

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penerapan komunikasi di dalam kehidupan manusia tidak terpisahkan dari setiap aktivitas yang dijalani setiap orang. Tujuan komunikasi sendiri menciptakan interaksi antara pembicara dan pendengar serta memberikan pertanyaan sehingga terciptanya komunikasi yang efektif. Ada berbagai indikasi yang membangun komunikasi itu tetap berjalan dengan lancar menjadikan sebuah usaha bagi khalayak dalam menerima atau mengirim sebuah pesan/informasi. Abdullah (2020) menyatakan bahwa, komunikasi adalah pemindahan maklumat dan makna suatu pihak (pengantar) kepada pihak lain. Keberhasilan dan kesuksesan komunikasi akan berdampak pada keberhasilan dan penerimaan pesan yang baik oleh komunikan.

Organisasi adalah sekumpulan orang atau kesatuan sosial yang terbentuk karena adanya sebuah inisiatif dari seseorang yang mana memiliki tujuan. Biasanya organisasi itu dibentuk karena adanya sebuah keinginan, keinginan itu dapat dialokasikan sebagai visi dan misi sebuah organisasi tersebut (Puji Lestari, 2022). Komunikasi merupakan suatu disiplin ilmu yang bisa memiliki ikatan dengan banyak bagian dalam kehidupan bermasyarakat, sebab pada dasarnya komunikasi adalah alat yang digunakan dan terus digunakan untuk kehidupan tidak terkecuali dalam suatu organisasi.

Menurut Masjaya & Anshari (2019) komunikasi organisasi merupakan proses aliran komunikasi antara pengirim dan penerima yang di dalamnya terdapat sebuah pesan organisasi baik kelompok formal ataupun informal didalam sebuah organisasi. Setiap pertemuan dalam organisasi, individu dapat berkomunikasi dengan individu lainnya dengan latar belakang yang berbeda-beda. Kemampuan komunikasi individu akan terus diuji atau diajarkan membuat yang awalnya introvert dapat menjadi pribadi yang dapat berpendapat, berargumen, memberi gagasan serta dapat mengambil sikap maupun keputusan disetiap permasalahan.

Berbicara suatu organisasi yang salah satunya adalah Pt. Jasa Raharja merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang asuransi. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1952 dan telah berkembang menjadi salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia. Sebagai perusahaan yang berfokus pada konsumen, Pt. Jasa Raharja telah mengembangkan produk dan layanan yang berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Produk-produk kami meliputi asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi properti, asuransi kendaraan, dan asuransi usaha. Kami juga menyediakan solusi asuransi khusus untuk konsumen yang memiliki kebutuhan khusus (PT Jasa Raharja, 2023).

Dalam organisasi, komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengadakan hubungan antara atasan dan bawahannya. Proses komunikasi yang terjalin akan membawa hasil yang sangat berarti bagi organisasi karena komunikasi mempunyai dua fungsi dalam organisasi pertama, Komunikasi merupakan pertukaran informasi, kedua, Komunikasi membantu sekelompok anggota dalam organisasi yang terpisah dari anggota lain (Deshinta, 2020).

Seperti halnya yang terjadi di ruang lingkup PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe harus benar-benar efektif agar mendapatkan tujuan dan keberhasilan atas dibentuknya organisasi tersebut. Pentingnya suatu organisasi dalam menerapkan komunikasi yang efektif dan kondusif untuk memperlancar dan memudahkan organisasi tersebut dalam mencapai tujuan tertentu.

Ketertarikan penulis melakukan penelitian pada Jasa Raharja Kota Lhokseumawe yaitu pertama sebagaimana yang diketahui bersama bahwa Jasa Raharja merupakan lembaga pemerintah yang melakukan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas. Fenomena yang terjadi dilapangan yang diperoleh peneliti bahwa keberadaan Jasa Raharja Kota Lhokseumawe belum memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Fenomena yang terjadi di lapangan bahwa sebagian masyarakat masih mengeluh terhadap kinerja serta pelayanan yang diberikan oleh pihak Jasa Raharja Kota Lhokseumawe kepada masyarakat, contohnya ketika korban lalu lintas atau masyarakat memberikan laporan pengajuan klaim asuransi kecelakaan kepada pihak Jasa Raharja, tetapi masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Jasa Raharja memberatkan masyarakat dalam melengkapi administrasi, sehingga masyarakat sebagian tidak melanjutkan pengajuan klaim asuransi tersebut, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Jasa Raharja Kota Lhokseumawe tentang komunikasi organisasi Jasa Raharja Kota Lhokseumawe dalam menangani asuransi kecelakaan dan hambatan atau kendala yang dihadapi oleh Jasa Raharja dalam menangani asuransi kecelakaan.

Jasa Raharja Kota Lhokseumawe memberitahukan kepada masyarakat agar segera memproses hak santunan kecelakaan setelah waktu kejadian. Adapun beberapa orang yang berhak menjadi ahli waris dari korban yang meninggal dunia antara lain anak-anak korban yang sah, janda atau duda korban serta orang tua korban yang sah menurut kartu keluarga. Komunikasi Jasa Raharja Kota Lhokseumawe dalam melakukan pelayanan asuransi kepada masyarakat sangat diperlukan agar komunikasi yang disampaikan menjadi efektif dan sesuai pelayanan dan keinginan masyarakat. Proses komunikasi Jasa Raharja Kota Lhokseumawe dilakukan melalui pembagian tugas-tugas pada setiap dalam melakukan pelayanan asuransi kepada masyarakat.

Pengamatan awal yang dilakukan peneliti bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Jasa Raharja Kota Lhokseumawe dalam menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi pada Jasa Raharja Kota Lhokseumawe dalam mengambil keputusan sudah sepantasnya bila pimpinan memperhatikan aspirasi yang berasal dari bawahan. Keterlibatan para karyawan atau pegawai dalam proses pengambilan keputusan merupakan salah satu cara yang positif dalam upaya pencapaian tujuan pelayanan pada kantor Jasa Raharja Kota Lhokseumawe kepada masyarakat yang mengurus asuransi kecelakaan lalu lintas.

Berdasarkan latar belakang yang telah uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Komunikasi Organisasi Jasa Raharja Kota Lhokseumawe Dalam Menangani Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas”**.

## 1.2 Fokus Penelitian

Setelah dijelaskan dari latar belakang sebelumnya, maka fokus penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengkaji komunikasi vertikal dari atas ke bawah di PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe dalam menangani asuransi kecelakaan lalu lintas.
2. Mengkaji hambatan dalam menerapkan komunikasi vertikal dari atas ke bawah di PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam permasalahan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi Organisasi PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe dalam penanganan asuransi kecelakaan?
2. Apa saja hambatan komunikasi organisasi PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe dalam menangani asuransi kecelakaan?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui komunikasi organisasi di PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe dalam penanganan asuransi kecelakaan.
2. Untuk mengetahui hambatan komunikasi organisasi di PT Jasa Raharja Kota Lhokseumawe dalam menangani asuransi kecelakaan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama tentang Komunikasi Organisasi.
2. Memberikan informasi kepada pihak-pihak terkait yang memerlukan hasil penelitian ini.
3. Dengan adanya penelitian ini untuk peneliti dan pembaca memberikan pemahaman tentang pelayanan asuransi kecelakaan yang diberikan oleh Jasa Raharja.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Jasa Raharja Kota Lhokseumawe, penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi dalam pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas di wilayah Kota Lhokseumawe.
2. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi kepada Jasa Raharja dalam melakukan pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas kepada masyarakat.
3. Khusus kepada masyarakat diharapkan dengan adanya penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam dalam melakukan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas di Jasa Raharja.