

NO. 6448/KOM-D/SD-S1/2024

**KOMUNIKASI INOVASI APLIKASI JRKU DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ASURANSI KECELAKAN DI PT JASA RAHARJA
CABANG RIAU**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.Ikom)

Oleh:

**FITRI RAHMI NOVRIANTI
NIM : 12040320216**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: ialn-sq@Pekanbaru-Indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

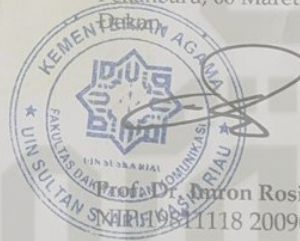
Nama : Fitri Rahmi Novrianti
NIM : 12040320216
Judul : Komunikasi Inovasi Aplikasi JRku dalam Meningkatkan Pelayanan Asuransi Kecelakaan di PT Jasa Raharja Cabang Riau

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 06 Maret 2024

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 06 Maret 2024



Prof. Dr. Anron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP.19811118 200901 1 006

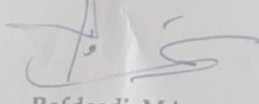
Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,



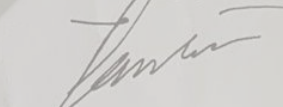
Firdaus El Hadi, M. Sos,Sc
NIP. 19761212 200312 1 004

Penguji III,



Rafdeadi, MA
NIP.19821225201101 1 011

Sekretaris/ Penguji II,



Yantros, S. IP., M. Si
NIP. 19710122 200701 1 016

Penguji IV,



Rohayati, M. I.Kom
NIP. 19880801 202012 2 018

KOMUNIKASI INOVASI APLIKASI JRku DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN ASURANSI KECELAKAN DI PT
JASA RAHARJA CABANG RIAU

Disusun Oleh :

Fitri Rahmi Novrianti

NIM. 12040320216

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 13 Februari 2024

Pembimbing

Dr. Muhammad Badri, M.Si.

NIP. 19810313 201101 1 004

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Badri, M.Si.

NIP. 19810313 201101 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fitri Rahmi Novrianti
NIM : 12040320216
Tempat/Tgl Lahir : Segati/ 15 November 2001
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI INOVASI APLIKASI JRku
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ASURANSI
KECELAKAN DI PT JASA RAHARJA CABANG RIAU**

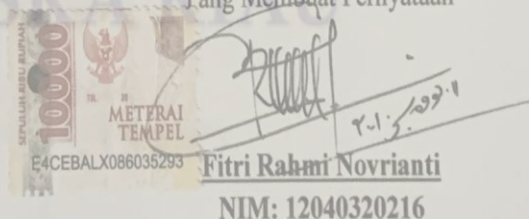
Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertai/Thesis/Skripsi/Karya ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertai/Thesis/Skripsi/Karya ilmiah lainnya* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan


Fitri Rahmi Novrianti
NIM: 12040320216

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Fitri Rahmi Novrianti
NIM : 12040320216
Judul : Komunikasi Inovasi Aplikasi Jrku Dalam Meningkatkan Pelayanan Asuransi Kecelakaan Di PT Jasa Raharja Cabang Riau

Permasalahan dalam penelitian ini banyaknya masyarakat yang tidak update dalam perkembangan teknologi dan masyarakat yang kurang memahami penggunaan aplikasi JRKU sehingga penggunaan aplikasi JRKU ini belum efektif sepenuhnya. Tujuan penelitian ini untuk melihat komunikasi inovasi JRKU dalam pelayanan asuransi di PT. Jasa Raharja Cabang Riau. Jenis penelitian termasuk penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa komunikasi inovasi pada aplikasi JRKU PT. Jasa Raharja dapat dilihat dari jaminan asuransi konvensional beralih ke berbasis teknologi inovasi dengan menyediakan fitur-fitur untuk memudahkan masyarakat dalam mengklaim pembayaran asuransi kecelakaan, Dilanjutkan dalam penggunaan aplikasi JRKU kepada masyarakat menggunakan saluran komunikasi interpersonal dan media massa, baik dalam bentuk sosial media ataupun media cetak. JRKU mulai diberlakukan di Pekanbaru pada tahun 2019 dengan layanan asuransi kecelakaan kendaraan umum sesuai dengan undang-undang No 34 Tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas yang berhak mendapatkan asuransi kecelakaan jasa raharja yang diakibatkan oleh angkutan umum selama penumpang ada didalam angkutan umum tersebut., Dalam pengoperasian JRKU melibatkan sistem kelompok sosial diantaranya PT Jasa Raharja, Dukcapil, Samsat, Dinas Perhubungan dan Organda. Temuan dilapangan menjelaskan bahwa bahwa PT Jasa Raharja melakukan inovasi digital melalui peluncuran aplikasi JRKU yang digunakan untuk memudahkan pelayanan asuransi PT. Jasa Raharja dari awalnya manual menuju digitalisasi ini berguna untuk memudahkan masyarakat dalam mengklaim asuransi kecelakaan, selain itu aplikasi ini juga dilengkapi fitur-fitur yang berbeda diantaranya pengecekan SWDKLLJ, aktifitas perjalanan dan santunan online, dan berita terkait lalu lintas.

Kata Kunci: Komunikasi Inovasi, Layanan Asuransi, JRKU, PT. Jasa Raharja

ABSTRACT

Nama : Fitri Rahmi Novrianti
NIM : 12040320216
Title : Jrku Application Innovation Communication in Improving Accident Insurance Services at PT Jasa Raharja Riau Branch

The problem in this research is that many people are not updated on technological developments and people do not understand the use of the JRKU application so that the use of the JRKU application is not fully effective. The aim of this research is to look at JRKU's innovation communication in insurance services at PT. Riau Branch Raharja Services. This type of research includes descriptive qualitative research. The research results explain that innovation communication in the JRKU PT application. Rahaja's services can be seen from conventional insurance coverage switching to technology-based innovation by providing features to make it easier for the public to claim accident insurance payments. Continuing with the use of the JRKU application for the public using interpersonal communication channels and mass media, both in the form of social media or print media . JRKU began to be implemented in Pekanbaru in 2019 with public vehicle accident insurance services in accordance with Law No. 34 of 1964 concerning traffic accident funds which are entitled to receive raharja service accident insurance caused by public transportation as long as passengers are on the public transportation., In The operation of JRKU involves a system of social groups including PT Jasa Raharja, Dukcapil, Samsat, Department of Transportation and Organda. The findings in the field explain that PT Jasa Raharja carried out digital innovation through the launch of the JRKU application which was used to facilitate PT insurance services. Jasa Rahaja, from manual to digitalization, is useful to make it easier for people to claim accident insurance, apart from that, this application is also equipped with different features including checking SWDKLLJ, online travel activities and compensation, and traffic-related news.

Keywords: Innovation Communication, Insurance Services, JRKU, PT. Raharja Service

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis. Kemudian Shalawat beriring salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Komunikasi Inovasi Aplikasi Jrku Dalam Meningkatkan Pelayanan Asuransi Kecelakaan Di PT Jasa Raharja Cabang Riau”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademis menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Teristimewa ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis ayah Arifin S dan Ibu Gustina Muliati yang telah bersusah payah membesarkan, mendidik, dan memberikan kasih dan sayang yang tulus serta berjuang memberikan segala yang terbaik untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan, semoga kita selalu diberikan kesehatan dan dilindungi oleh Allah SWT “Aamiin”.

Pada penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan dan dorongan serta bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, semangat, dan nasehat sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang memfasilitas dengan kebijakan-kebijakannya.
2. Ibu Dr. Hj. Helmiati, M. Ag selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Mas`ud Zein, M. Pd selaku Wakil Rektor II Universitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Edi Erwan, S. Pt.,M.Sc.,Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Bapak Prof. Dr. Imron Rosadi, S.Pd.,M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, yang memfasilitas dengan kebijakan-kebijakannya.
 6. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang memfasilitas dengan kebijakan-kebijakannya.
 7. Bapak Artis, M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang memfasilitas dengan kebijakan-kebijakannya.
 8. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si, selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah banyak sekali membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan mempermudah segala urusan selama bimbingan serta peduli terhadap penulis semoga segala kebaikan bapak dibalas oleh Allah swt nantinya “aamiin”.
 9. Bapak Dr. Toni Hartono,M.Si selaku dosen penasehat akademik penulis, yang selalu memberikan motivasi dan arahan dalam masa studi penulis.
 10. Kepada seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang tidak dapat penulis sebut satupersatu. Terimakasih atas ilmu yang bapak/ibu berikan semoga menjadi bekal bagi penulis dan ladang pahala bagi bapak/ibu sekalian.
 11. Kepada seluruh informan PT.Jasa Raharja Cabang Riau yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini serta kesedian waktu untuk melakukan penelitian ini.
 12. Saudara kandung Aza Sewitri, Muhammad Aqsal, Aufa Zabdan Al Tamis yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
 13. Sahabat seperjuangan Ainul Fitri Al Fajriah, Alfahaini Harahap, Humairah Salsabila, Cici Paradila, yang selalu memberikan semangat dan motivasi luar biasa, saling bertukar pikiran, yang telah menjadi saudara selama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perkuliahan, berbagi keluh kesah perkuliahan dan telah banyak membantu penulis baik secara materi maupun non materi penulis ucapkan banyak terimakasih.

14. Kepada teman-teman Public Relation atas dukungan dan kebersamaannya pada masa perkuliahan ini.
15. Kepada seluruh keluarga besar penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
16. Dan terakhir untuk diri sendiri trimakasih sudah berjuang sejauh ini, menguatkan langkah dan tekad untuk menjadi sarjana kebanggaan orang tua

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis dengan tulus berharap menerima segala bentuk saran, masukan, dan kritikan yang membangun dari berbagai pihak sebagai pembelajaran bagi penulis di masa depan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 11 Februari 2024

Penulis

Fitri Rahmi Novrianti
NIM. 12040320216

DAFTAR ISI

COVER

ABSTRAK BAHASA INDONESIAi

ABSTRAK BAHASA INGGRIS ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR.....ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah..... 1

1.2. Penegasan Istilah6

1.3. Rumusan Masalah Penelitian9

1.4. Tujuan Penelitian9

1.5. Kegunaan Penelitian.....9

1.6. Sistematika Penulisan10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu.....11

2.2 Landasan Teori.....20

2.3 Konsep Operasional34

2.4 Kerangka Pemikiran.....35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....36

3.2 Lokasi Penelitian.....36

3.3 Sumber Data.....36

3.4 Teknik pengumpulan Data38

3.5 Validasi Data.....39

3.6 Teknik Analisis Data.....39

BAB IV LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Umum PT. Jasa Raharja..... 42

4.2. Dasar Hukum PT. Jasa Raharja.....43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.Visi Misi PT. Jasa Raharja.....	43
4.4.Kegiatan PT. Jasa Raharja.....	44
4.5.Profil Aplikasi JRKU Cabang Riau	44

BAB V PEMBAHASAN

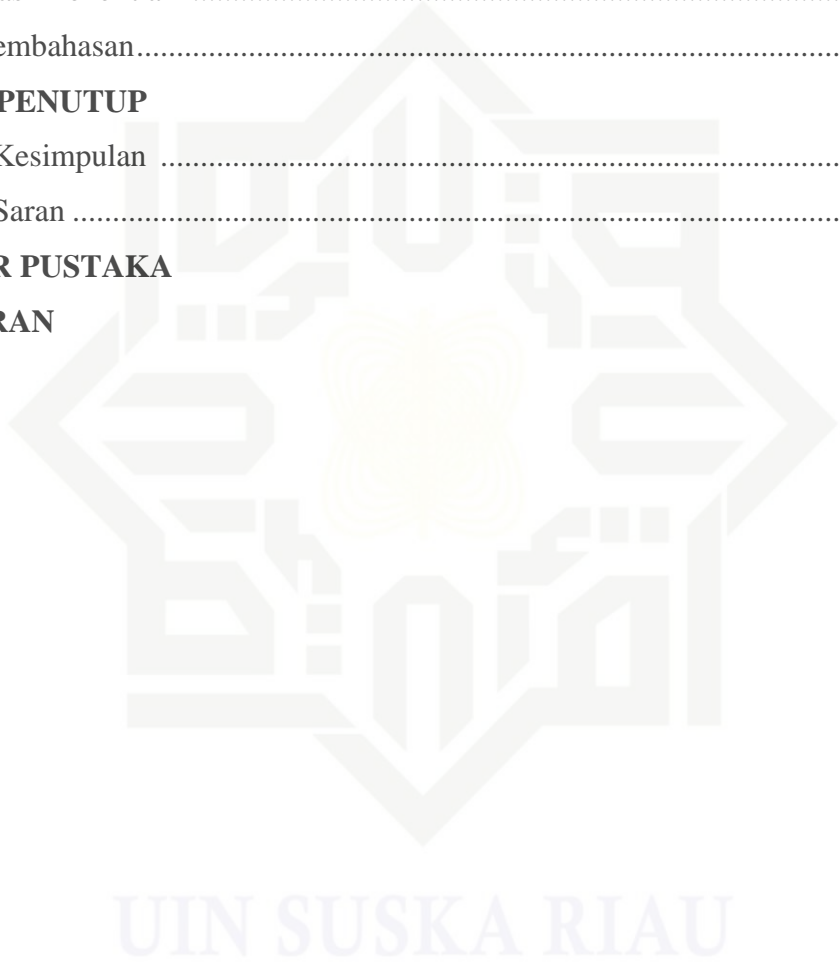
5.1 Hasil Penelitian	52
5.2 Pembahasan.....	69

