

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KLAIM ASURANSI  
KECELAKAAN LALULINTAS JALAN RAYA TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PT. JASA RAHARJA MEDAN**

**Nadia Syahfitri Tanjung**

Politeknik Unggul LP3M  
Medan Indonesia

**ABSTRAK**

*PT. Jasa Raharja merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang asuransi masyarakat. Adapun Tugas dan tanggung jawabnya adalah melakukan pemupukan dana melalui iuran dan sumbangan wajib untuk selanjutnya disalurkan kembali melalui santunan jasa raharja kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Penelitian ini dilakukan dikantor PT Jasa Raharja Kota Medan Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengukur data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan data dari jawaban seluruh responden berada pada kategori jawaban "sangat setuju" dengan total rata-rata dari keseluruhan jumlah responden yang memberikan jawabannya adalah sebanyak 42 orang Masyarakat atau jika di persentasakan yang mencapai jumlah 77% dari total keseluruhan jumlah responden atau dimana persentasanya mencapai angka 100% Responden. Adapun faktor penghambat yang di alami oleh pt. jasa raharja dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibidang klaim asuransi kecelakaan lalu lintas di kota pekanbaru adalah PT. Jasa Raharja tidak mendapatkan informasi apapun terkait dengan kecelakaan yang terjadi, Kurangnya kesadaran masyarakat dalam tertib berlalu lintas dan Kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya melakukan asuransi kecelakaan.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Klaim Asuransi ,Kepuasan Nasabah*

**I PENDAHULUAN**

Asuransi kecelakaan merupakan proteksi yang disediakan perusahaan asuransi untuk melindungi masyarakat dari kerugian finansial yang timbul jika mengalami kecelakaan yang berakibat cacat total tetap atau meninggal dunia. Asuransi kecelakaan penting dimiliki setiap orang karena kecelakaan bisa menimpa siapa saja. Kecelakaan merupakan peristiwa yang terjadi kepada siapa saja pada situasi yang tidak terduga. Untuk mencegahnya maka kita diharuskan untuk mematuhi segala peraturan lalu lintas dan diharuskan memiliki Asuransi Kecelakaan. (Wahyu, 2020)

Kota Medan adalah salah satu kota yang sering dilalui kendaraan. Dimana Kota Medan merupakan kota terbesar di Sumatera Utara dan pusat industri serta pusat pemerintahan di Sumatera Utara. Hal tersebut menyebabkan banyak penduduk dari daerah yang urbanisasi ke kota untuk mencari lapangan pekerjaan. Dengan demikian Kota Medan banyak dilalui oleh kendaraan yang sangat padat dan banyaknya arus lalu lintas yang melewati Kota Medan lajur kendaraan sangat menjadi tidak seimbang. Dengan demikian Kota Medan seringkali terjadi kemacetan lalu lintas dan kecelakaan yang menimbulkan korban jiwa pada Kota Medan.

**Jumlah Kecelakaan Kota Medan tahun 2017 - 2019**

No	Korban	2017	2018	2019	Total
1	Kecelakaan Umum	376	412	810	1596
2	Meninggal Dunia	129	136	301	566
3	Cacat Tetap (org)	301	395	410	1006
4	Luka Ringan (org)	114	211	543	868
TOTAL					4036

Sumber : Jasa Raharja Kota Medan Tahun 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap tahun jumlah kecelakaan di Kota Medan mengalami peningkatan. Pada tabel di atas dapat dilihat jumlah kecelakaan yang terjadi antara tahun 2017 hingga tahun 2019 terus mengalami peningkatan angka kecelakaan, hal ini tentunya setiap pengendara harus lebih memperhatikan keamanan di jalan.

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT Jasa Raharja Kota Medan.

## II LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Menurut (Hasrina, 2018) Kualitas pelayanan merupakan perbandingan keinginan konsumen terhadap pelayanan yang nyata diberikan. Dengan kata lain, merupakan seberapa jauh perbedaan keinginan terhadap kenyataan pelayanan .

Usaha yang bergerak dibidang jasa sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang disuguhkan. Karena yang dijual oleh perusahaan jasa bukanlah barang, akan tetapi sebuah jasa yang dinilai dari kualitas pelayanan yang baik. Bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ujung tombak dari perusahaan jasa. Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat mendatangkan konsumen yang lebih banyak. (Wahyu, 2020).

### Klaim Asuransi

Klaim asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan perjanjian. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak bertanggung setelah disetujui.

Klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian pertanggungan untuk mendapatkan manfaat atas suatu kerugian. Dalam menghitung jumlah klaim yang akan dibayarkan perusahaan asuransi kepada *claimant*. Klaim adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad. (Putri, 2021).

### Kepuasan Nasabah

Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu

produk atau jasa. Sebagai mana yang disebutkan oleh Richard Oliver : “Kepuasan adalah respon dari pemenuhan dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara pengalamannya atas kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.(Suryani, 2012).

### III METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang menekankan analisisnya pada angka-angka yang diolah dengan metode statistika. Selanjutnya hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk angka-angka atau statistika. Metode kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas terhadap kepuasan nasabah PT Jasa Raharja Kota Medan.

#### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan tehnik pengambilan yang dapat berupa wawancara kepada pimpinan, karyawan dan nasabah PT Jasa Raharja Kota Medan. observasi ke PT Jasa Raharja Kota Medan maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya. Seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti di PT Jasa Raharja Kota Medan . Kuisisioner adalah suatu rangkian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud memperoleh data.

#### Populasi Dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2010) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dan subjek dan objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dengan jumlah yang tidak diketahui atau jumlah yang tak terbatas dari PT Jasa Raharja Kota Medan.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipercaya dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Rijali, 2019) menjelaskan bahwa dalam penentuan sampel yang populasi besar dan jumlahnya tidak diketahui maka peneliti mengambil sampel untuk penelitian ini berjumlah 40 responden yang merupakan konsumen ataupun pengunjung PT Jasa Raharja Kota Medan.

#### Teknik Pengumpulan Data

Dalam tugas akhir ini menggunakan metode kuesoiner yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang probadinya, atau hal hal yang ia ketahui.

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penelitian lapangan, observasi dan kuesioner. Untuk mendapatkan data yang relevan dalam penelitian maka dilakukan dengan cara wawancara yang dibantu dengan

instrument penelitian yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden, pengamatan langsung, serta studi kepustakaan. Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dan kuesioner tertutup yaitu responden dapat memilih jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pilihannya masing-masing.

### Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan : Analisis Regresi linier suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Tujuan analisis regresi adalah untuk memprediksi seberapa besar hubungan yang ada diantara variabel-variabel tersebut, sehingga output dari analisis regresi adalah persamaan.

## IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang disusun mampu mengukur indikator yang hendak diukur tersebut dan dianalisis dengan cara menggunakan alat ukur dalam penelitian ini adalah menggunakan standar Masrum dalam buku (Sugiyono, 2010)

#### Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Signifikan	Keterangan
<i>Kualitas Pelayanan</i>	X1.1	0,703	0,000	Valid
	X1.2	0,757	0,000	Valid
	X1.3	0,721	0,000	Valid
	X1.4	0,662	0,000	Valid
<i>Klaim Asuransi</i>	X2.1	0,723	0,000	Valid
	X2.2	0,698	0,000	Valid
	X2.3	0,650	0,000	Valid
	X2.4	0,659	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah	Y1.1	0,628	0,000	Valid
	Y1.2	0,755	0,000	Valid
	Y1.3	0,613	0,000	Valid
	Y1.4	0,674	0,000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer (2023)

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa semua item yang mengukur masing-masing variabel menghasilkan angka koefisien validitas yang lebih dari 0,300 ( $r > 0,30$ ). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah **valid**.

### Uji Reliabilitas

Untuk mendapatkan kehandalan alat ukur secara utuh atau reliabel dari angket tersebut, dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. (Sugiyono, 2010).

Instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima, jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah 0,60. Instrumen dikatakan reliabel jika dapat digunakan untuk mengukur variabel berulang kali yang akan menghasilkan data yang sama atau hanya sedikit bervariasi. (Rijali, 2019)

#### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,771	Reliabel
Klaim Asuransi	0,759	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,768	Reliabel

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS ver. 19.0

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* pada keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6 sehingga seluruh pernyataan dalam setiap variabel dapat dikatakan **reliabel**.

### Analisis Regresi Linier Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.835	2.021		6.846	.000		
	Kualitas_Pelayana n	.432	.170	.592	2.539	.017	.544	1.839
	Klaim_Asuransi	.307	.142	.506	2.171	.001	.544	1.839

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data Primer diolah 2023 dengan menggunakan SPSS ver. 19.0

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa uji Linearitas nilai signifikansi = lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Klaim Asuransi (X2) terhadap variable Kepuasan Nasabah (Y). Hasil dari Analisis Regresi Linear Berganda adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 13.835 + 0,432X_1 + 0,307X_2$$

- 1) Berarti bila tanpa adanya variabel Kualitas pelayanan dan Klaim Asuransi, maka kepuasan nasabah berpengaruh 13,835.
- 2) Nilai koefisien 0,432 berarti, jika ada penambahan 1 angka faktor Kualitas Pelayanan, akan ada kenaikan faktor Kualitas Pelayanan sebesar 0,432.
- 3) Nilai koefisien 0,307 berarti, jika ada penambahan 1 angka faktor Klaim Asuransi, akan ada kenaikan faktor Klaim Asuransi sebesar 0,307.

### Hasil Uji Simultan ( Uji F )

Uji F ( Uji Serempak ) dilakukan untuk melihat secara bersama – sama ( serempak ) pengaruh secara positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu  $X_1$ ,  $X_2$ , berupa Kualitas Pelayanan dan Klaim Asuransi terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Jasa Raharja Kota Medan

**Tabel Uji Simultan ( Uji F )**

No	Uji F	$F_{hitung}$	Sig. $F_{hitung}$	Kriteria
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Klaim Asuransi terhadap Kepuasan Nasabah PT Jasa Raharja Kota Medan	113.867	.048	$F_{hitung} > F_{tabel}$ $Sig F_{hitung} < \alpha$ 5%

Sumber : Data Primer diolah 2023 dengan menggunakan SPSS ver. 19.0

Dari hasil perhitungan pertama diperoleh  $F_{hitung} = 113.867$ , sedangkan  $F_{tabel}$  dengan  $df_1/df_2$  ( 2 : 37 ) adalah 3.25. ternyata  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $113.867 > 3.25$  ) dan tingkat signifikansinya (  $0.048 < 0.05$  ) sehingga persamaan regresi Y atas  $X_1$ ,  $X_2$  berarti secara simultan Kualitas Pelayanan, Klaim Asuransi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Jasa Raharja Kota Medan. Besarnya tingkat pengaruh kedua 29ersama29 ini secara 29ersama – sama mengalami kenaikan maka akan berdampak pada kenaikan tingkat kepuasan nasabah begitu pula sebaliknya.

### Uji Parsial ( Uji - t )

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan harga kopi secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT Jasa Raharja dapat dilihat berdasarkan *coefficients correlations* pada tabel di bawah ini

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.835	2.021		6.846	.000		
	Kualitas_Pelayanan	.432	.170	.592	2.539	.017	.544	1.839
	Klaim_Asuransi	.307	.142	.506	2.171	.001	.544	1.839

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data Primer diolah 2023 dengan menggunakan SPSS ver. 19.0

- 1) Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar 2.539 >  $t_{tabel}$  sebesar 2.024 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 2.539 dianggap signifikan. Hal ini juga tercermin juga pada angka signifikansi sebesar  $0,017 < 0,05$ .
- 2) Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar 2.171 >  $t_{tabel}$  sebesar 2.024 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh antara klaim asuransi dengan kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh klaim asuransi terhadap kepuasan nasabah sebesar 2.171 dianggap signifikan. Hal ini juga tercermin juga pada angka signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ .

### **Analisa Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diketahui melalui nilai determinasi ( $D$ ) dimana :  $D = r^2 \times 100 \%$  dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 19.0.

- 1). Untuk melihat signifikansi variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), klaim asuransi ( $X_2$ ) secara serempak terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

### **Analisis Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Klaim Asuransi, Terhadap Kepuasan Nasabah**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 <sup>a</sup>	.567	.507	1654

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Klaim\_Asuransi

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data Primer diolah 2023 dengan menggunakan SPSS ver. 19.0

- 2). Berdasarkan table diatas dapat diketahui besar pengaruh variable kualitas pelayanan dan klaim asuransi terhadap kepuasan nasabah dari nilai D dimana  $D = R^2 \times 100\%$ , maka  $R^2 = 0,567 \times 100 = 56\%$

Dengan demikian pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen = 56% dan selebihnya 44% lagi dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti seperti besaran klaim asuransi, beban operasional, loyalitas nasabah, manajemen perusahaan dan seterusnya.

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan pembahasan pada uji parsial atau yang dikenal dengan uji t yang telah dibahas sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) asuransi kecelakaan lalu lintas PT Jasa Raharja Kota Medan. Hal ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan searah dengan variabel kepuasan, yaitu jika kualitas pelayanan naik maka kepuasan nasabah juga akan naik dan jika kualitas pelayanan turun maka kepuasan menjadi nasabah juga akan turun.

Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PT. Jasa Raharja Kota Medan termasuk kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa indikator kualitas pelayanan dimata nasabah sudah baik, yang berarti PT. Jasa Raharja Kota Medan telah berhasil melakukan pelayanan yang sesuai ekspektasi nasabah. Seluruh karyawan asuransi handal dalam melayani nasabah dalam hal mampu menjelaskan mengenai masing-masing produk asuransi, mampu menangani kesulitan atau masalah yang dihadapi nasabah, senantiasa bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah, produk yang telah dikonsumsi nasabah bagus dan dapat dipercaya, dan fasilitas kantor dalam kondisi baik.

### Pengaruh Klaim Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan pembahasan pada uji parsial atau yang dikenal dengan uji t yang telah dibahas sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa variabel besaran klaim asuransi ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan menjadi nasabah (Y) asuransi jiwa. Hal ini menyatakan bahwa variabel besaran klaim asuransi searah

dengan variabel kepuasan menjadi nasabah, yaitu jika besaran klaim asuransi sesuai yang tertera dipolis atau sesuai yang di sepakati maka nasabah merasa puas dan jika besaran klaim asuransi tidak sesuai dengan yang tertera dipolis atau sesuai yang disepakati makanasabah tidak akan merasa puas atau bahkan kecewa.

Dalam hal ini, besaran klaim asuransi pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Medan sesuai dengan yang disepakati atau yang tertera didalam polis yaitu tarif klaim asuransi yang terjangkau sesuai dengan kemampuan nasabah dan ada kebebasan dalam menentukan besaran klaim asuransi, dalam pengelolaan klaim asuransi keuntungan yang diperoleh dari pengembangan dana dibagi antara peserta dan perusahaan (bagi hasil) sesuai dengan nisbah yang disepakati, perhitungan klaim asuransi sesuai dengan kontrak yang disepakati atau sesuai usia calom nasabah, dan nasabah lebih tertarik dengan asuransi syariah karena tidak ada unsur bunga yaitu perhitungan klaim asuransi berasal dari iuran dana tabarru atau dana sosial, nasabah jugasetuju bahwa klaim asuransi dapat menghindari nasabah dari kebangkrutan.

### **Pengaruh Secara Simultan Kualitas Pelayanan dan Klaim Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Klaim Asuransi Terhadap Kepuasan Nasabah. sehingga Kualitas Pelayanan, Klaim Asuransi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Jasa Raharja Kota Medan. Besarnya tingkat pengaruh kedua variabel ini secara bersama – sama mengalami kenaikan maka akan berdampak pada kenaikan tingkat kepuasan nasabah begitu pula sebaliknya.

## **V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Indikator yang mempunyai skor tertinggi pada variabel Kualitas Pelayanan adalah indikator dengan pernyataan “PT Jasa Raharja memberikan standar pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan” yaitu sangat setuju sebesar 31 orang responden atau 77,5%”. Sedangkan indikator yang mempunyai skor terendah adalah indikator Kemampuan PT Asuransi Jasa Raharja memberikan pelayanan pada saat yang tepat ” yaitu sangat setuju sebesar 18 orang responden atau 45%,
- 2) Variabel Klaim Asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Indikator yang mempunyai skor tertinggi pada variabel Klaim Asuransi adalah indikator PT Asuransi Jasa Raharja cepat merespon terhadap proses mengklaim untuk mendapatkan santunan” yaitu sangat setuju sebesar 31 orang responden atau 77,5%,”. Sedangkan indikator yang mempunyai skor terendah adalah indikator PT Asuransi Jasa Raharja meningkatkan pemahaman kepada nasabah
- 3) terhadap informasi dan penjelasan terhadap klaim asuransi kecelakaan lalu lintas.” yaitu sangat setuju sebesar 11 orang responden atau 27,5%,

## Saran

- 1) Berdasarkan hasil penelitian dan hambatan yang telah di tetapkan dalam penelitian ini, penulis menyarankan kepada pihak Jasa Raharja Kota Medan agar lebih giat lagi melakukan proses sosialisasi terkait dengan kebijakan dan program yang dilaksanakan oleh pihak Jasa Raharja.
- 2) Disarankan kepada Pihak Kepolisian Polresta Kota Medan agar lebih meningkatkan lagi sosialisasi terkait keselamatan berlalu lintas dan sosialisasi tentang kesadaran masyarakat dalam mematuhi aturan lalu lintas seperti pemilikan .
- 3) Untuk masyarakat , penulis menyarankan agar masyarakat lebih memiliki kesadaran diri dalam melengkapi kelengkapan berlalu lintas yang mereka miliki seperti SIM, STNK, BPKP, tujuan dari saran ini adalah agar nantinya apabila terjadi kecelakaan, masyarakat bisa melakukan klaim dana santunan dengan mudah karna persyaratan identitas dan kelengkapan berlalu lintas sudah di lengkapi dari jauh-jauh hari. Kemudian saran selanjutnya adalah agar masyarakat mematuhi peraturan tertib lalu lintas di jalan raya, hal ini tentunya untuk menghindari kecelakaan yang terjadi di jalan raya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Harahap, R. (2021). Strategi Humas PT. Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsidimpuan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Terhadap Klaim Kecelakaan Lalu Lintas”. *Penelitian Ilmiah*, 1(Februari), 1–97. <http://repository.uinsu.ac.id/13334/1/SKRIPSI RIZKY PRIMA10.pdf>
- Hasrina, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi Terhadap Tingkat Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*. 16(3), 1–10.
- Malini. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Asuransi Kecelakaan (Studi Kasus PT JASA RAHARJA PERWAKILAN TK I MEDAN). *Penelitian Ilmiah*, 1(1), 1–105. <http://repository.uinsu.ac.id/6869/>
- Putri, D. I. (2021). pengaruh klaim asuransi, hasil investasi, beban operasional terhadap laba perusahaan asuransi syariah di Indonesia 2016-2019. *Penelitian Ilmiah*, 1(April), 1–46. <http://repository.radenintan.ac.id/17876/1/SKRIPSI 1-2.pdf>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Suryani, A. I. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat*.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik* (Tjiptono, F. (ed.); 2nd ed.). C.V ANDI OFFSET,.
- Wahyu. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya di Kantor PT. JASA RAHARJA Kota Pekanbaru. *Penelitian Ilmiah*, 1(1), 1–113. <https://repository.uir.ac.id/9337/1/157310334.pdf>
- Yusanto, Y. (2020). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. *Journal of Scientific Communication (Jsc)*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.31506/jsc.v1i1.7764>