teknik yang dilakukan secara langsung atau turut serta dalam kegiatan penelitian agar dapat mengamati objek yang diteliti. Menurut Bevan dan Sharon (2009), “Studi lapangan adalah metode pembelajaran melalui pengumpulan secara langsung dengan pengamatan, wawancara, mencatat, atau mengajukan pertanyaan – pertanyaan. Pada saat proses berlangsung, pembelajar berada langsung di lapangan.”Adapun

kegiatannya seperti wawancara mendalam, *participant observer*, dan dokumentasi.

a. Wawancara mendalam

Penulis Melakukan wawancara dengan pihak bank yaitu dibagian *customer service* yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan detail informasi nasabah yang akan diberikan kepada pihak asuransi. Dan penulis juga Melakukan wawancara kepada pihak asuransi untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang penulis teliti.

Responden yang mengetahui mengenai fokus penelitian. Berikut adalah informan dalam penelitian ini :

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah
1.	Pegawai Administrasi Pelayanan, Teknik dan Keuangan PT Jasa Raharja Perwakilan Tasikmalaya.	1 Orang
2.	Pegawai SAMSAT Kota Tasikmalaya bagian PT Jasa Raharja Perwakilan Kota Tasikmalaya	1 Orang
3.	Staff karyawan PT Jasa Raharja (Pegawai magang, juru mudi, satpam).	1 Orang

Sumber: Data diolah oleh penulis , 2023

### b. *Participant Observer*

Penulis melaksanakan observasi pada objek penelitian selama 30 hari kerja di PT. Jasa Raharja Kantor Perwakilan Tasikmalaya yang dimulai dari 19 Desember 2022 hingga 27 Januari 2023.

### c. Dokumentasi

Penulis memiliki beberapa dokumentasi yang dilakukan selama penelitian berlangsung.

## 2) Studi Kepustakaan

Dalam studi pustaka penulis mempelajari beberapa buku yang ada di perpustakaan universitas dan perpustakaan kota. Dengan studi pustaka penulis mendapatkan data – data yang bersifat teoritis yang kemudian dapat dijadikan bahan dasar untuk pemikiran penelitian ini.

### **3.2.3 Teknik Analisa Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah pengumpulan data, reduksi data dan penampil data. Dari hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan bahwa berikut ini adalah teknik analisis yang digunakan peneliti :

#### 1. Pengumpulan data

Pada teknik ini peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan secara objektif dengan melakukan wawancara pada narasumber pada saat melakukan observasi lapangan atau magang.

## 2. Reduksi data

Dalam hal ini peneliti memilah data informasi yang telah didapatkan selama observasi pada tema yang akan diteliti untuk bahan penelitian.

## 3. Penampil Data

Peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian, bagan dan sejenisnya yang akan mempermudah data tersebut untuk dipahami.

## 4. Penarikan kesimpulan

Dari semua data yang diperoleh peneliti ini dilakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh sebagai hasil dari adanya penelitian.

Pada tahap ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukan reduksi dan penyajian data, penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.