

**KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN
ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT JASA RAHARJA
PUTERA PALEMBANG**



TUGAS AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diplomaa III Pada Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Bina Darma**

OLEH:

SITI KHOIRIYAH

171540005

**FAKULTAS VOKASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020



**KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN ASURANSI
KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT JASA RAHARJA PUTERA
PALEMBANG**

SITI KHOIRIYAH

171540005

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada
Program Studi Administrasi Bisnis

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS VOKASI DIPLOMA III

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG



2020

HALAMAN PENGESAHAN**KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN ASURANSI
KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT JASA RAHARJA PUTERA PALEMBANG****SITI KHOIRIYAH****171540005****Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar****Ahli Madya Pada Program Studi Administrasi Bisnis****Palembang, September 2020
Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Vokasi
Dekan Fakultas,****Pembimbing Utama,****(Dr. Dina Mellita, S.E.,M.Ec)**

Universitas

Dharma

Pendidikan


(Rabin Ibnu Zainal, S.E.,M.Sc.,Ph.D.)

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul "KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT JASA RAHARJA PUTERA PALEMBANG" oleh "SITI KHOIRIYAH" Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari: kamis, 03 September 2020.

Komisi Penguji

1. Dr. Dina Mellita, S.E.,M.Ec

()

2. Ade Putra, M.Kom.

()

3. Irwan Septayuda, S.E.,M.Si

()**Program Studi Administrasi Bisnis****Fakultas Vokasi****Universitas Bina Darma****Ketua Program Studi,**

Universitas 
Darma
Fakultas Vokasi

(Yeni Widyanti, S.E., M.Ak.)

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Khoiriyah

NIM : 171540005

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis saya (Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik Ahli Madya di Universitas Bina Darma atau Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukannya kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiat checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara langsung.
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2020

Penulis



Siti Khoiriyah

171540005

ABSTRAK

PT Jasa Raharja Putera Palembang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi sosial. Adanya penurunan kualitas jasa PT Jasa Raharja selama ini, disebabkan pelayanan Jasa Raharja yang masih belum optimal terkait dengan koordinasi dengan pihak kepolisian karena persyaratan untuk proses klaim jaminan sosial yang mengharuskan adanya laporan polisi jika terjadi kecelakaan. Yang kedua adalah sosialisasi ke masyarakat yang belum maksimal karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui proses untuk mendapatkan santunan asuransi sehingga terkadang masyarakat beranggapan masih dipersulit oleh pihak Jasa Raharja.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada Kantor PT Jasa Raharja Putera Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, dengan informan penelitian Kepala Jasa Raharja Palembang, Humas Jasa Raharja Palembang, Humas Kepolisian Palembang dan Masyarakat/korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Santunan asuransi Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas PT Jasa Raharja Palembang.

ABSTRACT

PT Jasa Raharja Putera Palembang is a company engaged in social insurance services. There has been a decline in the quality of PT Jasa Raharja's services so far, due to Jasa Raharja's services that are still not optimal in terms of coordination with the police because of the requirements for the social security claim process which requires a police report in case of an accident. The second is socialization to the community that has not been optimal because many people do not know the process of getting insurance compensation so that sometimes people think it is still being complicated by Jasa Raharja.

This study aims to analyze the quality of service in providing traffic accident insurance compensation at the PT Jasa Raharja Putera Palembang office. This type of research uses qualitative analysis, with the research informants of the Head of Jasa Raharja Palembang, Public Relations of Jasa Raharja Palembang, Public Relations of the Palembang Police and the public / victims / heirs of traffic accident victims.

Keywords: Quality of service, insurance compensation for traffic accident victims of PT Jasa Raharja Palembang.

MOTTO

“ Setiap usahamu untuk mendekatkan diri padanya, setiap itu juga Allah akan mempermudah dan memperbaiki jalanmu. Segala yang diawali dengan niat baik maka akan dipermudah jalannya.”

Kupersembahkan Untuk :

Kedua Orang Tuaku Tercinta

Saudara-Saudaraku Tercinta

Teman-temanku Tersayang

Dosen Pembimbing

Almamaterku



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Pribadi

Nama : Siti Khoiriyah

Jenis kelamin : Perempuan

Tempat/Tgl Lahir : Musi Banyuasin, 08 Januari 1999

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat : Ds. Tegal Mulyo, Rt.07 Rw.04, Kec. Keluang,
Kab. Musi Banyuasin. Sumatera Selatan.

