

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu masalah yang menarik untuk dikaji berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) adalah mengenai peningkatan kualitas pelayanan organisasi pemerintah. Salah satu organisasi pemerintah (BUMN) yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada warganya adalah perusahaan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat.

PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat adalah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) Pemerintah yang menyediakan jaminan asuransi bagi masyarakat khususnya wilayah Jawa Barat yang menjadi korban kecelakaan alat angkutan peumpang umum dan kecelakaan lalu lintas. Dasar hukum pemberian jaminan asuransi adalah Undang-undang No. 33 dan 34 Tahun 1964. Sebagai pelaksanaannya adalah Badan Usaha Milik Negara PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja atau dikenal sekarang dengan nama PT Jasa Raharja (Persero). Hal ini kemudian membuat posisi PT Jasa Raharja (Persero) sangat peka terhadap perlakuan pelanggan, sehingga pihak perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pelayanan (*prime services*), agar mendapatkan kepercayaan (citra) yang baik di mata masyarakat.

Seiring dengan era global dewasa ini, sarana transportasi merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan manusia dalam melakukan kegiatan-kegiatannya. 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. 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. Kecelakaan 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 oleh faktor manusia (*human error* , 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.

Pada dasarnya, setiap warga negara harus mendapat perlindungan dari akibat 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 di bidang transportasi. Hal tersebut menjadikan PT Jasa Raharja selaku perusahaan BUMN yang diberikan kepercayaan oleh pemerintah untuk memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu-lintas berdasarkan UU.33 tahun 1964 dan UU.34 tahun 1964.

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berikut ini adalah jumlah korban yang telah disantuni PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat selama 5 tahun terakhir baik korban menurut UU.33 tahun 1964 maupun UU.34 Tahun 1964 :

Tabel 1. 1
Jumlah Korban UU.33 1964 yang Telah Disantuni

Tahun	MD	LB	LR	CT	PGR	Jumlah
2008	150	544	188	2	3	887
%	16.91	61.33	21.20	0.23	0.34	100
2009	113	479	347	2	2	943
%	11.98	50.80	36.80	0.21	0.21	100
2010	131	498	233	-	2	864
%	15.16	57.64	26.97	0.00	0.23	100
2011	117	496	313	-	-	926
%	12.63	53.56	33.80	0.00	0.00	100
Sem-1 2012	61	226	169	3	-	459
%	13.29	49.24	36.82	0.65	0.00	100
Total	572	2243	1250	7	7	4079
%	14.02	54.99	30.64	0.17	0.17	100

Sumber : Bagian Umum PT Jasa Raharja Persero Kantor Cabang Jawa Barat

Keterangan :

MD : Meninggal Dunia

LB : Luka Berat

LR : Luka Ringan

CT : Cacat Tetap

PGR : Penguburan

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh informasi bahwa jumlah korban berdasarkan UU.Nomor 33 tahun 1964 yang telah menerima santunan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat selama 5 tahun terakhir terbilang cukup tinggi terutama pada korban meninggal dunia dan luka berat 69.01% korban. Korban yang dimaksud dalam UU No.33 tahun 1964 adalah adalah penumpang

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

salah satu angkutan penumpang umum baik darat, laut, atau udara yang telah melunasi Iuran Wajib (IW). Seperti penumpang kereta api, pesawat terbang, angkutan kota, kapal penyebrangan, bus umum dll.

Tabel 1. 2
Jumlah Korban UU.33 Tahun 1964 yang Telah Disantuni

Tahun	MD	LB	LR	CT	PGR	Jumlah
2008	4760	6633	394	10	56	11853
%	40.16	55.96	3.32	0.08	0.47	100
2009	5263	7532	905	18	75	13793
%	38.16	54.61	6.56	0.13	0.54	100
2010	5211	7541	1003	15	73	13843
%	37.64	54.48	7.25	0.11	0.53	100
2011	4676	7089	820	17	41	12643
%	36.98	56.07	6.49	0.13	0.32	100
Sem-1 2012	2222	3394	410	10	22	6058
%	36.68	56.03	6.77	0.17	0.36	100
Total	22132	32189	3532	70	267	58190
%	38.03	55.32	6.07	0.12	0.46	100