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	80
6.2. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Informan Penelitian.....	50
------------------------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Fitur Aplikasi JRKU	30
Gambar 1.2	Jasa Raharja Trasformasi Kelayanan Digital JRKU	31
Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian	35
Gambar 4.1	PT. Jasa Raharja Cabang Riau.....	45
Gambar 4.2	Tampilan Aplikasi Jrku	46
Gambar 5.1	Kunjungan Tim JRKU Jasa Raharja Kepada Ahli Waris Pasca Menerima Santunan.....	54
Gambar 5.2	Pengecekan SWDKLLJ Oleh Tim JRKU	57
Gambar 5.3	Facebook Yang Membahas Fitur JRKU.....	61
Gambar 5.4	Media Hybrid Berita Tentang Jaminan Kecelakaan Bagi Angkutan Umum	62
Gambar 5.5	Berita Online terkait penggunaan aplikasi JRKU	63
Gambar 5.6	JRKU Pada Google Playstore.....	71
Gambar 5.7	Akun Facebook PT. Jasa Raharja Cabang Riau	74
Gambar 5.8	Akun Youtube PT. Jasa Raharja Cabang Riau	74
Gambar 5.9	Akun Instagram PT. Jasa Raharja Cabang Riau.....	75
Gambar 5.10	Rapat Bersama Organda	78

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Analisis telah dilakukan terhadap sebagian besar gagasan baru mengenai inovasi teknologi dan informasi, yang difusinya telah dianalisis sebagai inovasi teknologi. Istilah inovasi dan teknologi sering kali dianggap sebagai sinonim dalam kehidupan sehari-hari. Desain teknologi diarahkan untuk tindakan instrumental yang dapat mengurangi ketidakpastian dalam hubungan sebab-akibat yang terlibat dalam mencapai hasil yang diinginkan. Di sisi lain, inovasi sendiri memiliki makna sebagai suatu ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok yang mengadopsi. Keberhasilan suatu ide dianggap sebagai sesuatu yang baru dapat diukur dengan perjalanan waktu. Proses komunikasi merupakan upaya peserta untuk membuat dan berbagi informasi guna mencapai saling pengertian. Kesalahan dalam pemahaman bisa timbul dalam proses komunikasi, dan seseorang dapat mengurangi tingkat kesalahan tersebut dengan memperoleh informasi komunikasi.¹

Dampak yang telah disebutkan mengindikasikan bahwa unsur komunikasi memiliki peran krusial di setiap lembaga atau perusahaan untuk menjaga stabilitas dan kendali atas tingkat media perusahaan. Namun, hal ini tergantung pada penggunaan dan operasionalnya masing-masing. Menurut Hafied Cangara, ada empat elemen utama dalam komunikasi. Sumber, yang diartikan sebagai asal informasi atau pembuat pesan, merupakan elemen pertama. Elemen kedua adalah pesan, yang diartikan sebagai informasi atau konten yang akan disampaikan. Elemen ketiga adalah media, yakni alat atau instrumen yang digunakan dalam pengiriman pesan dari komunikator ke komunikan. Elemen terakhir adalah penerima, yang dalam konteks komunikasi disebut sebagai komunikan, merujuk pada individu atau kelompok yang menjadi sasaran pemberian informasi (pesan).²

¹ Everet M. Rogers, *Diffusion Of Innovation*, (Newyork: Free press, 1983), hlm. 56

² Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004), hlm 56.

Keempat elemen komunikasi tersebut menjadi esensial dalam upaya untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan komunikasi, baik yang bersifat konvensional maupun yang berbasis digital. Dalam era digital, masyarakat cenderung mengharapkan pelayanan yang cepat. Menyikapi tuntutan tersebut, respon yang cepat dianggap sebagai syarat utama bagi pelayanan yang berkualitas. Dalam konteks ini, pelayanan digital harus memiliki kecepatan dan kenyamanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan konvensional agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Penjelasannya menyatakan, "Layanan referensi virtual adalah bentuk layanan digital yang berbasis konvergensi teknologi sebagai solusi untuk berbagai masalah masyarakat. Meskipun komunikasi virtual memanfaatkan teknologi, namun proses ini tetap memerlukan keterlibatan manusia sebagai komunikator utama. Komunikasi digital dalam layanan virtual menghubungkan semua pihak yang berkepentingan, seperti karyawan, pelanggan, dan calon pelanggan, yang dikembangkan untuk membangun citra merek melalui media online dan membentuk audiens melalui media sosial."

Salah satu perusahaan yang menerapkan komunikasi pelayanan digital adalah Jasa Raharja cabang Riau melalui aplikasi JRku. Aplikasi JRku merupakan suatu aplikasi yang telah dikembangkan oleh PT Jasa Raharja sebagai bagian dari misi mereka dalam menerapkan transformasi digital untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat. Aplikasi ini dapat digunakan oleh masyarakat yang mengalami kecelakaan di jalan raya. JRku merupakan aplikasi terbaru dari PT Jasa Raharja yang bertujuan membantu masyarakat dengan memberikan informasi dan mempermudah layanan bagi mereka yang mengalami kecelakaan dengan alat angkutan umum dan di jalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964. Aplikasi JRku telah menjalin kerjasama dengan berbagai instansi, termasuk Korlantas Polri dalam sistem Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE). Dengan kerjasama ini, diharapkan pelanggaran lalu lintas yang terdeteksi oleh sistem ETLE dapat diberikan informasi dan pemberitahuannya secara real-time melalui aplikasi JRku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Di samping itu, aplikasi ini juga memiliki fungsi bagi masyarakat untuk melakukan santunan online, memantau situasi lalu lintas melalui fitur "jalanku," melakukan pembayaran program perlindungan kendaraan umum, melakukan pengecekan SWDKLJJ, menjamin keamanan pembayaran secara online, serta menggunakan uang elektronik melalui Finpay Mobile. Selain itu, kendaraan pengguna juga terintegrasi dengan sistem Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE).

Jasa Raharja meraih penghargaan dalam ajang *Digital Innovations Awards* (DIA)2022 dalam kategori Digital Innovation For Sustainable Business di Jakarta Concert Hall, MNC Center Kebon Sirih, Jakarta Pusat. Kondisi pandemic yang dialami pada dua tahun terakhir ini memang memaksakan perubahan keadaan masyarakat dalam berinteraksi. Salah satunya berkurangnya interaksi tatap muka. Hal ini juga menjadi perhatian Jasa Raharja dalam meningkatkan Pelayanannya pada platform digital. Untuk meningkatkan pelayanan. Memang tidak mudah untuk menjadi yang terbaik, selain itu harus menyediakan kualitas pelayanan terbaik juga harus ada factor pola perilaku masyarakat yang tidak mudah ditebak Hal ini menyatakan bahwa factor utama yang harus kita teliti dan diperhatikan oleh perusahaan adalah meningkatkan kepuasan masyarakat adalah pada kualitas pelayanan. Hal ini didorong dengan Visi dari PT Jasa Raharja adalah “Menjadi Perusahaan yang terkemuka di bidang asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat” sengakan Misi nya adalah Bakti Kepada Masyarakat, Bakti Kepada Negara, Bakti Kepada Perusahaan, dan Bakti Kepada Lingkungan.³

PT Jasa Raharja Pekanbaru memprioritaskan kualitas produk engan memberikan Pelayanan dan memberikan fasilitas-fasilitas yang unggul yang tidak dimiliki oleh pesaing. Semakin banyaknya pesaing dalam jasa asuransi untuk strategi yang paling tepat digunakan adalah meraih kesuksesan dalam industri asuransi menciptakan kepuasan kepada nasabah. Adapun kegunaan Aplikasi JRku bisa mendapatkan Informasi secara mudah, mempersonalisasi

³<https://amp.kompas.com/biz/read/2022/04/07/115342628/aplikasi-jrku-milik-jasa-raharja-raih-penghargaan-digital-innovation-awards-2022>, diakses 6 Februari 2023

kendaraan, mengurus santunan kecelakaan yang sangat mudah dan tidak perlu datang ke kantor hanya dilakukan secara online. Caruana mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan yang dibuat pelanggan antara ekspektasi mereka terhadap bagaimana pelayanan telah dilakukan. Kualitas pelayanan dilihat sebagai selisih antara harapan pelanggan dan persepsi layanan dengan pandangan yang kompetitif. Dengan perkembangan teknologi yang sangat tajam, hal ini menjadikan peluang baru untuk PT Jasa Raharja agar bisa selalu mengembangkan Aplikasi JRku semakin berkembang.⁴ Komunikasi Inovasi Melalui aplikasi JRku diatas berhasil diterapkan sejak Mei 2019. Jasa Raharja meluncurkan aplikasi JRku menjawab tantangan di Era Digital, dengan melakukan inovasi-inovasi. aplikasi JRku dapat diunduh di Google Play Store untuk android dan App Store untuk IOS. Ini sangat bermanfaat bagi masyarakat karena masyarakat dapat mengajukan santunan secara online, mengecek masa berlaku SWDKLLJ yang tertera di STNK kendaraan dengan memasukkan Nomor Polisi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas tentang aplikasi JRKU milik PT. Jasa Raharja yang dilakukan oleh Nova Kristina di Pekanbaru menjelaskan bahwa pelaksanaan pemberian asuransi kecelakaan lalu lintas oleh PT. Jasa Raharja belum terlaksana dengan baik dan belum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang mengatur tentang dana kecelakaan lalu lintas karena masih banyak korban yang masih sulit dalam birokrasi pengurusan santunan dan tidak tepatnya waktu dalam pencairan santunan. Adapun hal itu disebabkan oleh salah satunya ketidaklengkapan berkas yang dimiliki oleh korban dan keluarga⁵ Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Anna Azharniyah menunjukkan peranan Jasa Raharja Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Kecelakaan Ditinjau Dari Undang-Undang No 33 Dan 34 Tahun 1964 kurang optimal karena korban kecelakaan harus memenuhi persyaratan dan mengajukan sebagaimana prosedur untuk mendapatkan santunan. Namun dengan diluncurkannya aplikasi JRku pada Mei 2019 diharapkan dapat membantu

⁴ Caruana, A, Service Loyalty The Effects Of Service Quality And The mediating Role Of Customer Satisfaction, *European Journal, Of Marketing*, Volume 3 No 6, 2002

⁵ Nova Kristina, Pelaksanaan Pemberian Asuransi Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Oleh PT. Jasa Raharja di Kota Pekanbaru, *Jurnal JOM* : Volume 2 No 2, 2015

masyarakat untuk memperoleh santunan apabila mengalami kecelakaan. Kedua tidak semua masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang No 33 Dan 34 Tahun 1964 dikarenakan waktu yang singkat hanya 6 bulan, prosedur yang panjang dan berbelit dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai asuransi sosial⁶. Terakhir penelitian yang dilakukan *Devin airlangga, Pratiwi wahyu Widiarti*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi PT Jasa Raharja Cabang dalam program *Millennial Road Safety* mencakup memilih dan menetapkan komunikator, menetapkan target sasaran, teknik menyusun pesan, memilih media komunikasi, produksi media, uji awal materi komunikasi, penyebarluasan media komunikasi, menganalisis efek komunikasi, memobilisasi kelompok berpengaruh, penetapan rencana anggaran, penyusunan jadwal kegiatan, peneta pan tim kerja dan proses evaluasi komunikasi. Untuk menunjang keberhasilan strategi komunikasi, PT Jasa Raharja juga menerapkan fungsi *public relations* meliputi hubungan internal, publisitas, *advertising, press agentry, public affairs, lobbying*, manajemen isu, hubungan investor dan pengembangan.⁷. Sehingga dari penjelasan penelitian sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi JRKU merupakan salah satu bentuk Inovasi Komunikasi yang diharapkan dapat mempermudah pihak Jasa Raharja dalam memberikan premi kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan di jalan. Namun hal itu juga mengalami hambatan yang mana hambatan terbesar adalah kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi Jrku tersebut. Melihat dari penggunaan JRKU di beberapa daerah yang menggunakan aplikasi Jrku memang sudah efektif namun tidak sedikit daerah yang masyarakatnya belum memahami penggunaan aplikasi Jrku sehingga diperlukan strategi komunikasi yang mana strategi komunikasi dapat diterapkan melalui fungsi *public relations* yang meliputi hubungan internal, publisitas, *advertising, press agentry, public affairs, lobbying*, manajemen isu,

⁶ Anna Azharniyah, Peranan Jasa Raharja Dalam Pembayaran Klim Asuransi Kecelakaan Di Tinjau Dari Undang-Undang No 33 dan No 34 Tahun 1964, *Jurnal Wasaka Hukum*, Volume 7 No 2, 2019

⁷ *Devin airlangga, Pratiwi Wahyu Widiarti* “Strategi Komunikasi PT. Jasa Raharja Cabang D.I Yogyakarta Dalam Program Millennial Road Safety, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 4 No 2, 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang meminumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan investor dan pengembangan. Sehingga berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melihat implementasi penggunaan dan strategi komunikasi inovasi aplikasi JRKU PT. Jasa Raharja Cabang Pekanbaru.

Berdasarkan observasi awal dilapangan, dalam melayani masyarakat yang mengalami kecelakaan di jalan pihak Jasa Raharja biasanya dilakukan secara langsung atau tatap muka. Masyarakat terbiasa untuk datang langsung ke Perusahaan Jasa Raharja untuk mengurus segala keperluan mereka. Namun saat ini PT Jasa Raharja telah membuat inovasi baru dalam melayani masyarakat yaitu dengan menerapkan sistem aplikasi Jrku. Penerapan aplikasi JRku ini sebagai bentuk gagasan/ terobosan baru yang berorientasi untuk inovasi layanan kepada masyarakat khususnya di Kota Pekanbaru. Komunikasi inovasi adalah suatu upaya manusia menggali dan mengembangkan informasi (komunikasi) untuk memperoleh, mengembangkan, menyebarluaskan, atau menghasilkan suatu pembaruan (inovasi) dalam kehidupannya⁸. Namun Hal tersebut bukan berarti tanpa masalah seperti yang diketahui tidak semua masyarakat update dengan perkembangan teknologi. Walaupun pihak rajasaraharja sudah membuat aplikasi untuk memudahkan masyarakat, namun banyak dari masyarakat yang tidak paham dalam penggunaan aplikasi jrku tersebut. Oleh karena itu, diperlukan komunikasi yang baik antara pihak Jasa Raharja dengan masyarakat untuk menjalankan inovasi teknologi aplikasi Jrku ini

Berdasarkan latar belakang dan fenomena dan membaca penelitian sebelumnya maka Penulis tertarik untuk meneliti aplikasi Jrku di Kota Pekanbaru dengan sudut pandang komunikasi inovasi yang kemudian dijadikannya karya ilmiah skripsi dengan judul **“Komunikasi Inovasi Aplikasi “JRku” dalam Meningkatkan Pelayanan Asuransi Kecelakaan di PT Jasa Raharja Cabang Riau”**

1.2 Penegasan Istilah

Untuk memudahkan memahami judul penelitian tentang Komunikasi Inovasi Melalui Aplikasi “JRku” dalam Meningkatkan Pelayanan Asueansi

⁸Priono, Komunikasi Inovasi Modul,(Jakarta : Grafindo Persada,2019),hal 345

Kecelakaan di PT Jasa Raharja Cabang Pelanbaru peneliti perlumemberikan penegasan istilah agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami istilah tersebut. Berikut penegasan istilah yang dapat dijabarkan.

