BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

PT Gojek Indonesia merupakan perusahaan jasa transportasi berbasis teknologi yang didirikan pada tahun 2011 oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran. Awalnya, layanan Gojek hanya tersedia di wilayah Jakarta dan sekitarnya, dengan fokus utama pada jasa ojek sebagai solusi mobilitas di tengah kemacetan kota besar. Tujuan pendirian Gojek adalah untuk menyediakan layanan transportasi yang hemat, transparan, dan mudah diakses, sekaligus meningkatkan kesejahteraan para pengemudi ojek serta membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Pada awal operasinya, layanan Gojek hanya dapat diakses melalui panggilan telepon dan SMS. Seiring dengan perkembangan teknologi, pada tahun 2015 Gojek meluncurkan aplikasi berbasis Android dan iOS, yang memungkinkan konsumen mengakses layanan secara lebih mudah dan cepat selama 24 jam. Saat ini, Gojek telah berkembang menjadi platform multi-layanan yang mencakup antar makanan (GoFood), pengiriman barang (GoSend), pembayaran digital (GoPay), serta layanan lainnya seperti pengisian pulsa, token listrik, dan pembayaran pajak.

Gojek memiliki visi untuk membantu memperbaiki sistem transportasi di Indonesia serta mempermudah aktivitas masyarakat sehari-hari. Misinya meliputi: menjadikan Gojek sebagai layanan transportasi tercepat dan terpercaya, menjadi pelopor tata kelola transportasi berbasis teknologi, meningkatkan tanggung jawab

sosial dan lingkungan, serta memberikan layanan bernilai tambah kepada pelanggan.

Kota Banjarmasin, yang berdiri pada 24 September 1526, merupakan salah satu kota besar di Kalimantan Selatan dengan sejarah panjang dalam perkembangan transportasi dan perdagangan. Nama Banjarmasin berasal dari "Bandar Masih", yang merujuk pada keberadaan Patih Masih atau Patih Ola Masih. Dalam perkembangannya, Banjarmasin menjadi kota dengan berbagai pilihan layanan transportasi daring seperti Grab, Maxim, Mba Jeck Kalimantan, dan Gojek. Gojek menjadi salah satu layanan ojek online yang paling diminati masyarakat Banjarmasin. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah mitra pengemudi yang terdaftar, yaitu lebih dari 800 orang, serta terbentuknya komunitas atau perkumpulan mitra Gojek yang aktif di kota tersebut (Rahmawati, 2023).

B. Hasil Penelitian

Hasil riset penelitian yang telah dilakukan peneliti di Kota Banjarmasin dengan cara melakukan wawancara langsung dengan Informan atau Mitra Gojek sebanyak 7 (Tujuh) Orang. Adapun data hasil dari wawancara tersebut, yang ikut dalam Asuransi Allianz yaitu 2 orang (Informan 4 dan Informan 6) akan peneliti uraikan dibawah ini.

1. Wawancara dengan informan I

   Nama : Taufik

   Umur : 36

   Alamat : Jl. Pangeran Antasari No 46

Pendidikan Terakhir : S1

Pekerjaan : Driver Gojek

Hasil riset penelitian dengan cara wawancara langsung dengan Informan I yang dilakukan pada 19 Mei sampai 19 Juli 2025 mengenai "Persepsi Mitra Gojek Pada PT Asuransi Allianz Kota Banjarmasin". Informan I menjadi Driver Gojek sejak tahun 2017 hingga sekarang dan membuka semua layanan dari Aplikasi Gojek.

Informan I menjawab pertanyaan I	mengetahui sedikit tentang PT Asuransi Allianz yaitu perusahaan asuransi yang sama pada umumnya seperti perusahaan asuransi lainnya.
Informan I menjawab pertanyaan II	perusahaan yang mengcover jika terjadi kecelakaan atau meninggal dunia.
Informan I menjawab pertanyaan III	menurut saya pribadi percaya karna saya perdah mendengar dari teman katanya temen nya itu ikut Asuransi jadi kemungkinan semua Asuransi dapat dipercaya.
Informan I menjawab pertanyaan IV	cukup baik menurut saya perusahaan ini sudah

	manyediakan pelayanan yang baik dengan nasabah-nasabah nya.
Informan I menjawab pertanyaan V	kalau dalam asuransi ya sudah pastinya
Informan I menjawab pertanyaan VI	sejauh ini belom pernah tau pengalaman seperti itu.
Informan I menjawab pertanyaan VII	ku rasa Allianz sudah manyadiakan pelayanan yang baik lawan Mitra Gojek.
Informan I menjawab pertanyaan VIII	terbantu banar lawan adanya perlindungan dari Allianz.
Informan I menjawab pertanyaan IX	saya lihat dari potongan penghasilan tiap minggu dan info dari teman kadang bingung juga manfaatnya apa.
Informan I menjawab pertanyaan X	iya saya pernah dengar teman cerita klaimnya dibantu cepat jadi saya pikir lumayan juga.
Informan I menjawab pertanyaan XI	pengaruh sih tapi saya belum paham betul kadang masih bingung cara kerjanya.

Informan I menjawab pertanyaan XII	dapat info lewat aplikasi tapi kurang jelas mungkin bisa dijelaskan lebih rinci lagi.
Informan I menjawab pertanyaan XIII	iya kalau klaim susah saya jadi malas ikut tapi kalau gampang pasti lebih percaya.
Informan I menjawab pertanyaan XIV	besar juga kalau banyak mitra bilang bagus saya ikut percaya kalau mereka ragu saya juga ikut ragu.
Informan I menjawab pertanyaan XV	iya soalnya penghasilan nggak seberapa kalau manfaatnya nggak jelas ya saya merasa rugi.

2. Wawancara dengan informan II

Nama : Ari Eko

Umur : 39

Alamat : Komplek Cakra Indah 1 No 62

Pendidikan Terakhir : SMA

Pekerjaan : Driver Gojek

Hasil riset penelitian dengan cara wawancara langsung dengan Informan I yang dilakukan pada 19 Mei sampai 19 Juli 2025 mengenai

“Persepsi Mitra Gojek Pada PT Asuransi Allianz Kota Banjarmasin”. Informan II menjadi Driver Gojek sejak tahun 2021 hingga sekarang dan membuka semua layanan dari Aplikasi Gojek.

Informan II menjawab pertanyaan I	saya pernah dengar Allianz tapi nggak tahu detailnya kayaknya itu perusahaan asuransi besar.
Informan II menjawab pertanyaan II	sepertinya bagus karena sering kerja sama dengan perusahaan besar termasuk Gojek.
Informan II menjawab pertanyaan III	mungkin iya tapi saya belum pernah pakai langsung atau punya pengalaman pribadi.
Informan II menjawab pertanyaan IV	dari nama dan iklan citranya sih kelihatan professional cuma saya belum tahu layanan nyatanya seperti apa.
Informan II menjawab pertanyaan V	kurang tahu juga tapi selama ini saya belum pernah ada kendala jadi mungkin cukup.
Informan II menjawab pertanyaan VI	saya sendiri belum pernah klaim teman saya pernah

	kecelakaan ringan dan katanya prosesnya agak lama.
Informan II menjawab pertanyaan VII	Kurang tahu pasti tapi kalau ada kendala biasanya saya hubungi Gojek dulu bukan langsung Allianz.
Informan II menjawab pertanyaan VIII	lumayan setidaknya kalau ada apa-apa saya tahu ada asuransi yang bisa bantu.
Informan II menjawab pertanyaan IX	saya menilai dari seberapa jelas penjelasannya kalau masih bingung saya cenderung negatif.
Informan II menjawab pertanyaan X	iya cerita teman penting tapi saya jarang dengar mitra yang cerita detail soal Allianz.
Informan II menjawab pertanyaan XI	sangat karena saya tidak paham saya anggap ini hal yang jauh dari keseharian saya.
Informan II menjawab pertanyaan XII	ada sih infonya tapi saya nggak paham karena Bahasa nya terlalu rumit.

Informan II menjawab pertanyaan XIII	pasti tapi saya belum pernah klaim jadi nggak tahu mudah atau sulit.
Informan II menjawab pertanyaan XIV	cukup besar kalau teman satu komunitas dukung saya ikut kalau bilang merugikan saya ikut waspada juga.
Informan II menjawab pertanyaan XV	iya apalagi kalau dipotong terus nggak tahu gunanya rasanya seperti dipaksa.

3. Wawancara dengan informan III

Nama : Ardi

Umur : 40

Alamat : Jl. Alalak Selatan

Pendidikan Terakhir : SMP

Pekerjaan : Driver Gojek

Hasil riset penelitian dengan cara wawancara langsung dengan Informan I yang dilakukan pada 19 Mei sampai 19 Juli 2025 mengenai "Persepsi Mitra Gojek Pada PT Asuransi Allianz Kota Banjarmasin". Informan III menjadi Driver Gojek sejak tahun 2018 hingga sekarang dan membuka semua layanan dari Aplikasi Gojek.

Informan III menjawab pertanyaan I	maaf saya belum pernah dengar atau tahu tentang Allianz itu apa.
Informan III menjawab pertanyaan II	saya kurang tahu soalnya saya belum pernah dengar atau pakai asuransi dari Allianz.
Informan III menjawab pertanyaan III	saya nggak bisa bilang pasti karena saya belum pernah tahu atau berurusan sama Allianz.
Informan III menjawab pertanyaan IV	saya nggak tahu sama sekali soal citra atau reputasinya soalnya belum pernah dapat info.
Informan III menjawab pertanyaan V	saya juga kurang tahu karena belum pernah tahu apa aja yang ditanggung atau gimana cara klaimnya.
Informan III menjawab pertanyaan VI	saya pribadi belum pernah klaim dan teman-teman juga nggak pernah cerita soal itu.

Informan III menjawab pertanyaan VII	nggak tahu karena saya nggak pernah komunikasi atau kontak langsung dengan Allianz.
Informan III menjawab pertanyaan VIII	saya nggak tahu ada perlindungan dari Allianz jadi belum pernah merasakan manfaatnya.
Informan III menjawab pertanyaan IX	maaf saya belum tahu soal Allianz jadi belum bisa nilai.
Informan III menjawab pertanyaan X	belum pernah dengar cerita soal itu jadi saya belum punya pandangan.
Informan III menjawab pertanyaan XI	saya nggak terlalu ngerti soal asuransi jadi saya nggak punya pendapat.
Informan III menjawab pertanyaan XII	belum pernah dapat info khusus dari Gojek soal Allianz mungkin ada tapi saya nggak perhatikan.
Informan III menjawab pertanyaan XIII	belum pernah klaim jadi saya nggak tahu susah atau gampang.

Informan III menjawab pertanyaan XIV	nggak tahu juga karena saya belum pernah bahas ini sama teman atau keluarga.
Informan III menjawab pertanyaan XIV	saya cuma lihat ada potongan tapi nggak tahu itu buat apa jadi belum bisa nilai apakah itu mahal atau murah

4. Wawancara dengan informan IV

Nama : Indra

Umur : 31

Alamat : Jl. Jahri Saleh

Pendidikan Terakhir : S1

Pekerjaan : Driver Gojek

Hasil riset penelitian dengan cara wawancara langsung dengan Informan I yang dilakukan pada 19 Mei sampai 19 Juli 2025 mengenai "Persepsi Mitra Gojek Pada PT Asuransi Allianz Kota Banjarmasin". Informan IV menjadi Driver Gojek sejak tahun 2017 hingga sekarang dan membuka semua layanan dari Aplikasi Gojek.

Informan IV menjawab pertanyaan I	ya saya mengetahui tentang PT Asuransi Allianz Allianz adalah salah satu perusahaan asuransi besar yang sudah

	lama beroperasi di Indonesia dan memiliki reputasi internasional dan saya pun ikut asuransi nya.
Informan IV menjawab pertanyaan II	secara umum saya melihat Allianz sebagai perusahaan asuransi yang profesional dan memiliki cakupan produk yang cukup luas baik untuk individu maupun perusahaan perusahaan ini tampak cukup solid dalam hal layanan dan kredibilitas.
Informan IV menjawab pertanyaan III	ya saya merasa Allianz adalah perusahaan yang cukup terpercaya terutama karena mereka sudah lama berdiri dan memiliki banyak nasabah namanya sering muncul dalam konteks positif termasuk dalam kerja sama dengan berbagai perusahaan besar seperti Gojek.

Informan IV menjawab pertanyaan IV	citra dan reputasi Allianz menurut saya cukup baik mereka dikenal sebagai perusahaan asuransi yang serius dan responsive meskipun ada beberapa keluhan dari pengguna di internet secara keseluruhan reputasinya masih positif.
Informan IV menjawab pertanyaan V	menurut saya Allianz sudah berusaha memenuhi kebutuhan mitra Gojek terutama dalam hal asuransi kecelakaan kerja dan perlindungan dasar lainnya namun mungkin masih ada ruang untuk peningkatan misalnya dalam mempercepat proses klaim atau memperluas cakupan perlindungan.
Informan IV menjawab pertanyaan VI	pengalaman saya pribadi terbatas tapi saya pernah mendengar dari rekan sesama

	mitra bahwa proses klaim cukup jelas meskipun kadang agak lambat namun secara umum mereka merasa dibantu dan tidak dipersulit.
Informan IV menjawab pertanyaan VII	pelayanan Allianz terhadap mitra Gojek bisa dibilang cukup baik meskipun mungkin belum sempurna responsnya tidak terlalu lambat tapi ada beberapa kasus di mana komunikasi bisa ditingkatkan terutama jika terjadi klaim besar atau kasus kompleks.
Informan IV menjawab pertanyaan VIII	ya saya merasa lebih aman dan terbantu dengan adanya perlindungan dari Allianz setidaknya ada jaminan jika terjadi sesuatu saat sedang bekerja terutama kecelakaan di jalan ada pihak yang akan membantu secara finansial.

Informan IV menjawab pertanyaan IX	saya menilai dari rekam jejak perusahaannya Allianz itu perusahaan asuransi besar dan punya reputasi global saya nilai positif karena sistemnya jelas dan banyak klaim yang berhasil dicairkan.
Informan IV menjawab pertanyaan X	sangat memengaruhi saya pernah bantu teman sesama driver ngurus klaim karena kecelakaan dan prosesnya cukup cepat asal dokumennya lengkap.
Informan IV menjawab pertanyaan XI	tentu karena saya paham prinsip dasar asuransi saya tahu bahwa Allianz hanya bisa membantu kalau prosedurnya diikuti jadi saya tidak serta-merta menyalahkan kalau ada klaim ditolak.
Informan IV menjawab pertanyaan XII	gojek sudah cukup bagus dalam memberikan info lewat aplikasi dan email tapi

	sayangnya tidak semua mitra baca saya dapat info juga dari forum mitra dan grup Telegram yang membahas soal ini.
Informan IV menjawab pertanyaan XIII	iya tapi menurut saya kebanyakan orang bilang sulit karena nggak paham alurnya kalau tahu prosesnya sebenarnya nggak sulit jadi bukan karena Allianz-nya tapi karena kurang informasi.
Informan IV menjawab pertanyaan XIV	cukup besar kalau komunitas mitra punya pengalaman buruk persepsi jadi jelek padahal bisa jadi itu karena ketidaktahuan prosedur bukan kesalahan Allianz.
Informan IV menjawab pertanyaan XV	kalau saya sih enggak masalah dipotong asal jelas manfaatnya dan karena saya tahu manfaatnya saya anggap wajar tapi saya paham kenapa

	banyak mitra merasa keberatan kalau belum paham detail perlindungannya.

5. Wawancara dengan informan V

Nama : Abidin

Umur : 28

Alamat : Jl. Kelayan A

Pendidikan Terakhir : SMK

Pekerjaan : Driver Gojek

Hasil riset penelitian dengan cara wawancara langsung dengan Informan I yang dilakukan pada 19 Mei sampai 19 Juli 2025 mengenai "Persepsi Mitra Gojek Pada PT Asuransi Allianz Kota Banjarmasin". Informan V menjadi Driver Gojek sejak tahun 2018 hingga sekarang dan membuka semua layanan dari Aplikasi Gojek.

Informan V menjawab pertanyaan I	cuma tahu nama dan logonya saja detail asuransinya saya belum paham.
Informan V menjawab pertanyaan II	sepertinya perusahaan besar dan punya banyak nasabah tapi saya belum pernah ikut.

Informan V menjawab pertanyaan III	saya rasa iya tapi untuk saya pribadi belum pernah membuktikan langsung.
Informan V menjawab pertanyaan IV	positif karena sering lihat promosi dan kerja samanya dengan Gojek.
Informan V menjawab pertanyaan V	saya kurang tahu isi lengkapnya tapi saya merasa sudah cukup membantu kalau ada kecelakaan.
Informan V menjawab pertanyaan VI	belum pernah teman saya juga katanya bingung harus klaim ke siapa ke Gojek atau Allianz langsung.
Informan V menjawab pertanyaan VII	belum tahu tapi semoga bisa lebih cepat dan mudah diakses terutama buat mitra yang sibuk kerja di jalan.
Informan V menjawab pertanyaan VIII	iya walaupun belum pernah pakai adanya perlindungan bikin lebih tenang kerja di jalan.

Informan V menjawab pertanyaan IX	saya menilai dari pengalaman pribadi selama ini nggak pernah berurusan langsung jadi saya nggak bisa bilang bagus atau jelek.
Informan V menjawab pertanyaan X	iya kalau teman cerita asuransi ini bantu waktu kecelakaan saya jadi tertarik tapi sejauh ini saya cuma dengar sedikit.
Informan V menjawab pertanyaan XI	jujur saya belum paham soal asuransi jadi kadang bingung ini potongan buat apa dan apa yang saya dapatkan.
Informan V menjawab pertanyaan XII	sering ada info di aplikasi tapi saya jarang buka kalau dijelaskan langsung mungkin saya lebih paham.
Informan V menjawab pertanyaan XIII	pasti tapi karena saya belum pernah klaim saya belum tahu susah atau gampangnya.
Informan V menjawab pertanyaan XIV	besar kalau banyak yang cerita bagus saya jadi ikut

	percaya tapi kalau banyak yang bilang ribet saya juga jadi ragu.
Informan V menjawab pertanyaan XV	sangat kalau penghasilan sudah kecil terus dipotong tapi nggak tahu manfaatnya rasanya kurang enak.

6. Wawancara dengan informan VI

Nama : Muhammad Fachrianoor

Umur : 35

Alamat : Jl. Pondok Kelapa 3 No 72

Pendidikan Terakhir : S1

Pekerjaan : Driver Gojek

Hasil riset penelitian dengan cara wawancara langsung dengan Informan I yang dilakukan pada 19 Mei sampai 19 Juli 2025 mengenai "Persepsi Mitra Gojek Pada PT Asuransi Allianz Kota Banjarmasin". Informan VI menjadi Driver Gojek sejak tahun 2017 hingga sekarang dan membuka semua layanan dari Aplikasi Gojek.

Informan VI menjawab pertanyaan I	ya saya sudah lama tahu Allianz perusahaan besar di bidang asuransi dan saya ikut asuransi nya.