Sumber : Bagian Umum PT Jasa Raharja Persero Kantor Cabang Jawa Barat

Keterangan :

MD : Meninggal Dunia

LB : Luka Berat

LR : Luka Ringan

CT : Cacat Tetap

PGR : Penguburan

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh diketahui bahwa jumlah korban berdasarkan UU.Nomor 34 tahun 1964 yang telah menerima santunan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat selama 5 tahun terakhir terbilang cukup tinggi terutama pada korban meninggal dunia dan luka berat 93.38% dari jumlah

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

korban seluruhnya. Menurut UU.34 tahun 1964 yang dimaksud dengan korban kecelakaan adalah masyarakat yang menjadi korban ditabrak kendaraan bermotor di jalan umum (bukan sebagai penyebab terjadinya kecelakaan).

Berikut ini adalah grafik jumlah korban menurut UU No. 33 dan 34 tahun 1964:

Gambar 1. 1
Grafik Jumlah Korban yang Telah Disantuni Tahun 2008 s/d SMTR-1 2012



Sumber : Bagian Umum PT Jasa Raharja Persero Kantor Cabang Jawa Barat

Berdasarkan gambar di atas, pada tahun 2008 s/d Semester-1 2012 tercatat 22.704 yaitu korban meninggal dunia atau sekitar 36.46% dari seluruh jumlah korban yg telah tersantuni di Jawa Barat. Hal tersebut harus menjadi perhatian serius bagi PT Jasa Raharja selaku perusahaan pemerintah (BUMN) yang

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

berkewajiban memberikan santunan asuransi korban kecelakaan lalu-lintas kepada masyarakat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat meminimalisir jatuhnya korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu-lintas dengan memberikan santunan dengan prosedur yang lebih baik dan terus mengadakan kegiatan berupa sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya keamanan dalam berkendara. Banyak di antara korban meninggal dunia disebabkan pihak korban tidak mempunyai dana untuk membayar biaya operasi maupun perawatan dengan kata lain terlambatnya pertolongan pasca kecelakaan. Sehingga menuntut komitmen dari seluruh karyawan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat khususnya yang terlibat langsung dengan masyarakat dituntut untuk lebih tanggap terhadap kejadian kecelakaan yang menimpa korban baik menurut UU.33 tahun 1964 maupun UU.34 tahun 1964.

Tingginya angka korban kecelakaan lalu-lintas membuat tinggi pula santunan yang harus diberikan oleh PT Jasa Raharja kepada korban maupun ahli waris korban. Berikut ini adalah tabel besaran santunan klaim yang telah disalurkan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat selama 5 tahun terakhir :

Tabel 1. 3
Perkembangan Biaya Klaim Tahun 2008 S.D Estimasi 2012
(Dalam Rupiah)

Keterangan	2008	2009	2010	2011	EST Tahun 2012
UU.33/64	5.181.418.265	5.428.256.810	5.703.266.585	5.904.024.540	6.172.844.856
Aktifitas	46.01%	4.76%	5.07%	3.52%	4.55%
UU.34/64	138.517.891.442	192.313.811.834	171.515.110.342	186.430.688.129	179.817.545.014

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Aktifitas	108.11%	38.84%	-10.81%	8.70%	-3.55%
Total Klaim	143.699.309.707	197.742.068.644	177.218.376.927	192.334.712.669	185.990.389.870
Aktifitas	104.96%	37.61%	-10.38%	8.53%	-3.30%
Survey	776.649.646	1.236.286.910	1081446847	1.095.564.237	1.083.933.272
Aktifitas	3.67%	59.18%	-12.52%	1.31%	-1.06%
Jumlah	144.475.959.353	198.978.355.554	178.299.823.774	193.430.276.906	187.074.323.142
Perubahan	103.89%	37.72%	37.72%	8.49%	-3.29%

