

ONLINE MOTORCYCLE TAXI DRIVERS' UNDERSTANDING OF PERSONAL ACCIDENT INSURANCE PROGRAM: A CASE STUDY IN RT 01 RW 01, PAMULANG DISTRICT, PONDOK BENDA VILLAGE, SOUTH TANGERANG CITY

PEMAHAMAN PENGEMUDI OJEK ONLINE TERHADAP PROGRAM ASURANSI KECELAKAAN DIRI (PERSONAL ACCIDENT): STUDI KASUS DI RT 01 RW 01, KECAMATAN PAMULANG, KELURAHAN PONDOK BENDA, KOTA TANGERANG SELATAN

Erizal¹, Robidi², Firel Denitha Nursyava³, Dwina Rizka Izzati⁴

Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti^{1,2,3}

erizalzal@yahoo.co.id¹

ABSTRACT

Online motorcycle taxi drivers are informal sector workers with high mobility and significant traffic accident risks. Personal accident insurance serves as a financial protection instrument; however, its effectiveness depends on the policyholders' understanding of insurance provisions. This study aims to analyze the understanding of online motorcycle taxi drivers regarding personal accident insurance based on coverage, exclusions, and key clauses in the Indonesian Standard Personal Accident Insurance Policy (PSKDI). This research employs a descriptive qualitative approach using closed-ended questionnaires developed in accordance with PSKDI provisions. The informants consist of ten online motorcycle taxi drivers operating in Pamulang, South Tangerang. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that drivers' understanding of personal accident insurance remains low and partial. Most informants only recognize death benefits due to accidents, while their understanding of permanent disability benefits, medical expense coverage, and excluded risks under PSKDI is limited. These findings reveal a gap between policy provisions and drivers' perceptions of personal accident insurance coverage.

Keywords: Online Motorcycle Taxi; Personal Accident Insurance; PSKDI; Policy Understanding

ABSTRAK

Pengemudi ojek online merupakan kelompok pekerja sektor informal dengan tingkat mobilitas dan risiko kecelakaan lalu lintas yang tinggi. Asuransi kecelakaan diri berperan sebagai instrumen perlindungan finansial, namun pemanfaatannya sangat bergantung pada pemahaman tertanggung terhadap ketentuan polis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman pengemudi ojek online terhadap asuransi kecelakaan diri berdasarkan ketentuan jaminan, pengecualian, dan klausula penting dalam Polis Standar Asuransi Kecelakaan Diri Indonesia (PSKDI). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan ketentuan PSKDI. Informan penelitian berjumlah sepuluh orang pengemudi ojek online yang beraktivitas di wilayah Pamulang, Kota Tangerang Selatan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman pengemudi ojek online terhadap asuransi kecelakaan diri masih tergolong rendah dan bersifat parsial. Sebagian besar informan hanya memahami jaminan meninggal dunia akibat kecelakaan, sementara pemahaman terhadap jaminan cacat tetap, biaya perawatan medis, serta risiko yang dikecualikan dalam PSKDI masih terbatas. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan polis dan persepsi pengemudi ojek online terhadap cakupan perlindungan asuransi kecelakaan diri.

Kata Kunci: Ojek Online; Asuransi Kecelakaan Diri; PSKDI; Pemahaman Polis

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital telah mendorong pertumbuhan sektor *gig economy*, termasuk layanan transportasi berbasis aplikasi seperti ojek

online. Pengemudi ojek *online* bekerja sebagai mitra independen dengan tingkat mobilitas yang tinggi dan intensitas aktivitas di jalan raya yang besar, sehingga menghadapi risiko kecelakaan

lalu lintas yang relatif tinggi, terutama di wilayah perkotaan dengan kepadatan lalu lintas yang tinggi (World Health Organization, 2023; Badan Pusat Statistik, 2023). Risiko kecelakaan tersebut tidak hanya berdampak pada keselamatan fisik, tetapi juga menimbulkan konsekuensi finansial berupa biaya perawatan medis, kehilangan pendapatan, hingga risiko cacat tetap atau meninggal dunia akibat kecelakaan.