Informan VI menjawab pertanyaan II	secara umum bagus punya reputasi internasional dan banyak produk.
Informan VI menjawab pertanyaan III	percaya karena banyak orang juga pakai asuransi mereka termasuk di luar negeri.
Informan VI menjawab pertanyaan IV	Baik karena perusahaan ini punya image profesional dan jarang terdengar masalah besar.
Informan VI menjawab pertanyaan V	menurut saya cukup membantu tapi perlindungan nya seharusnya bisa lebih luas misalnya ada tambahan untuk keluarga.
Informan VI menjawab pertanyaan VI	saya pernah klaim dan prosesnya memang butuh waktu tapi akhirnya disetujui *customer service* cukup membantu.
Informan VI menjawab pertanyaan VII	respons baik tapi kadang harus diingatkan lewat email atau telepon.

Informan VI menjawab pertanyaan VIII	ya saya merasa sangat terbantu terutama jika terjadi kecelakaan di jalan.
Informan VI menjawab pertanyaan IX	saya lihat dari transparansi dan reputasi Allianz cukup terbuka soal ketentuan polis dan sistem perlindungannya jadi saya anggap cukup kredibel meski saya pribadi belum pernah klaim.
Informan VI menjawab pertanyaan X	sangat saya pernah dampingi teman saya yang klaim karena musibah kecelakaan ringan dan prosesnya nggak ribet hanya butuh kesabaran dan kelengkapan dokumen.
Informan VI menjawab pertanyaan XI	pasti karena saya tahu bahwa asuransi itu sistem gotong royong dan tidak semua kejadian bisa diklaim jadi saya bisa lebih obyektif menilai tidak asal negatif.

Informan VI menjawab pertanyaan XII	menurut saya sudah cukup tapi memang tidak semua mitra peduli atau ambil waktu buat baca kalau Gojek bikin edukasi lewat video atau webinar singkat mungkin lebih efektif.
Informan VI menjawab pertanyaan XIII	sangat memengaruhi tapi saya tahu bahwa kadang mitra merasa sulit karena kurang paham prosedur Allianz sendiri punya sistem klaim yang sudah digital dan cukup tertata tinggal kita ikuti.
Informan VI menjawab pertanyaan XIV	besar kadang mitra yang kecewa menyebarkan persepsi negatif ke yang lain padahal kalau semua mitra dapat edukasi yang benar persepsinya bisa jauh lebih positif.
Informan VI menjawab pertanyaan XV	kalau tahu manfaatnya potongan itu wajar tapi saya

	juga sadar buat mitra yang pendapatannya pas-pasan dan nggak paham manfaatnya potongan itu terasa membebani.

7. Wawancara dengan informan VII

Nama : Ahmad Ihza

Umur : 22

Alamat : Jl. Jelapat Baru No 17

Pendidikan Terakhir : SMA/MA

Pekerjaan : Driver Gojek

Hasil riset penelitian dengan cara wawancara langsung dengan Informan I yang dilakukan pada 19 Mei sampai 19 Juli 2025 mengenai "Persepsi Mitra Gojek Pada PT Asuransi Allianz Kota Banjarmasin". Informan VII menjadi Driver Gojek sejak tahun 2021 hingga sekarang dan membuka semua layanan dari Aplikasi Gojek.

Informan VII menjawab pertanyaan I	perusahaan asuransi pada umumnya.
Informan VII menjawab pertanyaan II	menangani jika nasabah terkena musibah semisal kecelakaan atau meninggal dunia.

Informan VII menjawab pertanyaan III	percaya pastinya karna sampai saat ini terus berjalankan.
Informan VII menjawab pertanyaan IV	semua perusahaan menurut saya sudah baik semua.
Informan VII menjawab pertanyaan V	kemungkinan sudah sampai saat ini yang saya dengar-dengar.
Informan VII menjawab pertanyaan VI	saya sendiri belum pernah klaim teman saya pernah kecelakaan ringan dan katanya prosesnya agak lama.
Informan VII menjawab pertanyaan VII	belom pernah sejauh itu sih yang saya dengar.
Informan VII menjawab pertanyaan VIII	sangat-sangat terbantu menurut saya pribadi sendiri walaupun saya belom pernah ikut.
Informan VII menjawab pertanyaan IX	kalau jujur saya belum tahu Allianz itu ngasih apa ke saya jadi saya belum bisa menilai.