Sumber : Bagian keuangan PT Jasa Raharja Persero Kantor Cabang Jawa Barat

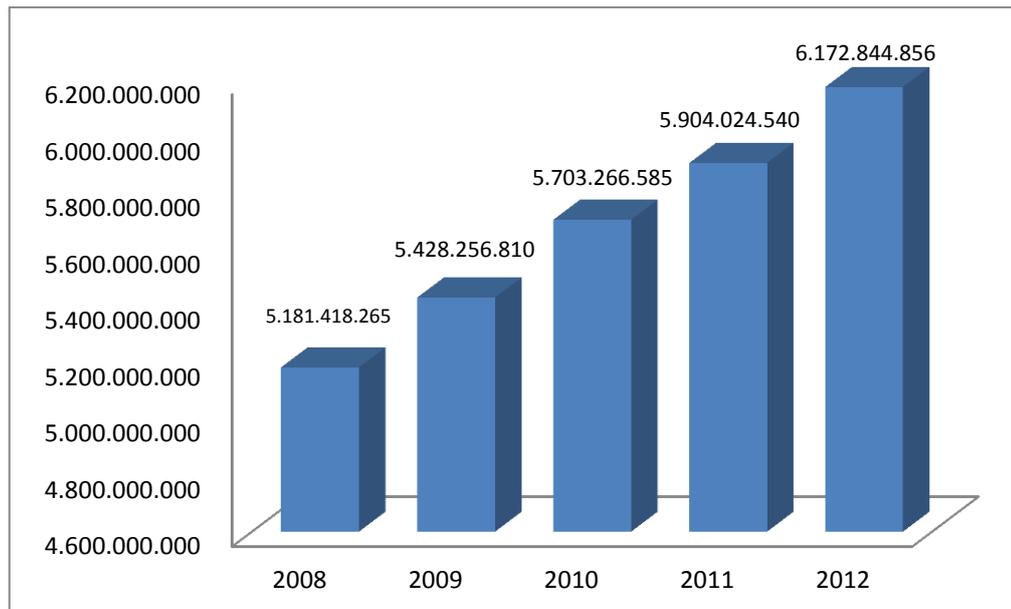
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui peningkatan jumlah santunan yang harus diberikan oleh PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat secara signifikan terjadi dalam kurun waktu 5 tahun terakhir. Peningkatan yang sangat signifikan terjadi tahun 2008 yang meningkat 108.11% dari tahun sebelumnya (2007). Kemudian pada tahun 2009 meningkat kembali 38.84% dari tahun 2008. Pada tahun 2010 sempat terjadi penurunan jumlah santunan 10.81% dari tahun sebelumnya tetapi kembali meningkat pada tahun 2011 sebesar 8.53%. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada grafik dibawah ini :

Gambar 1. 2
Grafik Data Perkembangan Biaya Klaim UU.33/64
(Dalam Rupiah)

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

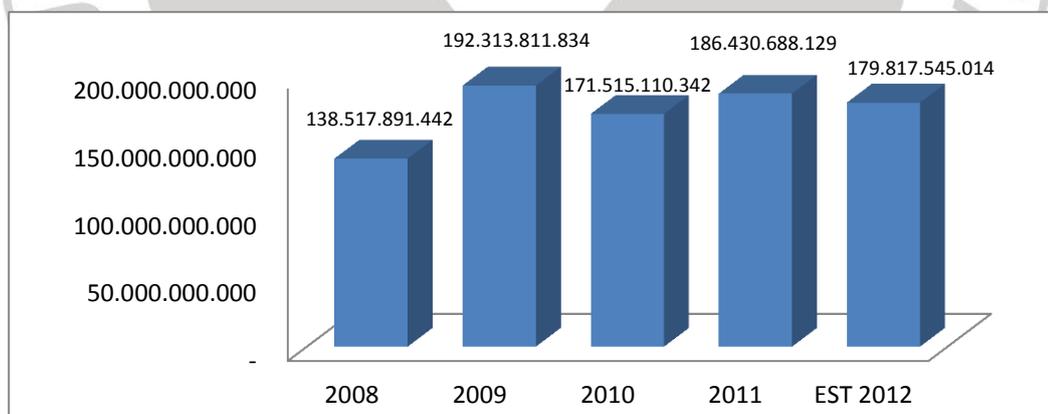
Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Sumber : Bagian Keuangan PT Jasa Raharja Persero Kantor Cabang Jawa Barat

