

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan bahwa industri asuransi di Indonesia semakin berkembang pesat selama lima tahun terakhir, terhitung sejak 2015 – 2021. Kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah perlindungan atas berbagai macam risiko yang bisa terjadi dan menimpa diri mereka sewaktu-waktu adalah salah satu alasan meningkatnya jumlah pengguna asuransi belakangan ini. Dalam perkembangannya, perusahaan asuransi juga mengeluarkan berbagai macam produk yang bisa dipilih dan digunakan sesuai dengan kebutuhan nasabah yang bersangkutan. Hal ini dimaksudkan agar semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan asuransi dan semakin banyak penjualan yang bisa diciptakan. Terdapat banyak jenis produk asuransi yang bisa dipilih oleh nasabah pengguna asuransi, antara lain asuransi kesehatan, asuransi dana pendidikan, asuransi dana pensiun, asuransi sosial, asuransi mobil, asuransi properti, dan beragam jenis asuransi lainnya.

Salah satu asuransi yang sedang berkembang saat ini adalah asuransi sosial Jasa Raharja. Jasa Raharja adalah asuransi sosial milik negara (BUMN) yang bertanggung jawab mengelola asuransi kecelakaan lalu lintas bagi penumpang baik baik penumpang angkutan umum, kendaraan pribadi, maupun pejalan kaki. Berkembangnya asuransi jasa

raharja berkesinambungan dengan meningkatnya angka kecelakaan di Indonesia. Berdasarkan data dari Korlantas Polri yang dipublikasikan Kementerian Perhubungan yang di keluarkan pada 23 Maret 2022, angka kecelakaan lalu lintas di Indonesia mencapai 103.645 Kasus pada tahun 2021. Jumlah tersebut lebih tinggi dibandingkan data tahun 2020 yang sebanyak 100.028 kasus (Azkia, 2022).

Berdasarkan situasi inilah, pemerintah berupaya melindungi masyarakat dengan memberikan jaminan sosial asuransi kecelakaan dari PT Jasa Raharja kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum. Pemerintah memiliki Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Jaminan Kecelakaan Penumpang Wajib dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Jalan Raya serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 37/PMK.010/2008 tentang Ganti Rugi dan Iuran Wajib Dana Kecelakaan, bagi penumpang angkutan umum darat, sungai dan danau, atau penyeberangan laut dan udara, memiliki perusahaan asuransi negara yaitu PT Jasa Raharja. Pemerintah berharap dengan adanya Jasa Raharja akan tercipta perusahaan asuransi yang membuat masyarakat korban dan ahli waris korban kecelakaan lalu lintas memiliki hak yang adil atas ganti rugi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk dapat mengklaim asuransi kecelakaan tersebut, PT Jasa Raharja memiliki sistem dan prosedur klaim yang telah diatur perusahaan. Korban atau ahli waris yang ingin mengajukan klaim, terlebih dahulu harus melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan kebagian pelayanan,

kemudian bagian pelayanan akan melakukan pengecekan untuk memastikan kelengkapan dan keaslian berkas. Dalam prakteknya, pengajuan klaim asuransi tersebut sering mengalami kendala karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap prosedur klaim asuransi di Jasa Raharja. Pada saat nasabah hendak mengurus asuransi kecelakaan di Jasa Raharja, seringkali mereka harus bolak-balik karena berkas yang mereka bawa untuk mengurus klaim asuransi kecelakaan tersebut masih belum lengkap. Nasabah kurang pengetahuan akan data-data apa saja yang diperlukan untuk mengklaim dana asuransi dari Jasa Raharja. Alhasil proses yang harusnya selesai sehari bisa mundur sampai berhari-hari akibat kurangnya pengetahuan masyarakat akan prosedur klaim asuransi di Jasa Raharja.

Media sosial menjadi pilihan terbaik untuk melakukan sosialisasi karena saat ini hampir semua kalangan masyarakat mempunyai media sosial dan menggunakannya untuk mendapatkan informasi. Berdasarkan laporan We Are Social, jumlah pengguna aktif media sosial di Indonesia sendiri adalah sebanyak 191 juta orang pada Januari 2022. Jumlah itu telah meningkat 12,35% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 170 juta orang (Eugene, 2022). Pengguna media sosial sendiri hampir mencakup semua lapisan masyarakat mulai dari anak-anak hingga orang dewasa, laki-laki dan perempuan, bahkan masyarakat ekonomi menengah ke atas maupun ke bawah juga menggunakan media sosial. Masyarakat lebih sering menggunakan media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter dan lainnya ketimbang menggunakan media cetak. Hal

ini dikarenakan, media sosial lebih efektif dan efisien untuk mendapatkan informasi.



Gambar 1 Platform Sosmed Paling Banyak Digunakan Orang Indonesia 2022

Gambar 1 tersebut menunjukkan bahwa Instagram menjadi platform sosial nomor dua yang paling banyak digunakan orang Indonesia selama tahun 2022. Banyaknya fitur Instagram yang bisa digunakan menjadi alasan mengapa Instagram lebih populer dari pada jejaring sosial lainnya. Berbagai fitur yang disediakan Instagram tersebut memudahkan masyarakat dalam mendapatkan berbagai macam informasi. Hal inilah yang menjadi latar belakang untuk membahas masalah ini kedalam bentuk laporan dengan judul “Sosialisasi Prosedur Klaim Asuransi pada Jasa Raharja KP (Kantor Pelayanan) Bantul Menggunakan Media Sosial Instagram”.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, batasan masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini hanya mengenai Sosialisasi Prosedur Klaim Asuransi pada Jasa Raharja KP Bantul Melalui Media Sosial Instagram

C. Tujuan

Berdasarkan batasan masalah tersebut, tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Mengetahui proses pelaksanaan Sosialisasi Prosedur Klaim Asuransi pada Jasa Raharja KP Bantul Melalui Media Sosial Instagram
2. Optimalisasi proses pelaksanaan Sosialisasi Klaim Asuransi pada Jasa Raharja KP Bantul Melalui Media Sosial Instagram

D. Manfaat

Tugas Akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Perusahaan
Menjadi referensi untuk melakukan evaluasi mengenai Sosialisasi Prosedur Klaim Asuransi pada Jasa Raharja KP Bantul menggunakan media sosial Instagram serta menambah tenaga pembantu.

2. Bagi Pembaca

Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan referensi dan sumber informasi untuk peneliti yang selanjutnya mengenai Sosialisasi menggunakan Media Sosial Instagram serta untuk menambah pengetahuan dan wawasan.

3. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Sosialisasi khususnya tentang sosial menggunakan media sosial Instagram.