Informan VII menjawab pertanyaan X	iya karena saya belum pernah mengalami sendiri jadi saya lebih percaya cerita orang.
Informan VII menjawab pertanyaan XI	sangat karena saya tidak tahu cara kerjanya saya juga tidak tahu apa yang harus saya harapkan.
Informan VII menjawab pertanyaan XII	ada di aplikasi tapi kadang saya skip lebih enak kalau ada penjelasan langsung atau lewat video pendek.
Informan VII menjawab pertanyaan XIII	ya sangat tapi saya belum punya pengalaman untuk menilai.
Informan VII menjawab pertanyaan XIV	iya komunitas itu sumber informasi utama buat saya.
Informan VII menjawab pertanyaan XV	iya kalau gaji dipotong tapi saya nggak paham kegunaannya saya merasa kurang nyaman.

C. Pembahasan Hasil

1. Bagaimana persepsi mitra Gojek terhadap PT Asuransi Allianz di Kota Banjarmasin?

Berdasarkan keterangan dari beberapa informan di Kota Banjarmasin, PT Asuransi Allianz dipersepsikan sebagai salah satu perusahaan asuransi yang besar, profesional, dan memiliki reputasi positif baik di tingkat nasional maupun internasional. Mayoritas informan menilai Allianz sebagai penyedia layanan perlindungan kecelakaan dan kematian yang terpercaya, dengan tingkat kepercayaan yang tinggi di kalangan masyarakat, termasuk mitra Gojek. Meskipun demikian, terdapat beberapa catatan terkait proses klaim yang dianggap masih lambat dan memerlukan komunikasi yang lebih intensif. Sebagian informan juga mengungkapkan keterbatasan pemahaman terhadap produk dan prosedur layanan Allianz, bahkan ada yang belum pernah menggunakan layanan tersebut secara langsung. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan mekanisme klaim. Secara umum, keberadaan Allianz memberikan rasa aman dan perlindungan yang signifikan, khususnya bagi mitra kerja lapangan, namun masih diperlukan perbaikan dalam hal akses layanan dan efisiensi proses klaim.

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi persepsi mitra Gojek terhadap PT Asuransi Allianz?

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mitra Gojek terhadap PT Asuransi Allianz di Kota Banjarmasin dipengaruhi oleh pemahaman

individu, kepercayaan, produk asuransi yang sesuai dan kemudahan akses, pengalaman pribadi, serta opini sosial dalam komunitas. Mayoritas mitra menunjukkan ketidakpahaman terhadap manfaat asuransi dan mekanisme potongan penghasilan yang diterapkan, akibat informasi yang disampaikan dinilai tidak jelas, sulit dipahami, dan kurang komunikatif. Minimnya literasi asuransi di kalangan mitra mengakibatkan munculnya persepsi negatif, terutama ketika potongan penghasilan dilakukan tanpa pemahaman manfaat yang dirasakan. Sebaliknya, mitra yang memiliki pengalaman langsung dalam proses klaim atau pemahaman memadai terhadap prinsip asuransi cenderung memiliki pandangan yang lebih positif dan menilai Allianz sebagai institusi yang kredibel. Informasi informal dari komunitas sering kali lebih dipercaya dibandingkan sumber resmi, sehingga pengalaman negatif atau kesalahpahaman prosedur dapat menyebarkan ketidakpercayaan secara luas. Potongan penghasilan yang dianggap memberatkan tanpa pemahaman manfaatnya menimbulkan resistensi, terutama di kalangan mitra dengan pendapatan terbatas. Oleh karena itu, peningkatan transparansi serta penyampaian informasi yang lebih efektif menjadi krusial. Sebagian besar mitra menyarankan penggunaan media edukatif yang lebih komunikatif seperti video pendek, webinar, atau forum diskusi, sebagai strategi untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi. Edukasi yang kontekstual dan mudah diakses dinilai mampu membentuk persepsi yang lebih positif terhadap program asuransi yang ditawarkan.