Gambar 1. 3
Grafik Data Perkembangan Biaya Klaim UU.33/64
(Dalam Rupiah)



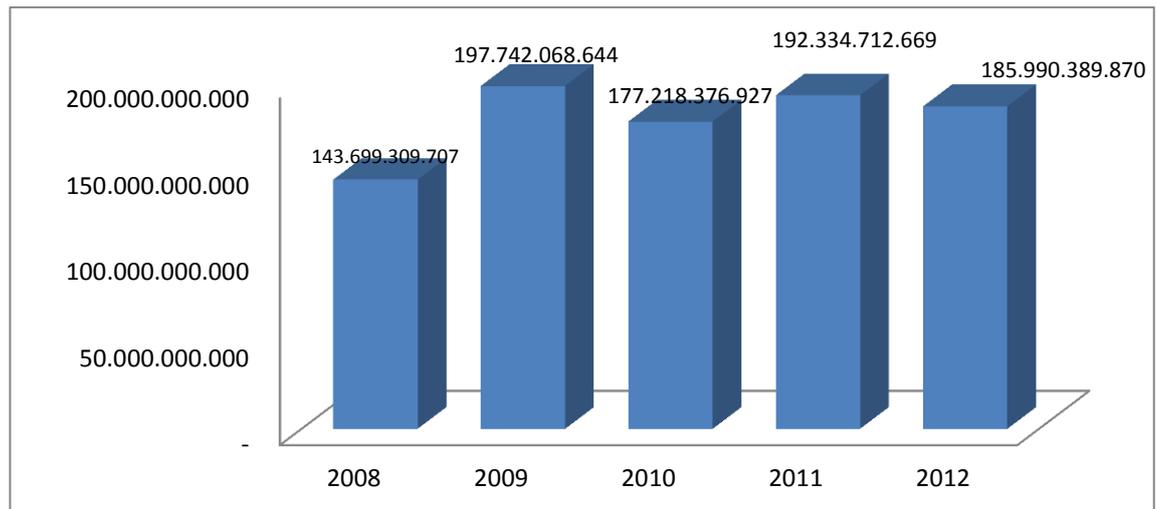
Sumber : Bagian Keuangan PT Jasa Raharja Persero Kantor Cabang Jawa Barat

Gambar 1. 4
Grafik Perkembangan Biaya Klaim
Tahun 2008 S.D Estimasi 2012

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Sumber : Bagian Keuangan PT Jasa Raharja Persero Kantor Cabang Jawa Barat

Berdasarkan grafik 1.2 terlihat bahwa peningkatan terus terjadi selama 5 tahun terakhir untuk santunan yang diberikan kepada korban penumpang umum (UU.33/64), dan pada grafik 1.3 terjadi peningkatan yang signifikan dari tahun 2008. Dapat disimpulkan pada grafik 1.4 bahwa tingginya biaya santunan yang harus diberikan terlihat pada 4 tahun terakhir (2009,2010,2011,dan estimasi 2012). Hal tersebut membuat PT Jasa Raharja (Persero) harus bekerja keras untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dimulai dengan menumbuhkan komitmen organisasi di setiap elemen SDM yang ada di PT Jasa Raharja Cabang Jawa Barat.