1.2.1 Komunikasi

Menurut Rogers bersama D. Lawrence Kincaid mendefinisikan Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam⁹. Menurut Hovland yang dikutip oleh Effendy dalam bukunya Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek yaitu: “Komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.”¹⁰

1.2.2 PT. Jasa Raharja

PT. Jasa Raharja ini adalah salah satu Perusahaan BUMN yang bergerak dibidang social salah satunya ialah melaksanakan Program Kemitraan untuk Pemberdayaan ekonomi rakyat dan untuk mengembangkan kondisi social masyarakat sebagai wujud peduli perusahaan terhadap wilayah kerja.¹¹

1.2.3 Pelayanan Digital

Layanan digital adalah bagian dari konsep e-government menjelaskan bahwa konsep e-government secara teoritik dipahamisebagai upaya pemerintah untuk memiliki kinerja serta menjalin hubungan dengan public maupun swasta secara lebih baik. Hal ini sesuai dengan prinsip good governance hingga menumbuhkan sebuah system yang lebih efisien, efektif, responsif, transparan, dan akuntabel.¹²

⁹ Everet M. Rogers, *Diffusion Of Innovation*, Newyork: Free press, 1981

¹⁰ Hovland, *Communication and persuasion (New Haven: Yale University, 1953)* dikutip dalam Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teory, dan filsafat komunikasi*.

¹¹ Reza Nurul Ichsa, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Jasa Raharja Medan Universitas, *Jurnal Pembinaan Masyarakat Medan*, Vol.6.No.1 Mei 2021

¹² <https://www.kemenuham.go.id/berita-utama/kedepankan-pelayanan-publik-digital-dalam-masa-pandemi> diakses tanggal 23 Mei 2023

1.2.4 Asuransi Kecelakaan

Asuransi berasal dari bahasa Belanda yaitu *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (pertanggungan).¹³ Dalam Pasal 246 KUHD, Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian yang dimana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan penggantian karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin diderita akibat dari suatu adanya evenemen (peristiwa yang tidak pasti)¹⁴. Asuransi kecelakaan adalah salah satu jenis asuransi jiwa, yang memberikan jaminan atau pertanggung jawaban kepada korban kecelakaan di jalan raya. Bentuk pertanggungjawaban berupa pemberian premi kepada korban kecelakaan tersebut. bPT Jasa Raharja dapat melakukan kerjasama dengan instansi pemerintah, kepolisian dan juga warga sipil atau masyarakat. Jenis proteksi yang dijamin berupa santunan kematian, cacat tetap, perawata, biaya penguburan jikas tidak mempunyai ahli earis, serta penggantian biaya ambulans jika mengalami kecelakaan transportasi di seluruh wilayah Indonesia.¹⁵

1.1.6 Aplikasi JRku

Aplikasi JRku merupakan sebuah Aplikasi yang dikembang kan oleh PT Jasa Raharja dalam misi megimplementasikan trasformasi digital dalam rangka meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat, masyarakat sendiri bisa memakai aplikasi JRku jika mengalami kecelakaan di jalan lalu lintas. Aplikasi JRku merupakan aplikasi terbaru dari PT Jasa Raharja yang membantu masyarakat dalam memberikan informasi dan kemudahan layanan masyarakat yang mengalami kecelakaan alat angkutan umum dan lalu lintas jalan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964.

¹³ Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen Risiko*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 1.

¹⁴ Pasal 246 *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*.

¹⁵ Afifa Umami, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Klaimen PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara*, (Medan: Skripsi,2022)

1.3 Rumusan masalah

Bagaimana Komunikasi Inovasi Aplikasi JRku Dalam Meningkatkan Pelayanan Asuransi Kecelakaan PT Jasa Raharja Cabang Riau?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk Mengetahui Komunikasi Inovasi Aplikasi JRku Dalam Meningkatkan Pelayanan Asuransi Kecelakaan PT Jasa Raharja Cabang Riau.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Secara Akademis

1. Untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Inovasi Melalui Aplikasi JRku dalam meningkatkan Pelayanan Asuransi Kecelakaan Di PT Jasa Raharja Cabang Riau
2. Untuk mengembangkan Ilmu Komunikasi terutama pada bidang kajian Komunikasi Inovasi di Perusahaan.
3. Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti guna memperdalam Ilmu di bidang Komunikasi Inovasi Khususnya Konsentrasi Public Relation
4. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

1.5.2 Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi pembaca yang ingin mendalami pengetahuan di bidang Ilmu Komunikasi khususnya konsentrasi Public Relation
2. Dapat mengetahui tentang bagaimana gambaran penerapan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan penerapannya.
3. Untuk menambah wawasan pembaca pada umumnya dan penulis, khususnya mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memudahkan penyusunan penelitian ini, maka penulis menetapkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Bab ini berisi tentang uraian kajian terdahulu, landasa teori, konsep operasional dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian di PT Jasa Raharja Pekanbaru

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang uraian hasil penelitian dan analisis data tentang "Implementasi Komunikasi Inovasi JRku dalam meningkatkan Pelayanan Asuransi Kecelakaan Di PT Jasa Raharja Cabang Riau"

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Kajian sebelumnya ini akan menjadi bagian dari perbandingan, menjadi acuan, dan menjadi tolak ukur bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian mereka. Beberapa kajian terdahulu yang dianggap relevan dengan permasalahan penelitian "Komunikasi Inovasi Melalui Aplikasi 'JRku' Dalam Meningkatkan Pelayanan Asuransi Kecelakaan di PT Jasa Raharja Cabang Pekanbaru" telah diidentifikasi sebagai referensi yang relevan untuk penelitian ini.

1. Jurnal Penelitian Muhammad Badri dan Titi Antin, 2015 yang berjudul **“Adopsi Inovasi Media Sosial Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi FDK UIN Suska Riau (Studi Kasus Konsentrasi Public Relation)”** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adopsi inovasi media sosial mahasiswa Konsentrasi Public Relation Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa adopsi inovasi media sosial sebagian besar didominasi oleh penggunaan jejaring sosial khususnya Facebook, Twitter, dan Instagram. Sedangkan Blog, Youtube dan Kaskus masih sedikit diadopsi oleh mahasiswa. Perbedaan dengan penelitian yang penulis angkat yaitu pada objeknya, pada penelitian ini objeknya adalah Inovasi Media Sosial, sedangkan objek yang akan diangkat penulis, yaitu Komunikasi Inovasi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.¹⁶
2. Jurnal penelitian Anna Azharniyah 2019 yang berjudul **”Peranan Jasa Raharja Dalam Pembayaran Klim Asuransi Kecelakaan Di Tinjau Dari Undang-Undang No 33 dan No 34 Tahun 1964”** Penelitian ini bertujuan untuk melihat peran Jasa Raharja dalam mengklaim asuransi kecelakaan. menggunakan metode penelitian normatif, hasil penelitian menunjukkan

¹⁶ Muhammad Badri, Titi Antin, Adopsi Inovasi Media Sosial Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi FDK UIN Suska Riau (Studi Kasus Konsentrasi Public Relation), *Jurnal Risalah*, Volume 26 No 4, 2015

peranan Jasa Raharja Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Kecelakaan Ditinjau Dari Undang-Undang No 33 Dan 34 Tahun 1964 kurang optimal karena korban kecelakaan harus memenuhi persyaratan dan mengajukan sebagaimana prosedur untuk mendapatkan santunan. Namun dengan diluncurkannya aplikasi JRku pada Mei 2019 diharapkan dapat membantu masyarakat untuk memperoleh santunan apabila mengalami kecelakaan. Kedua tidak semua masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang No 33 Dan 34 Tahun 1964 dikarenakan waktu yang singkat hanya 6 bulan, prosedur yang panjang dan berbelit dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai asuransi sosial walaupun dengan ditambakkannya aplikasi JRku pada Mei 2019 bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi akan semakin tidak mengerti dan kesulitan untuk melakukan pengurusan santunan asuransi sosial¹⁷. Perbedaan penelitian dengan yang penulis lakukan terletak pada perspektif penelitian, jika penelitian sebelumnya melihat dari perspektif hukum, sementara penelitian yang akan penulis lakukan melihat dengan kacamata komunikasi inovasi dengan hal yang difokuskan ilmu komunikasi.

3. Jurnal penelitian Diah Fitria Widhiningsih 2021 yang berjudul “ *Model Inovasi Minapadi dan Peran Aktor Yang Mendukung Diseminasi Inovasi Minapadi di Kabupaten Sleman*”. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi inovasi minipadi di kabupaten sleman dan (2) mengidentifikasi aktor-aktor yang berperan dalam diseminasi inovasi minapadi di Kabupaten Sleman.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga jenis inovasi mulai dari inovasi pra-budidaya, inovasi budidaya, dan inovasi pascabudidaya meliputi pemaenan dan pemasaran. Komunikasi yang digunakan yaitu komunikasi dialogis dan komunikasi kelompok. Proses diseminasi melibatkan ketua kelompok tani dan penyuluh pertanian secara

¹⁷ Anna Azharniyah, Peranan Jasa Raharja Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Kecelakaan Ditinjau Dari Undang-Undang No 33 dan No 34 Tahun 1964, *Jurnal Wasaka Hukum*, Volume 7 No 2, 2019

intens dan juga pamomg desa sebagai role model. Hal ini yang perlu dilakukan unuk meningkatkan diseminasi inovasi ialah dengan mengadakan studi banding kelompok tani.¹⁸ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu pada objek penelitiannya. Penelitian ini lebih mengidentifikasi model inovasi dan peran aktor yang mendukung diseminasi inovasi. Sedangkan penelitian yang diangkat penulis mengidentifikasi komunikasi inovasi yang dilakukan PT.Jasaraharja dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

4. Jurnal penelitian Vivit Fitria Hidayati,dkk, 2022 yang berjudul ***“Implementasi Kebijakan Pemberian Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Di PT. Jasa Raharja Sukabumi”*** Penelitian ini didasarkan pada fenomena masalah yang peneliti temukan di lapangan mengenai implementasi kebijakan pemberian santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan oleh PT Jasa RaharjaSukabumi. Fenomena masalah penelitian ini adalah: 1) Keterbatasan jumlah pegawai sehingga terjadi rangkap tugas; 2) Kurangnya sosialisasi sehingga masih banyak masyarakat yang kebingungan mengurus klaim santunan kecelakaan; dan 3) Proses klaim santunan secara online yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan pemberian santunan kecelakaan di PT Jasa Raharja Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Jones. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemberian santunan kecelakaan oleh Jasa Raharja Sukabumi sudah berjalan cukup baik dilihat dari pengorganisasian dan

¹⁸Diah Fitria Widhiningsih, Model Inovasi Minapadi dan Peran Aktor yang mendukung Diseminasi Inovasi Minapadi di Kabupaten Sleman, *Journal on Law, Social Sciences and Humanities*, Vol.2 No.1 Mei 2021.

penerapannya. Namun dalam sosialisasinya masih kurang optimal, terlihat dari kurangnya informasi mengenai prosedur klaim santunan kecelakaan yang diterima oleh masyarakat umum.¹⁹ Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada teori yang digunakan yaitu jika penelitian sebelumnya menggunakan teori jones terkait implementasi kebijakan, sementara penelitian yang akan penulis lakukan mengacu kepada teori rogers terkait difusi inovasi komunikasi. Adapun kesamaan dengan penelitain sebelumnya adalah pada masalah yang melatarbelakangi munculnya penelitian tersebut.

5. Jurnal penelitian Sarah Ridwan 2022 yang berjudul ***“Komunikasi Inovasi Dalam Adopsi Benih Unggul Baru Tanaman Pangan Pada Kelompok Tani Kabupaten Nagan Raya”*** Benih unggul merupakan salah satu solusi bagi perbaikan produksi pertanian di kabupaten Nagan Raya. Permasalahan utama yang terjadi adalah sulitnya adopsi dilakukan oleh petani karena kurangnya informasi terkait manfaat yang akan didapatkan melalui benih unggul. Oleh karenanya komunikasi berperan dalam proses penyebaran ide dan teknologi sehingga mempercepat proses modernisasi pertanian. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan menjelaskan komunikasi inovasi yang dilakukan antara pemangku kebijakan pertanian dan pangan dengan petani di kabupaten Nagan Raya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggali informasi dari pemangku kebijakan bidang pertanian di Kabupaten Nagan Raya yang terdiri atas kelompok tani, penyuluh pertanian, pegawai Dinas Pertanian dan inovasi benih unggul di Kabupaten Nagan Raya masih berfokus pada tiga jenis komoditas, yaitu, padi, jagung, dan Kedelai (Pajale) yang didatangkan dari luar daerah karena belum cukupnya sumber daya pendukung pengembangan benih unggul secara mandiri di kabupaten Nagan Raya. Proses komunikasi yang dilakukan oleh pemangku kebijakan bidang pertanian dalam mensosialisasikan benih unggul kepada kelompok tani meliputi (1) pengenalan khalayak sasaran berdasarkan

¹⁹ Vivit Fitria Hidayati, dkk, “Implementasi Kebijakan Pemberian Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Di PT. Jasa Raharja Sukabumi, *Jurnal Profesional*, Volume 9 No 1, 2022

aspek demografis dan status sosio-ekonomi petani; (2) merancang pesan yang sesuai dengan target kelompok sasaran; (3) penetapan metode dan teknik yang menggunakan metode studi banding, demplot dan *demfarm*; dan (4) pemilihan saluran komunikasi yang terbatas pada komunikasi tatap muka dan penggunaan media audio-visual secara terbatas.²⁰ Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah pada jurnal ini membahas terkait strategi komunikasi dalam bidang pertanian, sementara penelitian yang akan dilakukan membahas terkait strategi komunikasi dalam bidang system informasi lewat perkembangan digital, sehingga menarik yang menarik perhatian dalam penelitian yang akan dilakukan adalah inovasi strategi komunikasi dalam bidang system informasi lewat perkembangan digital.