Asuransi kecelakaan diri (*personal accident insurance*) hadir sebagai salah satu instrumen perlindungan finansial untuk memitigasi risiko kecelakaan. Asuransi kecelakaan diri memberikan santunan apabila tertanggung mengalami kecelakaan yang mengakibatkan meninggal dunia, cacat tetap, atau memerlukan perawatan medis akibat kecelakaan (Purwosutjipto, 2017; Sastrawidjaja, 2016). Di Indonesia, ketentuan mengenai jaminan dan pengecualian risiko dalam asuransi kecelakaan diri dirumuskan dalam Polis Standar Asuransi Kecelakaan Diri Indonesia (PSKDI) yang menjadi acuan bagi industri asuransi dalam menentukan ruang lingkup perlindungan asuransi kecelakaan diri (Dewan Asuransi Indonesia, 2014).

Meskipun asuransi kecelakaan diri memiliki peran yang penting, tingkat literasi dan pemahaman masyarakat terhadap produk asuransi di Indonesia masih tergolong rendah. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan menunjukkan bahwa indeks literasi asuransi masih berada di bawah literasi produk keuangan lainnya, yang mengindikasikan keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap manfaat, hak, kewajiban, serta batasan perlindungan asuransi (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa pemegang polis sering kali tidak memahami isi

polis secara menyeluruh, terutama terkait klausula jaminan dan pengecualian, akibat kompleksitas istilah teknis dan minimnya edukasi asuransi (Sagala & Daulay, 2024).

Dalam konteks pengemudi ojek online, pemahaman terhadap asuransi kecelakaan diri menjadi semakin penting mengingat tingginya risiko kecelakaan yang dihadapi dalam aktivitas kerja sehari-hari. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian pengemudi ojek online belum mengetahui secara pasti apakah risiko yang mereka alami dijamin oleh asuransi kecelakaan diri, termasuk mekanisme perlindungan dan pengajuan klaim ketika terjadi kecelakaan (Astuti et al., 2016; Winata, 2026). Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji pemahaman pengemudi ojek online terhadap ketentuan jaminan dan pengecualian dalam PSKDI masih terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemahaman pengemudi ojek online terhadap asuransi kecelakaan diri berdasarkan ketentuan jaminan, pengecualian, dan klausula penting dalam Polis Standar Asuransi Kecelakaan Diri Indonesia (PSKDI). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian literasi asuransi serta menjadi dasar pertimbangan praktis bagi perusahaan asuransi dan pihak terkait dalam meningkatkan edukasi dan sosialisasi asuransi kecelakaan diri bagi pengemudi ojek online.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam pemahaman pengemudi ojek online terhadap asuransi kecelakaan diri berdasarkan ketentuan jaminan,

pengecualian, dan klausula penting dalam Polis Standar Asuransi Kecelakaan Diri Indonesia (PSKDI). Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menggambarkan dan menafsirkan tingkat pemahaman subjek penelitian terhadap suatu fenomena tertentu.

Penelitian dilaksanakan di wilayah Pamulang, Kota Tangerang Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada keberadaan komunitas pengemudi ojek online yang aktif beroperasi dan memiliki karakteristik sesuai dengan tujuan penelitian. Waktu penelitian dilakukan pada periode September 2025 hingga Januari 2026.

Subjek penelitian adalah pengemudi ojek online yang berdomisili atau beraktivitas di wilayah penelitian. Informan penelitian berjumlah sepuluh orang pengemudi ojek online yang dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan kesesuaian dengan kriteria penelitian dan kesediaan informan untuk memberikan data. Pemilihan jumlah informan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian kualitatif yang menekankan kedalaman data dibandingkan jumlah responden.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada para informan. Kuesioner disusun berdasarkan ketentuan jaminan, pengecualian, dan klausula penting dalam PSKDI. Kuesioner digunakan untuk menggali pemahaman informan mengenai pengertian asuransi kecelakaan diri, risiko yang dijamin, risiko yang dikecualikan, serta persepsi informan terhadap cakupan perlindungan asuransi kecelakaan diri.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan mengelompokkan jawaban informan ke dalam kategori tertentu, seperti paham, tidak paham, dijamin, tidak dijamin, dan tidak tahu. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif dan tabel ringkas untuk mempermudah interpretasi. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan kesesuaian antara pemahaman informan dan ketentuan yang diatur dalam PSKDI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan sepuluh orang pengemudi ojek online yang beroperasi di wilayah Pamulang, Kota Tangerang Selatan. Karakteristik pekerjaan pengemudi ojek online yang memiliki mobilitas tinggi dan intensitas penggunaan jalan raya yang besar menjadikan kelompok ini rentan terhadap risiko kecelakaan lalu lintas. Oleh karena itu, pemahaman terhadap asuransi kecelakaan diri menjadi aspek penting untuk dianalisis dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner, diperoleh gambaran umum mengenai tingkat pemahaman pengemudi ojek online terhadap asuransi kecelakaan diri. Tingkat pemahaman ini mencerminkan sejauh mana informan memahami konsep dasar, fungsi, serta tujuan asuransi kecelakaan diri sebagai bentuk perlindungan terhadap risiko kecelakaan.

Tabel 1. Karakteristik dan Tingkat Pemahaman Pengemudi Ojek Online terhadap Asuransi Kecelakaan Diri

Kategori	Jumlah Informan	Persentase
Jumlah Informan	10	100%

Paham asuransi kecelakaan diri	4	40%
Tidak paham	6	60%

Berdasarkan Tabel 1, sebanyak 60% informan menyatakan tidak memahami asuransi kecelakaan diri. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pengemudi ojek online belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai asuransi kecelakaan diri, meskipun mereka bekerja pada sektor dengan tingkat risiko kecelakaan yang tinggi. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebutuhan perlindungan risiko dan tingkat literasi

asuransi yang dimiliki oleh pengemudi ojek online.

Selanjutnya, penelitian ini menganalisis pemahaman pengemudi ojek online terhadap jenis risiko yang dijamin dalam Polis Standar Asuransi Kecelakaan Diri Indonesia (PSKDI). Pemahaman terhadap jaminan asuransi menjadi penting karena menentukan ekspektasi tertanggung terhadap manfaat perlindungan yang akan diterima ketika terjadi risiko kecelakaan.

Tabel 2. Pemahaman Pengemudi Ojek Online terhadap Jaminan Asuransi Kecelakaan Diri (PSKDI)

Jenis Jaminan	Paham	Tidak Paham
Meninggal dunia akibat kecelakaan	7	3
Cacat tetap akibat kecelakaan	4	6
Biaya perawatan medis akibat kecelakaan	3	7

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas informan memahami bahwa risiko meninggal dunia akibat kecelakaan dijamin oleh asuransi kecelakaan diri. Namun demikian, pemahaman terhadap jaminan cacat tetap dan biaya perawatan medis akibat kecelakaan masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pengemudi ojek online terhadap jaminan asuransi kecelakaan diri masih bersifat parsial

dan belum mencakup seluruh manfaat yang diatur dalam PSKDI.

Selain jaminan asuransi, pemahaman terhadap klausula pengecualian juga merupakan aspek penting dalam menilai tingkat literasi asuransi. Klausula pengecualian berfungsi untuk membatasi tanggung jawab penanggung terhadap risiko tertentu yang secara tegas tidak dijamin dalam polis asuransi kecelakaan diri.

Tabel 3. Pemahaman terhadap Pengecualian dan Persepsi Cakupan Asuransi Kecelakaan Diri

Aspek Pengecualian dan Persepsi	Paham	Tidak Paham
Pengecualian akibat alkohol atau narkoba	2	8
Pengecualian akibat perbuatan melawan hukum	3	7
Persepsi bahwa seluruh kecelakaan dijamin	6	4

Berdasarkan Tabel 3, sebagian besar informan belum memahami risiko-risiko yang dikecualikan dalam PSKDI, seperti kecelakaan akibat pengaruh alkohol atau perbuatan melawan hukum. Selain itu, masih terdapat informan yang memiliki persepsi bahwa seluruh kecelakaan yang dialami pengemudi

ojek online secara otomatis dijamin oleh asuransi kecelakaan diri. Persepsi ini menunjukkan adanya kesalahpahaman terhadap batasan perlindungan asuransi sebagaimana diatur dalam PSKDI.