Belum optimalnya kualitas pelayanan PT Jasaraharja (Persero) Cabang Jawa Barat dapat diketahui berdasarkan adanya komplain dari pihak pengaju klaim (climant). Komplain tersebut berupa pengaduan tentang prosedur pelayanan yang dirasa sulit, penolakan klaim asuransi, jumlah santunan, lama waktu pencairan, kurangnya informasi/humas, dll. Berikut ini adalah data komplain yang

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

diterima PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat selama 5 tahun terakhir :

Tabel 1. 4
Data Komplain PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat
Tahun 2008-2012 (Semt-1)

No	Tahun	Jumlah Komplain	Jumlah Kasus Komplain ditutup	Persentase (%) Kasus ditutup
1	2008	90	87	97%
2	2009	95	83	87%
3	2010	97	84	87%
4	2011	98	87	89%
5	2012 SEM-1	53	45	85%

Sumber: Bagian Klaim Asuransi PT Jasa Raharja Kantor Cabang Jawa Barat

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diperoleh informasi bahwa PT Jasa Raharja setiap tahun menerima komplain dari masyarakat tetapi tidak semua komplain dapat diselesaikan. Seperti pada tahun 2009 PT Jasa Raharja Kantor Cabang Jawa Barat menerima komplain sebanyak 95 tetapi hanya 83 komplain atau sekitar 87% yang dapat diselesaikan, hal tersebut menggambarkan masih kurangnya komitmen manajemen dan karyawan dalam menanggulangi keluhan dari masyarakat, sehingga pelayanan kepada masyarakat dirasa belum optimal.

Salah satu faktor yang menjadi sumber kualitas pelayanan perusahaan adalah komitmen organisasi . Kurangnya komitmen karyawan terhadap kinerja dan pelayanan akan menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan. Tidak jarang perusahaan maupun karyawan yang belum memahami seluruhnya tentang makna dari komitmen organisasi, sehingga menyebabkan rendahnya komitmen organisasi manajemen maupun karyawan. Berdasarkan identifikasi awal yang didapatkan,

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

terdapat beberapa data sekunder yang mengidentifikasi masih rendahnya komitmen karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat, diantaranya adalah tingkat kehadiran karyawan yang masih dianggap kurang memenuhi harapan perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 5
Data Presentase Kehadiran Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero)
Kantor Cabang Jawa Barat Tahun 2008-2012 (Smt-1)

No	Tahun	Rata-Rata Kehadiran	Standar Kehadiran	Persentase (%) Peningkatan/Penurunan
1	2008	90%	95%	-
2	2009	91%	95%	1.01%
3	2010	89%	95%	0.98%
4	2011	92%	95%	1.03%
5	2012 (Semstr-1)	90%	95%	0.98%

Sumber : Bagian Umum PT Jasa Raharja Persero Kantor Cabang Jawa Barat

Tabel diatas menggambarkan bahwa rata-rata tingkat kehadiran karyawan PT Jasa Raharja (Persero) bersifat fluktuatif (naik-turun) seperti dari tahun 2008 ke 2009 mengalami peningkatan sebesar 1.01% dan mengalami penurunan sebesar 0.89% pada tahun berikutnya (2010) . Tingkat kehadiran karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) pun belum memenuhi standar yang diharapkan seperti pada tahun 2010 yang hanya mencapai 89% dari target kehadiran sebesar 95%, hal ini menggambarkan bahwa masih kurangnya konsistensi dan komitmen karyawan dalam bekerja. Sehingga membutuhkan perhatian yang serius dari perusahaan karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas PT Jasa Raharja (Persero).

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Selain dari tingkat kehadiran, dampak lain dari kurangnya komitmen karyawan dapat dilihat dari tingkat keterlambatan waktu dalam bekerja. Sistem absen yang digunakan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat adalah sistem *time elctric* sehingga dapat diketahui jam masuk dan keluar karyawan. Berdasarkan hasil rekapitulasi dari absensi karyawan bulan Januari - Juni 2012, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1. 6
Data Keterlambatan dan Pulang Lebih Awal Karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat Tahun 2008-2012 (Semt-1)

No	Tahun	Keterlambatan	Pulang Lebih Awal
1	2008	2,4%	2,8%
2	2009	3,2%	2,6%
3	2010	3,4%	2,5%
4	2011	3,9%	3,1%
5	2012 (Semst-1)	3,7%	3,9%