6. Jurnal penelitian Elvia Siskha Sari 2023 yang berjudul ***“Inovasi Pelayanan Digital Signature pada Percetakan Dokumen Kependudukan oleh Disdukcapil di Kota Padang”*** kajian ini didasari atas dukungan terhadap Indonesia Conscius Administration Movement (GISA). Dimana pemeritahan telah melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya di administrasi kependudukan. Inovasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) kota padang sesuai dengan surat edaran terkait pelaksanaan permendang RI Nomor 7 Tahun 2019 Pasal dan mengacu kepada Pasal 5 ayat (1) UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Disdukcapil menggunakan tanda tangan digital atau Digital Signature dapat mempercepat penerbitan dokumen tanpa harus bertatap muka. Namun, penggunaannya masih terbatas karena kurangnya kesadaran dan pemahaman petugas tentang keandalan tanda tangan digital, yang menyebabkan sejumlah besar tanda tangan manual dipindai ke dalam dokumen penting. Matriks penilaian factor internal (IFE) dan matriks penilaian evaluasi factor eksternal (EFE), dimana IFE mencakup kelemahan dan kekuatan EFE mencakup tantangan dan peluang, digunakan dalam kajian

²⁰Sarah Ridwan, Komunikasi Inovasi dalam Adopsi Benih Unggul Baru Tanaman Pangan Pada Kelompok Tani di Kabupaten Nagan Raya , *Jurnal Sains Terapan*, Volume 12,2022

literature dan analisis data penelitian ini menggunakan analisis SWOT. Disimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh pihak pemerintah kota padang mengenai tanda tangan digital atau digital signature merupakan pilihan yang tepat dan menimbulkan banyak efisiensi dalam tindakannya.²¹

7. Jurnal Penelitian Gita Aulia Utami, Imsar, 2023 yang berjudul **“Analisis Kinerja PT. Jasa Raharja Dalam Penyelesaian Klim Kecelakaan Lalu Lintas Pada Era Society 5.0”** Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Utara dalam penyelesaian klaim kecelakaan lalu lintas pada era society 5.0. Penelitian ini dilakukan di kantor PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Utara. Jenis penelitian memakai metode deskriptif pendekatan kualitatif. Sedang teknik pengumpulan data yang dipakai peneliti yakni wawancara, observasi juga dokumentasi. Hasil penelitian ini mendeskripsikan bahwa kinerja dalam penyelesaian klaim PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Utara sudah berjalan seefisien mungkin. Dilihat dari terealisasinya rata-rata pembayaran santunan selama 3 tahun 11 bulan: Rp. 713,570,352,518,- (2019-s/d Nov 22) dengan 58.334 ribu kasus dengan besaran santunan yang disalurkan. Penyelenggaraan layanan digital pada masyarakat pada era society 5.0 membawa dampak, yakni: (1) memberi layanan santunan inklusif. Dan (2) memberi pelayanan efisien 24 jam.²²Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian, yang mana penelitian sebelumnya berlokasi di Sumatra Utara sementara penelitian yang akan dilakukan berlokasi di Pekanbaru. Selain itu fokus penelitian juga berbeda, dipenelitian terdahulu mengambil fokus penelitian jasa raharja sementara penelitian yang akan dilakukan mengambil fokus penelitian pada komunikasi aplikasi JRKU.

²¹ Elvia Siskha Sari, Inovasi Pelayanan Digital Signature pada Percetakan Dokumen Kependudukan Oleh DISDUKCAPIL di Kota Padang, *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, Volume 7 No 1, 2023

²² Gita Aulia Utami, Imsar, “Analisis Kinerja PT. Jasa Raharja Dalam Penyelesaian Klim Kecelakaan Lalu Lintas Pada Era Society 5.0”, *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 8, No. 1, 2023

8. Jurnal penelitian Irkhas M. Nur Al Qomari 2023 yang berjudul **“Inovasi Dosen Pendidikan Agama Islam dan Penggunaan TIK di Perguruan Tinggi”** Tulisan ini menggunakan pendekatan teoritis terhadap kajian konseptual inovasi pendidikan dibidang pendidikan Tinggi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sebagai dukungan mendasar untuk mencapainya. Hal ini dimaksudkan untuk menyajikan gagasan tentang bagaimana Universitas adalah produsen pengetahuan dalam budaya dan paradig baru dimana TIK menghasilkan proses transformasi dan perbaikan berkelanjutan. Demikian pula, beberapa teknologi pendidikan seperti ponsel dan perangkat seluler lainnya ada di kelas, dan dapat menjadi elemen kunci untuk pembelajaran. Minat khusus pada inovasi teknologi dimanifestasikan sebagai hak prerogatif relevansi di era digital. Ada consensus tertentu dalam komunitas ilmiah yang dikonsultasikan, ketika memahami inovasi inovasi pendidikan yang terkait dengan teknologi era digital. Penting untuk menghargai inovasi sebagai kategori procedural yang mendefinisikan suatu objek, proses atau fenomena, yang dapat berupa sosial, budaya, teknis, produktif, ekonomi atau lingkungan.²³ Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yang mana dalam penelitian ini menggunakan metode teoritis atau studi literatur sementara metode penelitian yang akan dilakukan untuk penelitian selanjutnya adalah kualitatif deskriptif yang kemudian karena perbedaan metode penelitian maka juga berbeda dalam subjek yang diteliti.
9. Jurnal penelitian *Devin airlangga, Pratiwi wahyu Widiarti* tahun 2021 yang berjudul **“Strategi Komunikasi PT. Jasa Raharja Cabang D.I Yogyakarta Dalam Program Millennial Road Safety”** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi PT Jasa Raharja Cabang D.I. Yogyakarta dalam program *Millennial Road Safety*. Program ini dibuat oleh Jasa Raharja sebagai wujud kehadiran negara dalam mengedukasi masyarakat

²³ Irkhas M. Nur Al-Qonari, Inovasi Dosen Pendidikan Agama Islam Dalam penggunaan TIK di Perguruan Tinggi, *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar*, Volume 3 No 1, 2023

terkait keselamatan berkendara. Persentase jumlah korban kecelakaan di DIY sebesar 24% merupakan segmentasi pelajar. Oleh sebab itu, perlu adanya strategi komunikasi untuk memaksimalkan penyampaian pesan kepada para pelajar dalam program *Millennial Road Safety*. Penelitian yang berlokasi di PT Jasa Raharja Cabang D.I. Yogyakarta ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, sehingga terpilihlah dua informan utama yakni, Pegawai Bagian Humas dan Bagian PKBL PT Jasa Raharja Cabang D.I. Yogyakarta, serta tiga informan pendukung yang merupakan siswa dari SMAN 1 Sleman. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, studi dokumentasi dan observasi nonpartisipatif. Teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan data adalah menggunakan metode triangulasi sumber data. Data penelitian yang berhasil didapat selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman meliputi pengumpulan, pengolahan, penyajian dan penarikan kesimpulan pada data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi PT Jasa Raharja Cabang D.I. Yogyakarta dalam program *Millennial Road Safety* mencakup memilih dan menetapkan komunikator, menetapkan target sasaran, teknik menyusun pesan, memilih media komunikasi, produksi media, uji awal materi komunikasi, penyebarluasan media komunikasi, menganalisis efek komunikasi, memobilisasi kelompok berpengaruh, penetapan rencana anggaran, penyusunan jadwal kegiatan, peneta pan tim kerja dan proses evaluasi komunikasi. Untuk menunjang keberhasilan strategi komunikasi, PT Jasa Raharja Cabang DIY juga menerapkan fungsi *public relations* meliputi hubungan internal, publisitas, *advertising*, *press agentry*, *public affairs*, *lobbying*, manajemen isu, hubungan investor dan pengembangan.²⁴ Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah subjek dan objek yang akan diteliti. Subjek penelitian sebelumnya terletak pada siswa sementara subjek pada penelitian selanjutnya adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi JRKU.

²⁴ Devin airlangga, Pratiwi Wahyu Widiarti “Strategi Komunikasi PT. Jasa Raharja Cabang D.I Yogyakarta Dalam Program Millennial Road Safety, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 4 No 2, 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan untuk objek yang diteliti ada perbedaan bidang penelitian yaitu bidang Pendidikan dan bidang teknologi informasi.

10. Jurnal peneliti Ainun Nimatu Rohmah 2022 yang berjudul **“Adopsi Inovasi Layanan Online. di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”** Konsep *Smart City* hadir sebagai upaya pemanfaatan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuknya yaitu berupa pelayanan *online* untuk berbagai urusan masyarakat oleh institusi pemerintah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses adopsi inovasi pelayanan online via WhatsApp yang dilakukan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda dengan menggunakan teori difusi Inovasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diambil *sampling* untuk menetapkan informan. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan online via WhatsApp Disdukcapil berhasil diadopsi dari tahap pengetahuan hingga tahap konfirmasi, karena dianggap sesuai kebutuhan dan lebih fleksibel oleh informan. Pamphlet dan banner menjadi saluran komunikasi yang berperan sebagai alat penyebarluasan informasi awal. Diketahui pula komunikasi interpersonal antara masyarakat dan tambahan, kemampuan informan dalam menggunakan teknologi mempengaruhi persepsinya dalam melihat derajat keuntungan relative, kesesuaian, dan kerumitan dari inovasi.²⁵. jurnal ini dan penelitian yang akan dilakukan membahas objek yang sama yaitu terkait teknologi inovasi berbeda disini yaitu teknologi inovai yang di jalankan, jika dinas catatan sipil menggunakan E-Ktp Sebagai teknologi informasi inovasi sementara pihak jasa raharja menggunakan aplikasi JRKU dalam teknologi informasi dan inovasi.. selain itu juga berbeda lokasi yang akan dilakukan, penelitian sebelumnya meneliti di Samarinda sementara penelitian selanjutnya membahas di Pekanbaru.

²⁵ Ainun Nimatu Rohmah, Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, Volume 20 No 2022

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Komunikasi Inovasi

Komunikasi Inovasi terbentuk dari dua kata, yakni "komunikasi" dan "inovasi". Menurut pendapat Roger, komunikasi dapat didefinisikan sebagai "*Communication is a process in which participants create and share information with one another in order to reach a mutual understanding,*" yang artinya merupakan suatu proses di mana pihak yang terlibat dalam komunikasi saling menciptakan dan berbagi informasi untuk mencapai pemahaman bersama.

Inovasi, menurut Rogers, dapat dijelaskan sebagai "*an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption,*" yang berarti suatu gagasan, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Tingkat kebaruan suatu inovasi diukur secara subjektif, bergantung pada pandangan individu atau unit adopsi yang menilainya. Jika suatu ide dianggap baru oleh seseorang, maka ide tersebut dianggap sebagai inovasi, dan penting untuk dicatat bahwa kebaruan dalam konteks inovatif tidak harus berarti sepenuhnya baru..²⁶

Komunikasi inovasi melibatkan interaksi terkait dengan sebuah gagasan, tindakan, atau barang yang dianggap sebagai hal baru oleh individu sehingga dapat diterapkan dalam masyarakat. Inovasi itu sendiri merujuk pada suatu penemuan atau ide baru yang berbeda dari yang telah ada atau dikenal sebelumnya. Komunikasi, di sisi lain, merupakan suatu proses di mana pesan-pesan dipindahkan dari sumber kepada penerima. Dengan kata lain, komunikasi inovasi mencakup pemindahan ide-ide dari sumber dengan harapan dapat mengubah perilaku penerima. Proses introduksi ide-ide baru ke dalam struktur sosial masyarakat terjadi melalui proses komunikasi. Pada awalnya, gagasan atau ide baru akan dikomunikasikan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui berbagai metode. Seiring berjalannya waktu, proses komunikasi semakin mendalam sehingga masyarakat dapat memahami berbagai tingkatan ide tersebut. Respons masyarakat terhadap ide baru bisa bervariasi, ada yang langsung

²⁶Rachman, *Komunikasi Inovasi*, 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menolak, ada yang menerima namun dengan lambat, dan ada juga yang menerima dengan cepat.

Tujuan dari mengintroduksi ide-ide baru ke dalam masyarakat melalui proses komunikasi adalah untuk mencapai perubahan dalam masyarakat. Ide-ide baru diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, perilaku, atau sikap dalam masyarakat sehingga terjadi transformasi sesuai dengan tujuan pengenalan ide-ide tersebut. Esensinya, perubahan sosial dilakukan untuk memperbaiki kondisi masyarakat menuju arah yang lebih baik. Studi inovasi merupakan suatu konsep yang mengonseptualisasikan, mengonfirmasi, dan menjelaskan lima tahapan dalam proses adopsi individu yang membuat keputusan untuk mengadopsi atau menolak inovasi. Tahapan tersebut melibatkan kesadaran, ketertarikan, evaluasi percobaan, dan akhirnya adopsi inovasi setelah individu menyadari keberadaan inovasi tersebut.²⁷

Tujuan dari Komunikasi adalah mencapai perubahan atau peningkatan dalam perilaku, menuju kualitas kehidupan yang lebih baik. Komunikasi inovatif bertujuan untuk mengubah perilaku menjadi lebih adaptif, berbeda dengan perilaku sebelumnya atau dengan perilaku yang umum di lingkungan sosial kita. Perubahan tersebut dicapai melalui proses komunikasi inovatif, yang melibatkan penggalan, pengembangan informasi, dan penerapan konsep inovatif. Dalam konteks ini, proses komunikasi inovatif sebaiknya dimulai dengan munculnya ide-ide baru yang dianggap bermanfaat untuk mengatasi permasalahan dalam kehidupan seseorang. Menurut para ahli inovasi, perilaku inovatif terdiri dari dua tahap, yakni tahap pemunculan gagasan (initiation) dan tahap implementasi gagasan (implementation). Pada tahap pemunculan gagasan, proses inovasi melibatkan pengumpulan ide inovatif dari berbagai pihak, seperti karyawan dalam suatu perusahaan, yang dapat memberikan manfaat ekonomi bagi mereka dan perusahaan. Dari banyaknya ide yang muncul, kemudian dipilih ide terbaik untuk dilanjutkan ke tahap implementasi. Pada tahap ini, berbagai bentuk komunikasi inovatif dapat dilakukan.