Pembahasan

Rendahnya tingkat pemahaman pengemudi ojek online terhadap asuransi kecelakaan diri menunjukkan masih minimnya literasi asuransi di kalangan pekerja sektor informal. Temuan ini sejalan dengan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan (2022) yang menyatakan bahwa tingkat literasi asuransi masyarakat Indonesia masih relatif rendah. Rendahnya literasi ini berdampak pada kurangnya kemampuan masyarakat dalam memahami hak dan kewajiban sebagai tertanggung.

Pemahaman informan yang cenderung terfokus pada jaminan meninggal dunia menunjukkan bahwa asuransi kecelakaan diri masih dipersepsikan sebagai perlindungan terhadap risiko ekstrem. Sementara itu, jaminan cacat tetap dan biaya perawatan medis yang justru lebih relevan dengan risiko kecelakaan kerja sehari-hari belum dipahami secara optimal. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara ekspektasi tertanggung dan ketentuan normatif polis asuransi kecelakaan diri.

Kurangnya pemahaman terhadap klausula pengecualian dalam PSKDI juga menunjukkan bahwa isi polis belum menjadi perhatian utama bagi pengemudi ojek online. Padahal, klausula pengecualian memiliki peran penting dalam menentukan diterima atau ditolaknya klaim asuransi berdasarkan prinsip sebab langsung (*proximate cause*). Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi asuransi yang lebih intensif agar pengemudi ojek online dapat memahami secara menyeluruh ketentuan perlindungan asuransi kecelakaan diri.

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman

pengemudi ojek online terhadap asuransi kecelakaan diri masih tergolong rendah. Sebagian besar informan belum memahami secara menyeluruh konsep, fungsi, serta ruang lingkup perlindungan asuransi kecelakaan diri, meskipun mereka bekerja pada sektor dengan tingkat risiko kecelakaan yang tinggi.

Pemahaman pengemudi ojek online terhadap jaminan asuransi kecelakaan diri cenderung terfokus pada manfaat meninggal dunia akibat kecelakaan. Sementara itu, jaminan lain seperti cacat tetap dan biaya perawatan medis akibat kecelakaan belum dipahami secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman informan terhadap asuransi kecelakaan diri masih bersifat parsial dan belum mencakup seluruh manfaat yang diatur dalam Polis Standar Asuransi Kecelakaan Diri Indonesia (PSKDI).

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa sebagian besar pengemudi ojek online belum memahami klausula pengecualian dalam PSKDI. Risiko-risiko yang dikecualikan, seperti kecelakaan akibat pengaruh alkohol, narkoba, dan perbuatan melawan hukum, belum diketahui secara memadai oleh informan. Kondisi ini menimbulkan persepsi keliru bahwa seluruh kecelakaan yang dialami pengemudi ojek online secara otomatis dijamin oleh asuransi kecelakaan diri.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rendahnya pemahaman pengemudi ojek online terhadap asuransi kecelakaan diri berpotensi menimbulkan kesenjangan antara ekspektasi tertanggung dan ketentuan normatif polis. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan literasi dan edukasi asuransi agar pengemudi ojek online mampu memahami hak, kewajiban, serta batasan

perlindungan asuransi kecelakaan diri secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Purwosutjipto, H. M. N. (2017). *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia: Hukum Pertanggunggunaan*. Jakarta: Djambatan.
- Sagala, R., & Daulay, A. N. (2024). Analisis tingkat literasi asuransi terhadap pemahaman polis asuransi kecelakaan diri. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 45–56.
- Sastrawidjaja, M. (2016). *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.