Sumber : Bagian Umum PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa masih terdapat karyawan yang datang terlambat dari waktu yang ditentukan yaitu pukul 07.30 walaupun rata-rata keterlambatan karyawan 5-15 menit dari waktu yang ditentukan namun perusahaan menyarankan agar karyawan datang lebih awal 5-10 menit sebelum jam kerja dimulai. Hal tersebut juga dapat menggambarkan masih kurangnya komitmen karyawan untuk masuk maupun selesai kerja tepat waktu. Sehingga perlu adanya perhatian serius dari perusahaan untuk meningkatkan komitmen karyawan dalam bekerja agar kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas bisa lebih baik.

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hasil wawancara dengan Kasubag Hukum & Humas PT. Jasa Raharja Kantor Cabang Jawa Barat (Hadi Saiful Hadi, S.H), mengungkapkan bahwa sangat penting bagi PT Jasa Raharja (Persero) khususnya cabang Jawa Barat untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya. Terkait dengan pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas, masih terdapat kendala yang dihadapi oleh PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat terutama dari pihak eksternal. Pihak eksternal yaitu pihak yang menjadi mitra dari PT Jasa Raharja (Persero) cabang Jawa Barat seperti pihak kepolisian, rumah sakit, pamong praja dan instansi lainnya yang terkait. Hal ini terlihat dari terhambatnya proses penyaluran asuransi yang disebabkan adanya keterlambatan laporan dari pihak terkait (mitra) maupun pihak korban itu sendiri sehingga dibutuhkan komitmen di antara pihak tersebut untuk saling bekerja sama agar penyaluran klaim asuransi dapat segera diterima oleh pihak korban. Dalam proses pembayaran klaim asuransi sering terjadi komplain dari pihak pengaju klaim (*claimant*) terhadap petugas Jasa Raharja hal ini dikarenakan kondisi psikologis pengaju klaim yang sedang tidak stabil dan ketidakpahaman pihak pengaju klaim (*claimant*) terhadap prosedur dari penyaluran klaim asuransi, sehingga petugas dituntut untuk selalu bersikap ramah dan sabar terhadap pihak pengaju klaim (*claimant*). Beliau juga mengungkapkan harapannya agar adanya SDM yang seimbang, seiring dengan adanya *samsat on-line* sehingga ruang lingkup pelayanan lebih luas dan lebih dekat dengan masyarakat karena SDM yang dimiliki sekarang dirasa masih kurang .

Alasan tersebut semakin mendorong PT Jasa Raharja Persero untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Berkaitan dengan pentingnya komitmen

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

organisasi dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan, komitmen organisasi merupakan keyakinan yang menjadi pengikat seorang pegawai dengan perusahaan tempat orang atau pegawai itu bekerja, yang ditunjukkan dengan adanya loyalitas, keterlibatan dalam pekerjaan dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, sedangkan Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis atau proses aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan, bukan hanya mendengarkan dan menjawab keluhan konsumen tetapi merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen. Pada akhirnya tingkat layanan yang di berikan sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan.

Penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi memberikan pengaruh positif yang kuat tidak hanya pada kualitas layanan internal tetapi juga pada kualitas layanan eksternal. Oleh karena itu, komitmen organisasi dan kontak karyawan terhadap pelanggan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan (Boshoff dan Mels 1995; Boshoff dan Tait 1996). Kemudian Zeithaml et al., (1990) menjelaskan kualitas pelayanan menjadi buruk ketika karyawan tidak mau atau tidak mampu melakukan pelayanan pada tingkat layanan yang diperlukan. Oleh karena itu, kesediaan karyawan untuk terlibat dalam upaya yang menentukan tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan dan kepuasan pelanggan adalah sangat penting. Kesediaan disini dapat diartikan sebagai komitmen karyawan yang akan memiliki dorongan untuk terlibat dalam usaha dan berperilaku positif dalam organisasi. Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana (2001:34) mengungkapkan bahwa ada lima sumber kualitas pelayanan yang

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

biasa dijumpai, salah satunya adalah program, kebijakan dan sikap yang melibatkan komitmen dari pihak perusahaan.

