ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk memahami dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum pada PT. Jasa Raharja Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Data diperolah dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan 8 informan yaitu Pimpinan PT. Jasa Raharja Lhokseumawe beserta jajarannya dan sebagaian pemegang polis atau Masyarakat Kota Lhokseumawe, ditentukan berdasarkan kriteria yang dimiliki oleh informan itu sendiri, seperti status, dan jabatannya. Hasil penelitian menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum pada PT. Jasa Raharja Lhokseumawe pada penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu indikator ketepatan waktu, ketepatasan sasaran, tercapainya tujuan, kemudahan dalam pengurusan serta pemahaman program. Pada ke lima indikator ini secara keseluruhannya berdasarkan hasil observasi penulis terhadap penelitian ini, bahwa pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalu-lintas jalan dan penumpang umum pada PT. Jasa Raharja Lhokseumawe tidak berjalan efektif, dikarenakan masih adanya kasus klaim asuransi yang tidak bisa diselesaikan secara tepat waktu. Hal ini terjadi karena pengajuan klaim asuransi tidak dilengkapi dengan dokumen yang lengkap sehingga proses pengajuan harus ditunda sampai dengan pengaju bisa melengkapi dokumen tersebut.

Kata Kunci: “Efektivitas, Pelayanan Klaim Asuransi”

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand and describe the effectiveness of road traffic accident and general passenger insurance claim services at PT. Jasa Raharja Lhokseumawe. This study uses a descriptive qualitative research method. Data were obtained from observation, interviews, and documentation. This study used 8 informants, namely the Leaders of PT. Jasa Raharja Lhokseumawe and their staff and some policy holders or the Lhokseumawe City Community, determined based on criteria owned by the informants themselves, such as status and position. The results of the study explain that the effectiveness of road traffic accident and general passenger insurance claim services at PT. Jasa Raharja Lhokseumawe in this study uses five indicators, namely indicators of timeliness, target accuracy, achievement of objectives, ease of administration and program understanding. In these five indicators as a whole, based on the author's observations of this study, that road traffic accident and general passenger insurance claim services at PT. Jasa Raharja Lhokseumawe are not running effectively, because there are still insurance claim cases that cannot be resolved in a timely manner. This happens because the insurance claim application is not accompanied by complete documents so the application process must be postponed until the applicant can complete the documents.

Keywords: "Effectiveness, Services Claim, Insurance"