²⁷Harun&Ardianto, *Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial*, (Bandung:RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 123.

Misalnya, para karyawan diminta untuk melihat, menggali, dan mengungkapkan peluang yang ada; melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan; serta mengungkapkan ide solusi atas masalah yang dihadapi perusahaan atau mengungkapkan kebutuhan konsumen atas suatu produk atau jasa layanan kita. Pada tahap pemunculan gagasan ini, tingkat kreativitas masing-masing karyawan menentukan banyaknya gagasan yang dapat diseleksi secara kritis untuk dipilih yang terbaik pada tahap selanjutnya. Suatu gagasan kreatif menjadi inovasi kalau diimplementasikan dan memberikan nilai positif pada pengguna atau perusahaan. Nilai positif tersebut dapat berupa manfaat, baik dari segi ekonomi maupun sosial.

Hal ini disebabkan pada dasarnya inovasi merupakan sebuah perpaduan antara adanya kebutuhan di satu pihak dan kemungkinan untuk menciptakan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut di lain pihak. Pada masyarakat, hal ini disebut dengan *throw-away society*, yaitu kebutuhan manusia itu terus meningkat. Barang-barang yang sudah pernah dipakai akan dibuang dan pelayanan yang tidak praktis ditinggalkan untuk digantikan dengan produk yang lebih baik dan pelayanan yang lebih fleksibel dengan kondisi saat itu. Mereka tidak mau menggunakan produk atau pelayanan jasa jenis lama serta ingin memiliki produk dan pelayanan jasa jenis yang baru dan lebih sesuai dengan kebutuhan saat itu.

2.2.2 Difusi Inovasi

Difusi inovasi merupakan suatu bentuk khusus dari komunikasi, dan peran komunikasi secara umum dalam mengubah masyarakat melalui penyebaran ide-ide dan hal-hal baru dikenal sebagai kegiatan inovasi. Teori difusi inovasi secara teoritis memiliki keterkaitan yang signifikan dengan penelitian efek komunikasi. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, teori ini menekankan pada dampak komunikasi, yaitu kemampuan pesan media dan opini pemimpin dalam menciptakan pengetahuan tentang ide-ide baru serta meyakinkan target untuk mengadopsi perubahan yang telah diperkenalkan.²⁸

²⁸Harun & Ardianto, *Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial*, (Bandung: RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 67

Pendekatan difusi inovasi berasal dari asumsi implisit dan postulasi teori perubahan eksogen. Pendekatan ini menjelaskan bahwa masyarakat yang statis dapat disadarkan oleh pengaruh eksternal, bantuan teknis, pengetahuan, sumber daya, dan bantuan finansial baik dari luar maupun dalam bentuk ide yang berbeda melalui proses difusi. Proses ini mengatasi sikap apatis, sikap stoisisme, fatalisme, dan keterikatan kuat pada alasan-alasan sederhana yang melekat dalam mental masyarakat di berbagai negara. Dalam bukunya, Rogers menyatakan bahwa dalam penyebaran inovasi terdapat unsur-unsur penting yang terdiri dari:²⁹

1. Inovasi
2. Saluran Komunikasi
3. Waktu
4. Sistem Sosial

Edisi tahun 1995 dari buku karya Rogers merupakan revisi terhadap kerangka teoritis dari model difusi, yang melibatkan penemuan-penemuan riset terbaru, memperkenalkan konsep-konsep baru dan berbagai sudut pandang, mengevaluasi riset yang telah dilakukan sebelumnya, dan memberikan arah baru untuk penelitian masa depan. Rogers memandang difusi inovasi sebagai suatu proses sosial yang mengkomunikasikan informasi mengenai ide-ide baru yang dinilai secara subjektif. Konsep inovasi ini terus berkembang melalui suatu proses konstruksi sosial³⁰.

1. Inovasi

Ide, tindakan, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang dapat diukur kebaruannya secara subjektif, sesuai dengan pandangan individu yang menerima ide tersebut. Apabila suatu ide dianggap baru oleh individu, maka hal tersebut dianggap sebagai inovasi bagi orang tersebut. Kebaruan dalam konteks ide inovatif tidak selalu berarti sepenuhnya baru. Suatu ide, barang, kejadian, atau metode yang dianggap baru oleh individu atau kelompok orang, bisa berupa hasil discovery maupun invensi yang diterapkan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam

²⁹Everett M Rogers, *Diffusions of Innovations, Forth Edition*. (Net York : Tree Press, 1995), hlm. 109

³⁰Everett M Rogers, *Diffusions of Innovations, Forth Edition*. (Net York : Tree Press, 1995), hlm. 39

proses difusi, inovasi memiliki potensi untuk mengalami perubahan (re-invention) atau modifikasi, dan penerima inovasi tidak hanya berperan sebagai penerima pasif, melainkan dapat aktif terlibat dalam menerima apa yang diberikan. Komunikasi menjadi elemen krusial yang tidak dapat diabaikan dalam proses difusi inovasi. Tujuan dari inovasi sendiri adalah menciptakan sesuatu yang baru, sedangkan tujuan dari komunikasi inovasi adalah mewujudkan perubahan atau peningkatan kualitas kehidupan yang lebih baik.³¹

Karakteristik komunikasi inovasi mempengaruhi laju difusi inovasi, yang ditentukan oleh beberapa faktor pendukung. Secara khusus, ada lima faktor utama sebagai karakteristik sebuah inovasi menurut Schiffman dan Kanuk, di antaranya termasuk saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosia, yakni:

- a) Keuntungan relatif (*relative advantages*), adalah merupakan tingkatan dimana suatu ide dianggap suatu yang lebih baik dari pada ide-ide yang ada sebelumnya, dan secara ekonomis menguntungkan.
- b) Kesesuaian biaya yang dibutuhkan (*compability*), adalah sejauh mana masa lalu suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan adopter (penerima). Oleh karena itu inovasi yang tidak kompatibel dengan ciri-ciri sistem sosial yang menonjol akan tidak diadopsi secepat ide yang kompatibel.
- c) Kerumitan (*complexity*), adalah suatu tingkatan dimana suatu inovasi dianggap relatif sulit dimengerti dan digunakan. Kesulitan untuk dimengerti dan digunakan, akan merupakan hambatan bagi proses kecepatan adopsi inovasi.
- d) Kemungkinan untuk dicoba (*trialibility*), adalah suatu tingkat dimana suatu inovasi dalam skala kecil. Ide baru yang dapat dicoba dalam skala kecil biasanya diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak dapat dicoba lebih dahulu.
- e) Mudah diamati (*observability*), adalah suatu tingkat hasil-hasil suatu inovasi dapat dengan mudah dilihat sebagai keuntungan teknis ekonomis, sehingga mempercepat proses adopsi. Calon-calon

³¹*Ibid*,69

pengadopsi lainnya tidak perlu lagi menjalani tahap percobaan, dapat terus ke tahap adopsi.³²

2. Saluran Komunikasi

Komunikasi disini diartikan sebagai proses pertukaran informasi anatar warga masyarakat, sehingga terjadi saling pengertian satu sama lain. Komunikasi tipe khusus yaitu difusi, yang menggunakan sesuatu hal yang baru sebagai bahan informasi. Kegiatan Komunikasi dalam proses difusi menangkup : a) suatu inovasi; b) individu atau kelompok yang telah mengetahui dana berpengalaman dengan inovasi; c) individu atau kelompok yang belum mengenal inovasi; d) saluran komunikasi yang menggabungkan antara kedua belah pihak tersebut. Saluran komunikasi adalah peralatan atau wahana pengantar untuk terjadinya pertukaran atau berbagi informasi dalam proses dan interaksi sosial. Alat yang diunakan sebagai pemuat informasi disebut sebagai media. Dalam difusi, terjadi proses komunikasi, baik antarindividu, antarkelompok, maupun antarindividu dan kelompok. Esensi difusi adalah interaksi antarmanusia ketika seseorang berkomunikasi tentang suatu ide atau cara baru kepada orang lain. Ide baru merupakan elemen penting dalam difusi, yaitu ketika terjadi interaksi dan komunikasi antara individu A yang mengetahui inovasi dan individu B belum mengetahui inovasi.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam proses difusi adalah upaya mempertarukan ide baru (inovasi) oleh seseorang atau unit tertentu yang telah mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam menggunakan inovasi tersebut (innovator) kepada seseorang yang belum memiliki pengetahuan dn pengalamn mengenai inovasi itu melalu saluran komunikasi. Saluran komunikasi adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Dalam memilih saluran komunikasi, sumber paling tidak perlu memperhatikan tujuan diadakannya komunikasi dan karakteristik penerima. Komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat

³² Schiffman dan Kanuk, Consumer Behavior, New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2010

dan efisien adalah media massa. Untuk memperkenalkan inovasi kepada khalayak banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi dapat dibagi menjadi yaitu³³ a. Saluran interpersonal dan media massa b. saluran lokait kosmopolit.

Pertama saluran interpersonal adalah saluran yang melibatkan tatap muka antara sumber dan penerima, antar dua orang atau lebih. Saluran interpersonal (antar individu), lebih efektif untuk mempengaruhi seseorang, sahabat, keluarga agar menerima inovasi. Saluran interpersonal dapat pula dipakai dalam sebuah kelompok. Saluran media massa adalah penyampaian pesan yang memungkinkan sumber mencapai suatu audiens dalam jumlah besar, dapat menembus waktu dan ruang.

Saluran komunikasi sebagai media/alat untuk menyampaikan pesan dari satu orang ke orang lain. Diperlukan ketepatan dalam pemilihan atau penggunaannya, sehingga proses komunikasi menjadi efektif. Kondisi kedua belah pihak yang berkomunikasi akan mempengaruhi pemilihan dan penggunaan saluran komunikasi. Contoh: saluran media massa seperti televisi, radio, surat kabar, dan sebagainya tepat digunakan untuk menyampaikan informasi dari seseorang kepada sekelompok orang tertentu. Kedua saluran interpersonal dapat berifat kosmopolit, yakni jika menghubungkan dengan sumber di dalam atau dari luar sistem.³⁴

Pada hakikatnya, difusi inovasi terdiri atas (1) ide baru atau inovasi; (2) partisipan komunikasi inovasi, yaitu pihak yang memiliki penguasaan atas inovasi; (3) pihak yang akan menggunakan inovasi; serta (4) beberapa bentuk saluran komunikasi yang menghubungkan kedua pihak yang menguasai inovasi dan yang akan menjadi pengguna inovasi. Pemilihan saluran komunikasi terletak pada pihak yang telah menguasai atau pengantar ide baru atau inovasi yang harus memperhatikan (1) tujuan dilakukan komunikasi inovasi dan (2) audiens atau khalayak yang akan menjadi pengguna inovasi³⁵.

³³Roggers, *Diffusions of Innovations*, hlm.71-72

³⁴Harun&Ardianto, *Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial*, (Bandung:RajaGrafindo Persada,2011),hlm. 67

³⁵Rogers dan Shoemaker, *Communication Of Innovations*, New York : Free Press .1971

Apabila komunikasi inovasi oleh pembawa inovasi dimaksudkan untuk mengubah pengetahuan atau memberi tahu adanya inovasi kepada calon pengguna inovasi; penggunaansaluran media massa atau pendekatan massal dinilai lebih tepat karena lebih efektif dan efisien, terutama apabila pendengarnya banyak dan menyebar. Kemudian apabila komunikasi inovasi dimaksudkan untuk memengaruhi agar pihak calon pengguna inovasi menyetujui atau suka menggunakan inovasi atau dengan kata lain mengubah sikap calon pengguna, komunikasi interpersonal dinilai lebih tepat. Sementara itu, apabila komunikasi dimaksudkan untuk mengubah atau meningkatkan keterampilan calon pengguna inovasi; pendekatan kelompok, terutama penggunaan saluran komunikasi inovasi melalui pelatihan atau kursus, dinilai lebih tepat.³⁶

3. Waktu

Proses keputusan inovasi, dari mulai seseorang mengetahui dan memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan pengukuhan terhadap keputusan yang sangat berkaitan dengan dimensi waktu. Dimensi waktu terlihat dalam, dalam sebah proses pengambilan keputusan inovasi, keinovatifan seseorang: yang relatif lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi, dan kecepatan pengadopsian inovasi dalam system sosial.

a. proses keputusan inovasi

proses keputusan inovasi adalah sejak seseorang mengetahui inovasi sampai memutuskan untuk menerima atau menolak inovasi. Ada lima langkah dalam mengambil proses keputusan inovasi, yaitu : 1) pengetahuan tentang inovasi; 2) bujukan atau himbauan; 3) penetapan atau keputusan; 4) penerapan (implementasi); 5) konfirmasi peran elemen waktu tampak dengan adanya urutan waktu pelaksanaan dari ke lima tahap yang ada diatas. Ke lima tahapn tersebut tidak semuanya terlalui, karena mungkin terjadinya perkecualian.³⁷

³⁶ Ibid

³⁷ Harun & Ardianto, *Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial*, (Bandung: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 140

- b. Kepekaan seseorang terhadap inovasi
- c. Tidak semua orang dalam menerima inovasi dalam waktu yang sama. Mereka menerima inovasi dalam urutan waktu, yang artinya ada yang dua da nada yang kemudian, yang menerima inovasi lebih akhir. Kepekaan inovasi atau terdahulunya dan terlambatnya menerima inovasi, terdapat 5 macam kategori penerima inovasi system sosial tertentu yaitu:

- 1) Innovator
- 2) pemula
- 3) mayoritas awal
- 4) mayoritas akhir
- 5) tertinggal

Lima inovasi tersebut merupakan bentuk yang ideal, berdasarkan observasi dari kenyataan dan didesain sebagai bahan pertandingan anggota sosial.³⁸

- d. Kecepatan penerimaan inovasi

Kecepatan penerimaan inovasi adalah kecepatan yang relative diterima inovasi oleh anggota system sosial.apa bila sejumlah warga masyarakat menerima suatu inovasi, dan dibuat diagram frekuensi kumulatif berdasarkan waktu, maka hasilnya akan berupa yang berbentuk– S.

4. Sistem sosial

Konsep system sosial disini terdiri dari suku kata system sosial. Secara etimologis, bahwa kata system merupakan kata serapan yang berasal dari bahasa Yunani yaitu systema. system merupakan suatu kelompok elemen-elemen yang saling berhubungan secara independen (saling ketergantungan) dan konstan.Sedangkan kata sosial, salah satunya dapat berakar dari kata latin, yaitu socius yang berarti sama-sama, bersatu,terikat, sekutu berteman. Atau kata socio yang berarti menyekutukan, menjadi teman, mengikat atau mempertemukan.

³⁸Nasution, *Komunikasi Pembangunan*, (Aceh:PT.RajaGrafindo Persada, 1996), hlm.28

Secara etimologis kata sosial dimenegerti sebagai sesuatu yang dihubungkan atau dikaitkan dengan teman, pertemanan dan masyarakat.³⁹

Sistem sosial didefinisikan sebagai seperangkat unit yang saling terkait yang terlibat dalam pemecahan masalah bersama mencapai tujuan bersama. Anggota atau unit sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi, dan/atau subsistem. Difusi terjadi dalam sistem sosial. Struktur sosial dari sistem mempengaruhi inovasi difusi dalam beberapa cara. Sistem sosial merupakan batas di mana suatu inovasi berdifusi. Menurut Katz, “Tidak terpikirkan untuk mempelajari difusi tanpa beberapa pengetahuan tentang struktur sosial di mana pengadopsi potensial berada”. Jenis keputusan inovasi Sistem sosial memiliki pengaruh penting lainnya dalam difusi dari ide-ide baru. Inovasi dapat diadopsi atau ditolak (1) oleh anggota individu dari suatu sistem atau (2) oleh seluruh sistem sosial, yang dapat memutuskan untuk mengadopsi suatu inovasi dengan keputusan kolektif atau otoritas.

Kedua kata diatas ada hubungan yang erat antara system dan sosial. Menurut Robert MZ. Lawang di dalam system sosial adalah sejumlah kegiatan atau sejumlah orang yang berhubungan timbal balik kurang lebih konstan. Sistem sosial adalah hubungan (interaksi) antara individu atau unit dengan bekerja sama untuk memecahkan masalah guna mencapai tujuan tertentu. Demikian juga Ibrahim menyatakan bahwa system sosial merupakan ikatan bagi anggotanya dalam melakukan kegiatan artinya antar anggota tentu saling pengertian dan hubungan timbal balik.⁴⁰

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa system sosial adalah sekelompok manusia memiliki tujuan yang sama sehingga mereka saling bekerja sama dalam memecahkan sebuah masalah. Anggotam system sosial yaitu individu, kelompok-kelompok informal, organisasi dan sub sistm yang lain. Contoh dari system sosial itu sendiri yaitu petani di perdesaan, pegawai, dokter, dan sebagainya. Semua anggota system sosial bekerja sama untuk memecahkan masalah guna mencapai tujuan bersama, dengan demikian maka system sosial

³⁹Damsar, Pengantar Sosiologi Pnediidkan, (Aceh: PT. Raja Grafindo Persada, 1996) hlm.

⁴⁰ Rogers, *Diffusions of Innovations*, hlm.56

merupakan ikatan bagi anggotanya dalam melakukan kegiatan yang mengartikan ada hubungan timbal balik.

2.2.4 Aplikasi JRku

PT Jasa Raharja resmi meluncurkan sejak Mei 2019, dan saat ini sudah diunduh oleh lebih dari 5.000 kali. Aplikasi JRku memiliki sejumlah fitur. Beberapa diantaranya pengajuan santunan online, masyarakat bisa mengajukan santunan secara online di aplikasi JRku dengan mudah. Bahkan untuk pelayanan asuransi kecelakaan.⁴¹ PT Jasa Raharja telah merilis aplikasi baru bernama JRku, yang menawarkan pelanggannya berbagai jenis layanan asuransi kendaraan bermotor. PT Jasa Raharja memiliki perlindungan yang diperlukan dan mampu memenuhi semua persyaratan asuransi dalam waktu yang tepat.



Gambar 1.1 Fitur Aplikasi JRKU

Sumber : Google Play Store

PT Jasa Raharja telah merilis aplikasi baru bernama JRku, yang menawarkan pelanggannya berbagai jenis layanan asuransi kendaraan bermotor. PT Jasa Raharja memiliki perlindungan yang diperlukan dan mampu memenuhi semua persyaratan asuransi dalam waktu yang tepat. Aplikasi ini juga membantu pengguna mengelola asuransi kendaraan mere dengan cara sederhana dan mudah melalui Aplikasi JRku tersebut pada Aplikasi ini juga bisa mebantu pengguna mengelola berbagai bentuk asuransi di aplikasi. Fitur lain yang tersedia di aplikasi

⁴¹Liputan 6 di Akses Tanggal 25 Juli 2019

ini adalah fitur notifikasi, fitur ini memungkinkan pengguna untuk menerima pemberitahuan mengenai berbagai informasi seperti tanggal jatuh tempo premium, klaim, dan lain-lain. Dengan cara tersebut pengguna aplikasi JRku ini dapat dengan mudah mengelola berbagai asuransi dengan fleksibel dan efisien.⁴²



Gambar 1.2

Jasa Raharja Transformasi Ke Layanan Digital JRKU⁴³

PT Jasa Raharja Cabang Riau meluncurkan layanan digital, Pada hari Ahad 1 Agustus 2021. Menurut Kepala Cabang PT Jasa Raharja Cabang Riau, Akhdiyat Setya Purnama, masa pandemi Covid-19 tidak menjadi halangan untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Justru di masa sulit yang dirasakan masyarakat seperti saat ini, pelayanan harus semakin ditingkatkan dengan berbagai upaya dan inovasi yang ada. Jasa Raharja secara nasional juga telah mengembangkan aplikasi JRku. Aplikasi ini dapat membantu dalam memberikan informasi dan kemudahan layanan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan alat angkutan umum dan lalu lintas jalan. Aplikasi JRku dapat digunakan untuk santunan online, cek masa berlaku sumbangan wajib, bahkan dengan bermacam-macam akan memudahkan. PT Jasa Raharja Cabang Riau, pada semester I tahun 2021, telah menyerahkan santunan kepada korban kecelakaan angkutan penumpang umum dan lalu lintas jalan Rp26,17 miliar. "Penyerahan santunan ini mengalami kenaikan sebesar 1,53 persen bila

⁴²Shalsa Septia, *Prosedur Penggunaan Aplikasi Jasa Raharja-Ku Dalam Pengajuan Klaim Santunan Pada PT.Jasa Raharja Kantor Tasikmalaya*,(Universitas Siliwangi: Skripsi,2021).

⁴³ <https://riaupos.jawapos.com/pekanbaru/02/08/2021/254765/jasa-raharja-transformasi-ke-layanan-digital.html>

dibandingkan dengan semester yang sama tahun 2020," ucapnya. Sementara itu, untuk santunan kecelakaan yang diserahkan tersebut terdiri dari santunan meninggal dunia, biaya rawatan, santunan cacat tetap, biaya penguburan.⁴⁴

Banyaknya kecelakaan yang dialami manusia di jalan raya yang menimbulkan kerugian baik secara materi maupun fisik, kecelakaan yang terjadi dapat beraneka ragam seperti seseorang yang berjalan di jalan raya yang ditabrak oleh kendaraan bermotor, seseorang yang menggunakan kendaraan bermotor roda dua dan roda empat yang dalam keadaan ngantuk yang mengakibatkan kecelakaan dengan kendaraan bermotor lainnya. Kecelakaan sebagai suatu keadaan yang tidak terduga dan tidak terencana namun menimbulkan kerugian baik buat diri sendiri maupun orang lain yang terlibat dalam kecelakaan tersebut.⁴⁵

Pemerintah sebagaimana diatur dalam undang-undang dasar 1945 memberikan jaminan dan perlindungan untuk mendapatkan kesejahteraan kepada seluruh masyarakat Indonesia, sehingga terciptalah asuransi social yang diperuntukan untuk mengurangi beban masyarakat yang mengalami kecelakaan di jalan raya dengan memenuhi persyaratan dan kriteria yang telah ditetapkan oleh pemerintah. transportasi merupakan aspek penting dalam pelaksanaan pembangunan ekonomi bangsa yang dilakukan melalui darat, laut, dan udara, baik untuk mengangkat orang maupun barang. Segala bentuk kegiatan ekonomi melibatkan aspek transportasi seperti pengangkutan benda-benda dari satu tempat ketempat tertentu dalam keadaan yang lengkap dan utuh serta tepat pada waktunya, dan pengangkutan orang-orang yang memberikan perantaran pada pelaksanaan pengangkutan.

Transportasi sangatlah penting karena dapat dipergunakan untuk memindahkan manusia maupun benda guna mencapai suatu tujuan tertentu, alat transportasi dipergunakan untuk mempermudah seseorang dalam menjalankan suatu kehidupan seperti anak-anak yang kesekolah untuk mendapatkn pendidikan, laki-lai yang harus berangkat kerja untuk mencari nafkah, ibu yang harus kepasar

⁴⁴ Ibid

⁴⁵ Ibid

untuk berbelanja. Seluruh kegiatan perpindahan yang terjadi membutuhkan alat transportasi.⁴⁶

Kecelakaan lalu lintas merupakan risiko yang dapat dialami siapa saja sebagai pengguna lalu lintas yaitu melalui kebijakan jalan. Upaya perlindungan oleh pemerintah bagi korban kecelakaan lalu lintas yaitu kebijakan pemberian santunan berupa asuransi sosial yang diberikan kepada korban kecelakaan atau melalui ahli warisnya. Melalui PT Jasa Raharja bukan berarti juga bahwa pemerintah mendukung adanya kecelakaan. Peraturan tersebut mengganti PMK Nomor 36/PMK.010/2008 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan yang berkenan dengan kenaikan besaran santunan korban kecelakaan lalu lintas jalan.⁴⁷

Adapun cara mengajukan dana santunan asuransi kecelakaan di PT Jasa Raharja sebagai BUMN penyelenggara program perlindungan dasar bagi masyarakat telah memastikan pemberian santunan kecelakaan tidak hanya kepada korban meninggal dunia, tetapi juga bagi korban luka-luka yang mengalami kecelakaan di darat, laut maupun udara. Penjaminan pemberian santunan perawatan oleh jasa Raharja menjadi bukti kehadiran Negara dan pemerintah bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan alat angkutan. Adapun cara mengajukan dana santunan asuransi Jasa Raharja, pertama melaporkan kejadian kecelakaan, nantinya petugas Jasa Raharja akan memastikan seluruh korban kecelakaan yang di rawat di RS menggunakan Movis atau Aplikasi yang menghubungkan Laporan korban kecelakaan dari pihak yang berwenang telah diterbitkan. Bahkan bagi yang telah menginstall aplikasi JRku pada smartphonenya, bisa melakukan pelaporan kecelakaan secara online, pada menu “Santunan Online” Formulir pengajuan santunan juga bisa diisi secara online, dilaman www.jasaraharja.co.id bisa dilakukan menggunakan aplikasi JRku.⁴⁸

⁴⁶Anna Azharniyah, 2019 ,*Peranan Jasa Raharja dalam Pembayaran Klaim Asuransi Kecelakaan Ditinjau dau Undan-undang No 33 dan 34 Tahun 1964, Jurnal Wasaka Hukum*, Vol.7 No.2, Agustus 2019.

⁴⁷Vivit Fitria Hayati, dkk, *Implementasi Kebijakan Pemberian Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan di PT Jasa Raharja Sukabumi*, Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, Vol.9 No.1 Juni 2022.

⁴⁸CNBC INDONESIA di AKses Pada Tanggal 18/7/2022.

2.3 Konsep Operasional

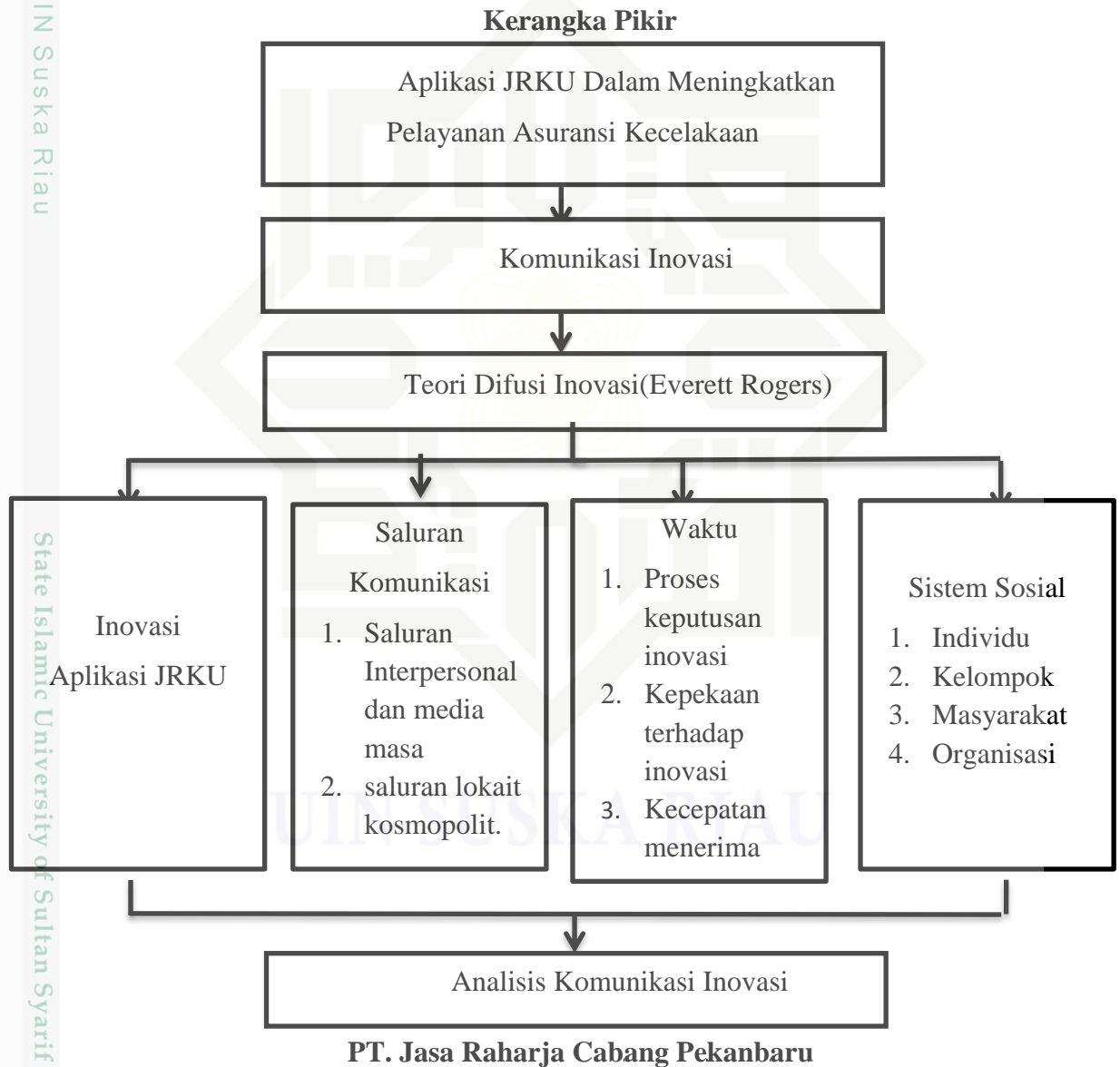
Konsep operasional adalah suatu konsep yang digunakan untuk menjabarkan dan memberikan batasan terhadap konsep teoritis untuk menghindari kesalahpahaman penafsiran terhadap penelitian. Sehingga konsep operasional dibutuhkan untuk memberikan pengertian khusus dalam penelitian ini. Konsep operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi inovasi menurut Everett Rogers. Komunikasi inovasi adalah salah satu jenis komunikasi khusus yang berfungsi untuk menyampaikan sebuah inovasi atau gagasan-gagasan baru. Yang kemudian di operasionalkan kedalam 4 elemen utama dalam komunikasi inovasi diantaranya sebagai berikut :

1. Inovasi adalah suatu ide, barang, kejadian, atau metode, yang diamati sebagai sesuatu yang baru bagi seseorang atau kelompok orang, dalam hal ini inovasi yang dimaksud adalah inovasi yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja dalam bentuk peluncuran aplikasi JRKU di Pekanbaru
2. Saluran Komunikasi adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Menurut Everett Rogers dalam saluran komunikasi media massa lebih banyak digunakan dalam pengenalan inovasi sehingga dalam hal ini saluran komunikasi yang dilakukan oleh pihak PT. Jasa Raharja adalah saluran komunikasi media massa melalui peluncuran aplikasi JRKU yang dibisa di download di google playstore
3. Waktu adalah proses keputusan inovasi, dari mulai seseorang mengetahui dan memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan pengukuhan terhadap keputusan yang sangat berkaitan dengan dimensi waktu. Sehingga aplikasi JRKU mulai diluncurkan di Pekanbaru pada tanggal 29 Mei 2019
4. Sistem Sosial adalah sekelompok manusia memiliki tujuan yang sama sehingga mereka saling bekerja sama dalam memecahkan sebuah masalah. Anggotam system sosial yaitu individu, kelompok-kelompok informal, organisasi dan sub sistem yang lain.⁴⁹

⁴⁹ Everet M. Rogers, *Disffusion Of Innovation*, (Newyork: Free press, 1983), hlm. 56

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting⁵⁰. Komunikasi Inovasi dapat dilakukan melalui teori komunikasi inovasi menurut Roger, yaitu Inovasi, Saluran, waktu, dan Sistem sosial.



⁵⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung :Alfabeta, 2019), hal.95

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara akurat. Metode ini melibatkan pengumpulan data dan analisis data yang relevan, diungkapkan dalam bentuk kata-kata. Penelitian kualitatif ini berlandaskan pada alamiahnya situasi, melibatkan partisipasi manusia dan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan penekanan pada analisis dan pendekatan induktif. Studi ini juga fokus pada penemuan dasar teori, bersifat deskriptif dengan penekanan pada proses daripada hasil. Lingkup penelitian dibatasi dengan fokus tertentu dan memprioritaskan kriteria tertentu untuk menilai keabsahan data. Menurut Sugiyono, analisis deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk meneliti kelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, atau peristiwa pada saat sekarang⁵¹

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Jasa Raharja Pekanbaru yang terletak di Jl. Jend. Sudirman No.285, Simpang Empat, Kota Pekanbaru, Riau. Durasi penelitian berlangsung selama 3 (tiga) bulan, dimulai setelah seminar proposal.

3.3 Sumber Data Penelitian

Data yang terhimpun dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori sebagai berikut:

3.3.1 Data Premier

Sumber data utama merujuk pada data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, termasuk individu, kelompok, atau organisasi. Jenis data ini dapat berupa opini, hasil observasi, dan kejadian. Dalam konteks penelitian ini, sumber data utama diperoleh

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2012)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui wawancara dengan informan yang dipilih oleh peneliti. Selain itu, peneliti juga akan melakukan observasi langsung untuk memahami dengan lebih baik fokus penelitian terhadap objek penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Sumber data sekunder merujuk pada data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber yang telah ada, yang umumnya merupakan catatan atau laporan dokumen, rekaman, foto, atau video yang dikeluarkan oleh PT Jasa Raharja. Data sekunder ini diperoleh secara tidak langsung dan digunakan sebagai tambahan informasi untuk mendukung penelitian.

3.3.3 Informan Penelitian

Responden atau subjek penelitian merujuk pada individu yang berperan sebagai profesional dalam bidangnya. Dalam konteks penelitian ini, mereka yang menjadi subjek penelitian adalah:

1. Kepala Cabang Jasa Raharja Riau
2. Humas Jasa Raharja Cab Riau
3. Staff media aplikasi JR-Ku
4. Masyarakat pengguna aplikasi JR-Ku

Tabel 3.1

Informan Penelitian

Nama	Jabatan	Informan
Esga	Staf Media Aplikasi Jrku	Informan Kunci
Rina	Staf Media Aplikasi RKU	Informan Kunci
Herry Kusuma	Kepala Cabang Jasa Raharja Cabang Riau	Informan Pendukung
Hamzah	Humas Jasa Raharja Cabang Riau	Informan Pendukung
Hendra	Masyarakat Pengguna JRKU	Informan Pendukung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang terlihat dalam suatu gejala pada objek penelitian. Unsur-unsur yang terlihat ini disebut sebagai data atau informasi yang harus diobservasi dan dicatat dengan benar serta lengkap. Metode ini diterapkan untuk secara langsung melihat dan mengamati kondisi di lapangan, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang permasalahan yang sedang diteliti.⁵²

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden atau subjek yang diwawancarai, bertujuan untuk menggali informasi yang diperlukan oleh peneliti. Dalam konteks ini, peneliti akan melakukan wawancara mendalam, di mana proses ini bertujuan untuk mendapatkan keterangan yang relevan untuk keperluan penelitian. Interaksi tanya jawab dilakukan secara langsung dan tatap muka antara pewawancara dan informan, tanpa menggunakan panduan wawancara, di mana keduanya terlibat dalam konteks kehidupan sosial yang relatif.⁵³

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menganalisis isi dokumen yang relevan dengan masalah penelitian. Secara sempit, dokumen merujuk pada barang atau benda tertulis, sementara secara lebih luas, dokumen dapat mencakup tulisan-tulisan dan juga benda-benda peninggalan seperti prasasti dan simbol-simbol lainnya.⁵⁴

⁵²Eko Putro Widoyo, *Teknik Penyusunan Instruman Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2012),hal.46

⁵³Satori& Djam'an *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Alfabeta,2011).hal,129

⁵⁴Eko Putro Widoyo,op.cit,hal.49

3.5 Validitas Data

Penelitian ini memiliki karakteristik kualitatif, sehingga metode yang digunakan harus memastikan keabsahan dan memiliki bukti-bukti yang kuat, tanpa adanya rekayasa. Uji validitas data penelitian kualitatif juga dikenal dengan istilah keabsahan data, sehingga instrumen atau alat ukur yang digunakan harus akurat dan dapat dipercaya.

Untuk memastikan validitas data, peneliti menerapkan analisis triangulasi data yang melibatkan analisis jawaban dan pemeriksaan kebenarannya dengan data empiris. Dalam upaya mendapatkan data yang lebih akurat dan meningkatkan validitas, peneliti akan mengadopsi pengambilan data yang mengombinasikan beberapa teknik pengumpulan data, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi.⁵⁵

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merujuk pada langkah-langkah atau prosedur yang digunakan oleh seorang peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, suatu tahap yang harus dijalani sebelum mencapai kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan beragam metode pengumpulan data hingga mencapai titik jenuh. Peneliti dalam konteks ini menerapkan teknik analisis dan deskriptif-kualitatif untuk menjelaskan dan menggambarkan permasalahan yang diteliti melalui kalimat-kalimat yang dihasilkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan ini membantu peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai Komunikasi Inovasi Melalui Aplikasi "JRku" dalam meningkatkan pelayanan asuransi kecelakaan di PT Jasa Raharja Cabang Pekanbaru. Menurut Sugiyono, ada empat model interaktif dalam analisis data, yakni pengumpulan data, reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah suatu perangkat yang digunakan

⁵⁵Syaodih Nana, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Karya, 2005), hal.121

dalam penelitian untuk mengumpulkan data secara sistematis dan efisien. Instrumen penelitian memiliki peran yang sangat krusial dan strategis dalam keseluruhan proses penelitian. Melalui penggunaan instrumen, data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan, mencapai tujuan, dan menguji hipotesis dapat diperoleh dengan lebih baik. Jenis data yang dikumpulkan oleh instrumen ditentukan oleh variabel-variabel yang terdapat dalam hipotesis penelitian.

2. Reduksi Data

Data yang termasuk dalam kategori pekerjaan analisis data adalah data berupa catatan lapangan (field notes) yang jumlahnya cukup besar, sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci. Proses reduksi data dilakukan dengan merangkum dan memilih elemen-elemen yang penting serta mencari tema atau pola yang muncul. Dalam melakukan reduksi data, setiap peneliti akan mengikuti tujuan penelitian yang ingin dicapai. Tujuan utama dalam penelitian kualitatif adalah untuk menemukan temuan. Oleh karena itu, jika peneliti menemui hal-hal yang dianggap asing, tidak dikenal, atau belum memiliki pola, hal tersebut justru perlu menjadi perhatian dalam proses reduksi data. Reduksi data merupakan suatu proses berpikir yang sensitif yang membutuhkan kecerdasan dan wawasan yang mendalam.

3. Display Data

Hasil dari proses reduksi data akan ditampilkan dengan cara tertentu sesuai dengan pola, kategori, fokus, dan tema yang ingin dipahami dan dimengerti dalam konteks permasalahan penelitian. Penggunaan display data merupakan suatu metode yang membantu peneliti untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Teks naratif menjadi salah satu jenis yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif.

4. Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dihasilkan bersifat sementara dan dapat berubah apabila tidak ada bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Oleh karena itu, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang diajukan sejak awal, namun juga mungkin tidak, mengingat bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang seiring dengan perkembangan penelitian di lapangan.⁵⁶

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



⁵⁶ Sugiyono, op.cit, hlm 247

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1. Sejarah Umum PT. Jasa Raharja

PT Jasa Raharja (Persero) didirikan pada tanggal 1 Januari 1960 sejalan dengan pengesahan Undang-Undang No. 19 PRP Tahun 1960 tentang Perusahaan Negara, yang seluruh modalnya merupakan kepemilikan Negara Republik Indonesia. Pada tahun 1961, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 15 Tahun 1961 mengenai pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya, hasil penggabungan dari empat Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) sebelumnya, yaitu Eka Bhakti, Eka Dharma, Eka Mulya, dan Eka Sakti. Pada tahun 1965, berdasarkan PP No. 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Rahardja, mulai 1 Januari 1965, PNAK Eka Karya digabungkan menjadi perusahaan baru dengan nama "Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja." Langkah ini diikuti dengan penerbitan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan, dan Pengawasan No. B.A.P.N. 1-3-3 pada 30 Maret 1965 yang menunjuk PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai dengan Undang-Undang No. 33 dan Undang-Undang No. 34 tahun 1964.

Pada tahun 1970, status PNAK Jasa Raharja diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja melalui Surat Keputusan Menteri. Pada tanggal 30 Maret 1965, Pemerintah mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan, dan Pengawasan No. B.A.P.N. 1-3-3 yang menunjuk PNAK Jasa Raharja untuk melaksanakan penyelenggaraan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964. Anggaran Dasar Jasa Raharja, yang sebelumnya diatur dalam Peraturan Pemerintah pendirian, kemudian dipisahkan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 1969 tentang Perusahaan Perseroan (Persero). Anggaran Dasar tersebut kemudian diresmikan dalam Akte Notaris Imas Fatimah, SH No.49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981. Pada tahun yang sama, dengan perubahan nomenklatur kementerian, Pemerintah melalui Menteri Keuangan

memperbaharui penunjukan Jasa Raharja melalui Keputusan Menteri Keuangan No: 337/KMK.011/1981 tanggal 2 Juni 1981. Pada tahun 1994, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran dari UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian

4.2. Dasar Hukum PT. Jasa Raharja

1. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Djasa Rahardja Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor KEP-750/MK/IV/11/1970 tanggal 18 Nopember 1970 tentang Pernyataan mengenai Perusahaan Negara (P.N.)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian Jasa Raharja Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).
3. Akte Pendirian: Akta Nomor 49 tanggal 28 Februari 1981 yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta, yg telah beberapa kali diubah danditambah, terakhir dengan Akta Nomor 18 tanggal 2 Oktober 2009 yang dibuat dihadapan Yulius Purnawan, SH. MSi., Notaris Jakarta

4.3. Visi Dan Misi PT. Jasa Raharja

Visi PT. Jasa Raharja (Persero)

“Menjadi Perusahaan terkemuka di bidang asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program asuransi sosial dan asuransi wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat”.

Misi PT. Jasa Raharja (Persero)

Catur Bakti Eka Karsa PT Jasa Raharja (Persero) :

1. Bakti kepada Masyarakat dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
2. Bakti kepada Negara dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara Program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib serta Badan Usaha Milik Negara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bakti kepada Perusahaan dengan mewujudkan keseimbangan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan Perusahaan.
4. Bakti kepada Lingkungan dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

4.4. Kegiatan PT. Jasa Raharja

Sebagaimana yang dimuat dalam Anggaran Dasar PT Jasa Raharja (Persero), pasal 3 ayat 1 dan 2, bidang usaha Perusahaan adalah Asuransi Sosial, maksud dan tujuan serta kegiatan usaha Perseroan adalah turut melaksanakan dan menunjang kebijakan program Pemerintah di bidang ekonomi, jaminan sosial dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya di bidang asuransi kerugian dengan menyelenggarakan program asuransi sosial, dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat guna meningkatkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Kegiatan Usaha Utama PT Jasa Raharja (Persero)

1. Melaksanakan asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum sesuai dengan Undang Undang No.33 Tahun 1964 berikut peraturan pelaksanaannya dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga sesuai dengan Undang Undang No. 34 Tahun 1964 berikut peraturan pelaksanaannya.
2. Mengadakan dan menutup perjanjian asuransi kendaraan bermotor dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga dalam hal kecelakaan alat angkutan
3. Menerima pertanggungan tidak langsung untuk ditahan sendiri oleh Perseroan
4. Melakukan kegiatan-kegiatan investasi dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.5. Profil Aplikasi JRKU Cabang Riau

Sejak dirilis secara publik pada Mei 2019 lalu, hingga sekarang aplikasi JRku terus dikembangkan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengakses layanan Jasa Raharja dalam satu genggaman. Beberapa fitur atau layanan yang disediakan pada aplikasi JRku diantaranya pengajuan santunan kecelakaan secara online, fitur SWDKLLJ untuk melihat masa berlakunya, informasi kecelakaan lalu lintas, fitur my trip untuk pencatatan perjalanan dengan data lokasi rawan kecelakaan sehingga ketika masyarakat mendekati lokasi rawan kecelakaan dapat lebih berhati-hati, pembayaran IWKBU untuk Perusahaan Otobus (PO), layanan pendaftaran mudik gratis yang disediakan Jasa Raharja setiap tahun, serta layanan beli dan bayar tagihan dengan menggunakan co-branding Finpay Money dari Finnet anak perusahaan Telkom. Alamat Kantor PT. Jasa Raharja Cabang Riau adalah di Jalan Sudirman No 285, Pekanbaru, Riau



Gambar 4.1 : PT Jasa Raharja Cabang Pekanbaru

Aplikasi Jasaraharjaku (JRku) merupakan aplikasi terbaru dari PT Jasa Raharja (Persero) yang dapat membantu penggunaanya dalam memberikan informasi dan kemudahan layanan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan alat angkutan umum dan lalu lintas jalan sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964. Aplikasi JRku tersedia untuk platform Android maupun iOS. Aplikasi JRku memiliki logo yang didominasi warna biru dan sedikit warna kuning.

Aplikasi JRku memiliki sejumlah fitur. Beberapa diantaranya pengajuan santunan online, masyarakat bisa mengajukan santunan secara online di aplikasi JRku dengan mudah. Bahkan untuk pelayanan asuransi kecelakaan.⁵⁷ PT Jasa Raharja telah merilis aplikasi baru bernama JRku, yang menawarkan pelanggannya berbagai jenis layanan asuransi kendaraan bermotor. PT Jasa Raharja memiliki

⁵⁷Liputan 6 di Akses Tanggal 25 Juli 2019

perlindungan yang diperlukan dan mampu memenuhi semua persyaratan asuransi dalam waktu yang tepat.



Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi JRKU

PT Jasa Raharja Cabang Riau meluncurkan layanan digital, Pada hari Ahad 1 Agustus 2021. Menurut Kepala Cabang PT Jasa Raharja Cabang Riau, Akhdiyot Setya Purnama, masa pandemi Covid-19 tidak menjadi halangan untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Justru di masa sulit yang dirasakan masyarakat seperti saat ini, pelayanan harus semakin ditingkatkan dengan berbagai upaya dan inovasi yang ada. Jasa Raharja secara nasional juga telah mengembangkan aplikasi JRku. Aplikasi ini dapat membantu dalam memberikan informasi dan kemudahan layanan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan alat angkutan umum dan lalu lintas jalan. Aplikasi JRku dapat digunakan untuk santunan online, cek masa berlaku sumbangan wajib, bahkan dengan bermacam-macam akan memudahkan. PT Jasa Raharja Cabang Riau, pada semester I tahun 2021, telah menyerahkan santunan kepada korban kecelakaan angkutan penumpang umum dan lalu lintas jalan Rp26,17 miliar. "Penyerahan santunan ini mengalami kenaikan sebesar 1,53 persen bila dibandingkan dengan semester yang sama tahun 2020,"

Adapun cara mengajukan dana santunan asuransi kecelakaan di PT Jasa Raharja sebagai BUMN penyelenggara program perlindungan dasar bagi masyarakat telah memastikan pemberian santunan kecelakaan tidak hanya kepada korban meninggal dunia, tetapi juga bagi korban luka-luka yang mengalami kecelakaan di darat, laut maupun udara. Penjaminan pemberian santunan perawatan oleh jasa Raharja menjadi bukti kehadiran Negara dan pemerintah bagi

korban kecelakaan lalu lintas jalan dan alat angkutan. Adapun cara mengajukan dana santunan asuransi Jasa Raharja, pertama melaporkan kejadian kecelakaan, nantinya petugas Jasa Raharja akan memastikan seluruh korban kecelakaan yang di rawat di RS menggunakan Movis atau Aplikasi yang menghubungkan Laporan korban kecelakaan dari pihak yang berwenang telah diterbitkan. Bahkan bagi yang telah menginstall aplikasi JRku pada smartphonenya, bisa melakukan pelaporan kecelakaan secara online, pada menu “Santunan Online” Formulir pengajuan santunan juga bisa diisi secara online, dilaman www.jasaraharja.co.id bisa dilakukan menggunakan aplikasi Jrku

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data lapangan yang kemudian di reduksikan terkait komunikasi inovasi PT. Jasa Raharja melalui aplikasi JRKU dalam pelayanan asuransi kecelakaan kepada masyarakat maka dapat disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah bahwa bentuk komunikasi yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja kepada masyarakat menggunakan saluran komunikasi interpersonal dan massa yang mana dalam sosialisasi aplikasi JRKU PT. Jasa Raharja mensosialisasikan kepada masyarakat terkait digitalisasi pelayanan jaminan kecelakaan melalui aplikasi JRKU. Selanjutnya dalam komunikasi massa dilakukan melalui media cetak/ Tv dan juga sosial media PT. Jasa Raharja Cabang Pekanbaru.

Komunikasi inovasi yang di dapatkan dalam penelitian ini adalah komunikasi inovasi teknologi digitalisasi aplikasi JRKU. Setidaknya ada beberapa poin yang diperhatikan dalam inovasi digitalisasi yang menjadi novelty dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

- 1) Komunikasi inovasi pada aplikasi JRKU PT. Jasa Raharja dapat dilihat dari jaminan asuransi konvensional beralih ke berbasis teknologi inovasi dengan menyediakan fitur-fitur untuk memudahkan masyarakat dalam mengklaim pembayaran asuransi kecelakaan,
- 2) Aplikasi JRKU menggunakan media saluran komunikasi interpersonal dan media massa, baik dalam bentuk sosial media ataupun media cetak.
- 3) JRKU mulai diberlakukan di Pekanbaru pada tahun 2021 dengan layanan pajak kesehatan kendaraan umum, namun untuk kendaraan pribadi belum berlaku efektif sepenuhnya
- 4) Dalam pengoperasian JRKU melibatkan sistem kelompok sosial sebagai agen perubahan diantaranya PT Jasa Raharja, Sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat), Dinas Perhubungan dan Organisasi angkutan darat (Orrganda).

Temuan dilapangan menjelaskan bahwa PT Jasa Raharja melakukan inovasi digital melalui peluncuran aplikasi JRKU yang digunakan untuk memudahkan pelayanan asuransi PT. Jasa Rahaja..

6.2. Saran

Melihat dan menganalisis kesimpulan diatas, maka penulis menemukan kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini yang kemudian bisa dijadikan masukan dan saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut :

- 1) PT. Jasa Raharja diharapkan dapat meningkatkan pelayanan asuransi kecelakaan tidak hanya pada kendaraan umum namun juga kendaraan pribadi
- 2) Kekurangan harusnya menggunakan sosialisasi untuk penelitian selanjutnya.
- 3) Keterlibatan pemerintah daerah dalam sosialisasi digitalisasi aplikasi JRKU di nilai sangat penting
- 4) Dalam penelitian selanjutnya diharapkan lebih mengkaji strategi komunikasi karna keterbatasan waktu penulis dalam penelitian ini
- 5) Masyarakat umumnya dan pengguna kendaraan umum khususnya harus lebih adaktif dalam mengikuti perkembangan teknologi inovasi

DAFTAR PUSTAKA

- Airlangga, D. (2021) 'Pratiwi Wahyu Widiarti "Strategi Komunikasi PT. Jasa Raharja Cabang D.I Yogyakarta Dalam Program Millennial Road Safety', *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol 4 No 2.
- Al-Qonari, I. M. N. (2023) 'Inovasi Dosen Pendidikan Agama Islam Dalam penggunaan TIK di Perguruan Tinggi', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar*, Vol3 No 1.
- Azharniyah, A. (2019) 'Peranan Jasa Raharja Dalam Pembayaran Klim Asuransi Kecelakaan Di Tinjau Dari Undang-Undang No 33 dan No 34 Tahun 1964', *Jurnal Wasaka Hukum*, Vol 7 No 2.
- Caruana, A. (2002) 'Service Loyalty The Effects Of Service Quality And The mediating Role Of Customer Satisfaction', *European Journal, Of Marketing*, Vol 3 No 6.
- Damsar (1996) *Pengantar Sosiologi Pnediidkan*. Aceh: PT. Raja Grafindo Persada.
- Devin airlangga, P. W. W. (2021) 'Strategi Komunikasi PT. Jasa Raharja Cabang D.I Yogyakarta Dalam Program Millennial Road Safety', *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol 4 No 2.
- Djam'an, S. & (2011) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Gita Aulia Utami, I. (2023) 'Analisis Kinerja PT. Jasa Raharja Dalam Penyelesaian Klim Kecelakaan Lalu Lintas Pada Era Society 5.0 , Jurnal Masharif al-Syariah', *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol 8 No 1.
- Harun&Ardianto (2011) *Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial*. Bandung: RajaGrafindo Persada.
- Hovland (1953) *Communication and persuasion*. New Haven: Yae University.
- Ichsa, R. N. (2021) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Jasa Raharja Medan Universitas', *Jurnal Pembinaan Masyarakat Medan*, Vol 6 No 1.
- Kanuk, S. dan (2010) *Consumer Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kristina, N. (2015) 'Pelaksanaan Pemberian Asuransi Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Oleh PT. Jasa Raharja di Kota Pekanbaru', *Jurnal JOM*, Vol 2 No 2.
- Meleong, L. J. (2008) *Metodologi Penelitian Kualitati*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Muhammad Badri, T. A. (2015) ‘Adopsi Inovasi Media Sosial Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi FDK UIN Suska Riau (Studi Kasus Konsentrasi Public Relation)’, *Jurnal Risalah*, Vol 26 No.
- Nana, S. (2005) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Karya.
- Nasution, Z. (1996) *Komunikasi Pembangunan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Priono (2019) *Komunikasi Inovasi Modul*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Ridwan, S. (2022) ‘Komunikasi Inovasi dalam Adopsi Benih Unggul Baru Tanaman Pangan Pada Kelompok Tani di Kabupaten Nagan Raya’, *Jurnal Sains Terapan*, Vol 12.
- Rogers, E. M. (1981) *Disffusion Of Innovation*. Newyork: Free press.
- Rohmah, A. N. (2022) ‘Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda’, *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, Vol 20.
- Salim, A. (2007) *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sari, E. S. (2023) ‘Inovasi Pelayanan Digital Signature pada Percetakan Dokumen Kependudukan Oleh DISDUKCAPIL di Kota Padang’, *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, Vol 7 No 1.
- Shoemaker, R. dan (1971) *Communication Of Innovations*. New York: Free press.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Umami, A. (2022) *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Klaimen PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara*. Medan: Skripsi.
- Vivit Fitria Hidayati, D. (2022) ‘Implementasi Kebijakan Pemberian Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Di PT. Jasa Raharja Sukabumi’, *Jurnal Profesional*, vol 9 No 1.
- Widhiningsih, D. F. (2021) ‘Model Inovasi Minapadi dan Peran Aktor yang mendukung Diseminasi Inovasi Minapadi di Kabupaten Sleman’, *Journal on Law, Social Sciences and Humanities*, Vol 2 No 1.
- Widoyo, E. P. (2012) *Teknik Penyusunan Instruman Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- <https://amp.kompas.com/biz/read/2022/04/07/115342628/aplikasi-jrku-milik-jasa-raharja-raih-penghargaan-digital-innovation-awards-2022>, diakses 6 Februari 2023

<https://www.kemendikham.go.id/berita-utama/kedepankan-pelayanan-publik-digital-dalam-masa-pandemi> diakses tanggal 23 Mei 2023

<https://humasindonesia.id/berita/respon-cepat-sebagai-strategi-komunikasi-layanan-virtual-822> diakses tanggal 29/12/2022



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