Kondisi meningkatnya jumlah kecelakaan lalu lintas dan belum optimalnya pelayanan asuransi PT Jasa Raharja ini memberikan peluang kepada ilmu manajemen untuk melakukan studi faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan. Banyak faktor yang menyebabkan belum optimalnya kepuasan yang diterima oleh pengaju klaim (*claimant*) berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat, mulai dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana, lingkungan kerja organisasi sampai pada pengelolaan manajemen organisasi.

Upaya memahami dan memecahkan masalah fenomena belum optimalnya kualitas pelayanan pegawai PT Jasa Raharja(Persero) Cabang Jawa Barat dan hubungannya dengan komitmen organisasi , maka diperlukan pendekatan tertentu untuk memecahkan masalah tersebut, dan berdasarkan permasalahan yang dikaji maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan teori mutu.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu-Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat**”.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Inti kajian dalam permasalahan ini adalah masalah kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat. Aspek ini yang menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dan penting ditangani agar semangat dan kinerja karyawan dapat terus terjaga dengan baik, demi tercapainya kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas yang maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu perlu adanya suatu pendekatan tertentu terhadap karyawan agar kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas dapat ditingkatkan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, diantaranya yaitu:

1. Program, kebijakan dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak
2. Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail
3. Desain produk yang menekankan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas ke pasar
4. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara baik, pekerja yang terlatih baik, dan penemuan penyimpangan secara tepat.
5. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sarana utama.

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan hasil kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat, diduga faktor determinan yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat yaitu program, kebijakan, sikap dan komitmen manajemen puncak yang dibarengi dengan komitmen karyawan. Oleh karena itu, masalah kualitas pelayanan dalam penelitian ini akan dikaji dalam perspektif komitmen organisasi (karyawan).

Masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini, dirumuskan dalam pernyataan masalah (*problem statement*) sebagai berikut: “kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu-lintas yang ada di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat kurang optimal”. Hal ini dapat diketahui dari adanya komplain dari masyarakat yang belum ditanggulangi, kurangnya SDM, tingkat kehadiran karyawan, keterlambatan proses pencairan santunan, terus meningkatnya jumlah santunan yang harus diberikan, kurangnya informasi kepada masyarakat dll, sehingga hal ini menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan. Kondisi semacam ini harus segera ditanggulangi mengingat bila tidak ditanggulangi, akan memberikan dampak terhadap menurunnya kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas yang disebabkan oleh tidak adanya komitmen yang kuat dari manajemen dan karyawan, sehingga tugas PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat Jawa Barat tidak berjalan secara maksimal.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah diutarakan sebelumnya, maka dapat dibuat rumusan masalah yang dapat penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat komitmen karyawan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat?
2. Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan Asuransi Laka-Lantas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat ?
3. Seberapa besar pengaruh komitmen karyawan terhadap tingkat kualitas pelayanan Asuransi Laka-Lantas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah tentang pentingnya suatu komitmen karyawan dalam menunjang kualitas pelayanan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat. Analisis tersebut dibutuhkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komitmen karyawan terhadap kualitas pelayanan Asuransi Laka-Lantas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat.

Secara khusus tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat komitmen karyawan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kualitas pelayanan Asuransi Laka-Lantas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komitmen karyawan terhadap tingkat kualitas pelayanan Asuransi Laka-Lantas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritik maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai studi banding dan pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan bidang perilaku organisasi khususnya yang berhubungan dengan komitmen organisasi (karyawan) dan kualitas pelayanan, serta untuk memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti.

2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan ataupun masukan yang bermanfaat bagi PT Jasa Raharja Kantor Cabang Jawa Barat, khususnya yang berhubungan dengan komitmen karyawan dan kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas.