

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya perkembangan zaman, maka meningkat pula segala kegiatan manusia untuk memenuhi segala kebutuhan dan keperluannya. salah satu kebutuhan masyarakat ialah dalam bidang transportasi, dengan adanya transportasi dapat mempermudah masyarakat untuk bergerak dari satu tempat ketempat lainnya. Tingginya tingkat kebutuhan masyarakat terlihat dari semakin meningkatnya jumlah kendaraan yang ada pada saat ini. Selain mempermudah manusia untuk berpindah dari satu tempat ketempat lainnya, transportasi juga merupakan salah satu komponen yang bergerak dibidang perekonomian.

Berdasarkan perkembangan di Kota Batam adalah pertumbuhan penduduk yang tinggi, pertumbuhan ekonomi yang masih meningkat, dan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam. Masyarakat kini beralih menggunakan sepeda motor sebagai alat transportasi utama khususnya di Kota Batam. Sepeda motor merupakan alat transportasi yang murah, praktis dan efisien yang diminati oleh masyarakat. Berikut adalah data perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kepulauan Riau.

Tabel 1. 1. Jumlah Data Kendaraan Di Kepri

NO	POLRES/TA	MP	BUS	MB	SPD MOTOR	RANSUS	TOTAL	%
1	Kota Batam	156915	1570	25227	774591	175	959213	66,6
2	Kota Tanjung Pinang	24140	225	5644	160595	160	190835	13,3
3	Karimun	15695	143	2737	124512	52	143176	9,95
4	Bintan	8727	359	2441	84754	53	96347	6,69
5	Lingga	1875	23	403	21734	16	24054	1,67
6	Natuna	2290	19	658	19265	23	22261	1,55
7	Kepulauan Anambas	175	19	54	3346	19	3613	0,25
8	(Tak Diisi)	1	0	0	4	0	5	0
	TOTAL	209818	2358	37164	1188801	498	1439504	

Sumber: (*Electronic Registration Identification, 2022*) Korlantas Polri

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat penggunaan sepeda motor di Kota Batam jumlahnya meningkat. salah satu faktor yang menyebabkan kenaikan jumlah kendaraan pribadi karna jumlah penduduk yang terus meningkat. Serta bertambahnya kebutuhan akan penggunaan transportasi pribadi yaitu kendaraan roda dua.

Dengan hal tersebut, Kota Batam menjadi salah satu kota dengan pertumbuhan penduduk yang sangat pesat di Indonesia. Menurut data yang tercatat Dinas kependudukan dan catatan sipil mencatat 1.196.396 juta jiwa (BPS Batam, 2020). Selain itu, masih ada kemungkinan pertumbuhan populasi pada tahun 2037 populasi diperkirakan akan meningkat menjadi lebih dari 2,8 juta jiwa.

Populasi kota tumbuh sangat cepat karena pertumbuhan penduduk yang pindah ke Batam untuk mencari pekerjaan dan tingkat kelahiran kota yang meningkat. Beberapa industri di Kota Batam terkena dampak signifikan dari isu ini.

Sektor pekerjaan di Kota Batam berkembang pesat karena meningkatnya jumlah pendatang. Masuknya tenaga kerja baru yang sangat besar telah mempermudah bisnis dan sektor untuk berkembang di kota metropolitan ini. Status Batam sebagai pusat industri terpadu menarik banyak investasi dan proyek-proyek penting, yang pada gilirannya membuka peluang kerja baru dan berbagai pilihan karir baik bagi penduduk lokal maupun pendatang.

Penyelenggaraan infrastruktur dan pelayanan masyarakat harus dioptimalkan mengingat pertumbuhan penduduk yang terjadi begitu cepat. Infrastruktur harus diperluas dan ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan penduduk yang terus bertambah. Ini melibatkan pembangunan jalan, transportasi umum, fasilitas kesehatan, lembaga pendidikan, dan fasilitas lainnya.

Pemerintah Daerah Kota Batam harus melakukan Pembangunan infrastruktur yang direncanakan secara matang untuk mengakomodasi pertumbuhan penduduk yang cepat. Misalnya, menentukan lokasi mana yang harus diprioritaskan ketika membangun jalan-jalan penting dan infrastruktur transportasi karena akan ada peningkatan populasi yang besar. Dengan mengutamakan optimalisasi infrastruktur dan layanan masyarakat, Kota Batam dapat menghadapi tantangan pertumbuhan penduduk dengan lebih baik. Upaya ini akan menciptakan lingkungan yang nyaman, produktif, dan berkualitas bagi penduduk, serta mendorong perkembangan kota yang berkelanjutan dan inklusif.

Menurut Pasal 1 sampai dengan 24 UU/22 Tahun 2009 dalam (Fazrijal, 2014), kecelakaan lalu lintas adalah suatu kejadian di jalan raya yang tidak terduga dan tidak disengaja yang melibatkan dua kendaraan atau lebih yang saling bertabrakan dimana resiko kecelakaan seperti luka ringan, luka berat, kematian, dan hanya mengalami kerugian harta benda yang dialami oleh salah satu atau bahkan kedua korban. Kondisi jalan, kondisi kendaraan, cuaca (alam atau lainnya), kemacetan lalu lintas, kondisi pengemudi, pelanggaran, dan jumlah mobil yang terus meningkat merupakan variabel yang berkontribusi terhadap kecelakaan lalu lintas.

Adapun jumlah kecelakaan lalu lintas di Kota Batam dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 2. Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Dari 2019-2022

Kecelakaan	Jumlah Kecelakaan, Korban Mati, Luka Berat, Luka Ringan, dan Kerugian Materi			
	2019	2020	2021	2022
Jumlah Kecelakaan	5.944	4.599	5.350	7830
Korban Mati (Orang)	419	346	452	570
Luka Berat (Orang)	9	1	6	n/a
Luka Ringan (Orang)	7.259	5.715	6.390	10.170
Kerugian Materi (Juta Rupiah)	2.920.191.000	2.111.235.500	2.393.687.000	3.901.777.000

Sumber : Kantor Kepolisian Republik Indonesia

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, semakin banyak kecelakaan di jalan setiap tahunnya. Pemerintah membuat Undang-Undang No. 33 tahun 1964 untuk mengurangi beban yang dialami oleh korban kecelakaan dengan memberikan penggantian asuransi setelah memperhitungkan fenomena kecelakaan yang terjadi di Kota Batam. Kompensasi ini diberikan oleh PT Jasa Raharja yang memiliki metode dan praktik pembayaran klaim yang dikelola perusahaan.

Tanggung jawab PT Jasa Raharja untuk memberikan penggalangan dana, dan mengalokasikan uang dari biaya yang diperlukan korban kecelakaan. Oleh karena itu, PT Jasa Raharja memberikan santunan kepada biaya untuk penumpang yang terkena musibah, memberikan sejumlah uang bagi yang meninggal dunia kepada ahlinya (ahli warisnya), biaya pengobatan hanya bagi yang luka ringan, serta santunan dan pengobatan bagi yang mengalami luka berat. Besaran kompensasi yang ditawarkan oleh PT Jasa Raharja berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia, sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15 dan 16/PMK.10/2017, tanggal 13 Februari 2017.

Tabel 1. 3. Besaran Santunan Jasa Raharja

Sifat Cidera	UU No. 33 Tahun 1964	UU NO. 34 Tahun 1964	
	Penumpang Umum di Darat dan Laut	Penumpang Umum di Pesawat Udara	Lalu Lintas Jalan
Meninggal	50.000.000	50.000.000	50.000.000
Luka-Luka	20.000.000	25.000.000	20.000.000
Cacat Tetap	50.000.000	50.000.000	50.000.000
P3k	1.000.000	1000.000	1.000.000
Ambulance	500.000	500.000	500.000
Penguburan	50.000.000	4.000.000	4.000.000

Sumber: *Jasa Raharja.Co.Id*

Berdasarkan Tabel 1.3 mengenai Besaran Santunan Jasa Raharja, dapat dilihat bahwa santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja berbeda tergantung pada sifat cedera dan transportasi yang digunakan oleh korban kecelakaan. Selain itu, besaran santunan untuk kebutuhan tambahan dicantumkan pada Tabel 1.3. Satu juta rupiah diberikan sebagai santunan P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan). Jumlah penggantian ambulans adalah 500.000 rupiah. Penggantian biaya pemakaman adalah 50.000.000 rupiah untuk penumpang umum darat dan 4.000.000 rupiah untuk penumpang umum udara dan darat.

Santunan-santunan ini memberikan perlindungan dan dukungan keuangan kepada korban kecelakaan dan keluarga mereka. Masyarakat dapat merasa lebih aman dan terlindungi karena bantuan dan santunan yang diberikan PT Jasa Raharja kepada korban kecelakaan. Proses pengajuan santunan korban kecelakaan lalu lintas ditangani oleh PT Jasa Raharja. Tuntutan diajukan oleh korban atau ahli waris korban dengan mengisi formulir permohonan ganti rugi yang berisi informasi tentang kasus kecelakaan, identitas korban kecelakaan, dan jenis luka yang dideritanya. Untuk pembayaran pelunasan santunan asuransi korban yang akan diterima langsung oleh korban atau ahli waris sah korban, formulir permohonan santunan harus diserahkan kepada PT Jasa Raharja (Persero) terdekat. Salinan laporan polisi dan formulir klaim harus diserahkan untuk mendapatkan ganti rugi baik bagi korban yang meninggal atau terluka.

Sesuai dengan deskripsi atau penjelasan peneliti pada bagian latar belakang penelitian, peneliti merasa sangat tertarik untuk mengangkat tema dengan layanan administrasi kota batam dengan uraian judul “Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penyampain Latar Belakang diatas maka kita dapat mengindetifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Tingginya kecelakaan lalu lintas dari tahun ke tahun semakin meningkat dikota Batam.
2. Lamanya proses pengklaiman santunan asuransi Jasa Raharja Kota Batam.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan deskripsi yang peneliti lakukan pada sub judul latar belakang penelitian dan identifikasi masalah penelitian, peneliti menilai bahwasannya terdapat batasan yang peneliti lakukan untuk dapat secara fokus dalam menguji penelitian. Batasan tersebut merupakan keterbatasan peneliti dalam mengulas penelitiannya sehingga fokus kepada layanan administrasi di PT Jasa Raharja Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang diatas, maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi proses administrasi layanan asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung optimalisasi proses administrasi layanan asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa optimalisasi proses administrasi layanan asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam.
2. Untuk menganalisa faktor-faktor yang mendukung optimalisasi proses administrasi layanan asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka ada beberapa manfaat yang bisa dirasakan yaitu:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi dalam pengembangan teori-teori yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia
2. Memberikan informasi pebanding dalam menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan administrasi layanan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi karyawan PT Jasa Raharja terkait dengan sistem yang diterapkan.
2. Memahami faktor-faktor yang dapat mengetahui layanan administrasi. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan sebagai salah satu referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis dan dikembangkan lagi guna kepentingan penelitian terkait system layanan administrasi tersebut.