Tinggi, Berat Badan : 156 cm, 50 kg

No. Telepon : 081373435840

Email : sitikhairiyah062020@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Lulus SDN 1 Tegal Mulyo (2011)
2. Lulus MTSN Al-Fathoniyah (2014)
3. Lulus SMAN 1 Keluang (2017)
4. Lulus D3 Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma (2020)

C. Keterampilan

1. Mahir mengoperasikan program komputer (*Ms. Word, Ms Excel*)
2. Pengetikan, Arsip, Korespondensi
3. Seminar *Character Building* di Universitas Bina Darma

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin penulis ungkapan dan segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya pula penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT Jasa Raharja Putera Palembang**" sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III program studi Administrasi Bisnis, fakultas Vokasi di Universitas Bina Darma Palembang, provinsi Sumatera Selatan.

Ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu serta mendukung penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini baik bantuan secara materil, spiritual maupun informasi. Selain itu terima kasih juga kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu penulis dan menyelesaikan studi di Universitas Bina Darma Palembang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Vokasi.
3. Ibu Yeni Widyanti, S.E., M.Ak. selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis
4. Ibu Dr. Dina Mellita, S.E.,M.Ec selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, pengarahan dan bantuan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Administrasi Bisnis dan Staff Karyawan Universitas Bina Darma Palembang yang terlibat selama saya menempuh Pendidikan Diploma III.

6. Pimpinan PT. Jasa Raharja (persero) Palembang beserta seluruh staff yang telah memberikan ijin penelitian dan informasi dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Untuk Ayah dan Ibuku tercinta, kakak dan mbak tersayang yang telah memberikan kasih sayang, memberikan doa dan dorongan serta bantuan baik moril maupun materil.
8. Teman-teman satu almamater dan teman-teman seperjuanganku Wahyuni Putri, Lia Anggini, Luh Resmawati, Linda Triumami, Tri Astusi yang telah membantu dan memberikan informasi untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Dan untuk teman dekatku sampai sekarang Vytri Suci Lestari, Ella Martin, Nurul Hasanah, Bella Aprilia, Mbak Tenie, Mas arik dan Indri Atika yang membantu dan mensupportku selama mengerjakan Tugas Akhir.

Demikianlah yang dapat saya sampaikan, mohon maaf kepada pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, harapan saya semoga ini dapat bermanfaat dan Tugas Akhir dapat digunakan sebagai bahan acuan dan referensi untuk penulis selanjutnya. Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

Siti Khoiriyah

171540005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACK.....	vi
MOTTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3

1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metodeologi Penelitian	4
1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	4
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data	5
1.6.3 Analisis Data.....	5
1.7 Sistematika Penulisan	6

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT. Jasa Raharja Putera.....	7
2.2 Visi, Misi, dan Budaya PT. Jasa Raharja Putera.....	8
2.2.1 Visi PT. Jasa Raharja Putera.....	8
2.2.2 Misi PT. Jasa Raharja Putera.....	8
2.2.3 Budaya PT. Jasa Raharja Putera	8
2.3 Logo PT. Jasa Raharja Putera	10
2.4 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Putera	10
2.5 Deskripsi Tugas (<i>Job Description</i>)	12

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Objek Penelitian	16
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	16
3.1.2 Waktu Penelitian.....	16

3.2 Metedo Penelitian	16
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.4 Analisis Data	18
3.5 Landasan Teori.....	19
3.5.1 Pengertian Pelayanan	19
3.5.2 Fungsi Pelayanan	19
3.5.3 Kualitas Pelayanan.....	19
3.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
3.5.5 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	22
3.5.6 Asuransi.....	22
3.5.7 Pengadaan.....	23
3.5.8 Populasi dan Sampel	24
3.6 Pembahasan.....	25
3.6.1 Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas.....	25
3.6.2 Profil Responden.....	28

3.6.3 Persepsi Responden Terhadap 5 Dimensi Kualitas Pelayanan
..... 30

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan..... 35

4.2 Saran..... 36

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Gambar

Gambar 2.1	10
Gambar 2.2	11

Daftar Tabel

Tabel 2.1.....	29
Tabel 2.2.....	29
Tabel 2.3.....	30
Tabel 2.4.....	31
Tabel 2.5.....	32
Tabel 2.6.....	33
Tabel 2.7.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuisioner
Lampiran 2	Lembar Konsultasi
Lampiran 3	Lembar Penilaian Magang
Lampiran 4	Surat Permohonan Magang
Lampiran 5	Surat Permohonan Judul Tugas Akhir
Lampiran 6	Surat Keputusan Pembimbing
Lampiran 7	Surat Keputusan Magang
Lampiran 8	Surat Keterangan Magang
Lampiran 9	Sertifikat Table Manner
Lampiran 10	Sertifikat TOEFL
Lampiran 11	Sertifikat Character Building
Lampiran 12	Sertifikat Magang
Lampiran 13	Sertifikat Rangking 1
Lampiran 14	Transkrip Nilai
Lampiran 15	Lembar Nilai Kompre
Lampiran 16	Lembar Kelayakan Jilid

