BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT TASPEN (Persero) adalah perusahaan jasa yang memiliki moto perusahaan yaitu Layanan dan Kinerja selalu di tingkatkan dan target mutu pelayanan yaitu Tepat Orang, Tepat Jumlah, Tepat Waktu, Tepat Tempat dan Tepat Administrasi (5T) untuk melayani dalam 1 jam selesai untuk pemrosesan santunan dengan surat permintaan pembayaran (SPP) yang di urus langsung ke PT TASPEN (Persero). Untuk mecapai target mutu tersebut diperlukan peran aktif dan kompetensi yang menunujang dari seluruh komponen perusahaan.

Fenomena yang terjadi di bidang pelayanan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung khususnya pada bagian pelayanan pembayaran Tabungan Hari Tua (THT) adalah para karyawan kurang mampu menunjukan kinerja optimal dan sering melakukan kekeliruan, untuk mencapai target mutu perusahaan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis berusaha mengidentifikasi akar permasalahan yang sebenarnya terjadi, yaitu kurangnya kompetensi kerja para karyawan bidang pelayanan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung khususnya pada Bagian pembayaran Tabungan Hari Tua (THT) .

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, selain karyawan di tuntut harus selalu bersikap sopan, sabar, manusiawi, mudah dan sederhana, karyawan juga harus memiliki kompetensi kerja yang menunjang sesuai

dengan kebutuhan kompetensi jabatan nya. Selain itu juga berusaha untuk menjaga dan memelihara kepercayaan kepada para stake holder untuk terus bekerja sama dengan PT TASPEN (Persero) khususnya di Kantor Cabang Utama Bandung kurang mengalami banyak kemajuan, bahkan cenderung mengalami kemunduran dari tahun ke tahun, dengan fakta sistem pelayanan 1 jam yang telah dicanangkan dari tahun 1966 tidak berjalan dengan optimal.

Salah satu yang memegang peran penting dan menjadi ujung tombak perusahaan adalah bidang pelayanan. Pelayanan yang di berikan oleh para karyawan masih belum optimal khususnya dalam pembayaran Tabungan Hari Tua, mereka melayani masih lebih dari 1 jam meskipun sudah ada perbaikan strategi dari atasan dengan mereposisi atasan. Hal tersebut disebabkan oleh faktor-faktor yang menjadi sumber masalah yang telah dijelaskan pada gambaran data.

Sejalan dengan semakin banyaknya klim yang diterima selama masa kerja, maka permintaan akan kebutuhan kompetensi dari setiap karyawan dalam perusahaan pun akan semakin meningkat. Kompetensi dan kemampuan dari karyawan harus selalu berkembang untuk mewujudkan visi, misi, tata nilai, paradigma, strategi dan kebijakan TASPEN serta untuk mendukung program transformasi Taspen. Karena perkembangan kompetensi dari karyawan yang semakin luas, akan memastikan terwujudnya kesuksesan suatu organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas penulis tertarik untuk mengambil judul **Kompetensi Kerja Karyawan Bidang Pelayanan PT TASPEN (Persero) K.C.U Bandung.**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pelayan yang di berikan oleh para karyawan kepada peserta masih belum optimal khusnya pada pembayaran Tabungan Hari Tua (THT)
2. Masih lambat dan banyak kekeliruan dalam pelayanan Pembayaran Tabungan Hari Tua (THT)

1.2.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat di tarik yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana para karyawan memberikan pelayanan yang optimal dalam melakukan pembayaran Tabungan Hari Tua (THT).
2. Bagaimana karyawan mampu menyelsaikan laporan Pembayaran (THT) dengan cepat dan akurat

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maksud dari melakukan praktek kerja lapangan ini adalah :

1.3.1 Maksud

Maksud penulis melakukan kerja praktek lapangan ini adalah :

1. Memenuhi salah satu mata kuliah KP
2. Menambah wawasan dalam dunia pekerjaan
3. Mencari pengalaman kerja
4. Membatu para pensiunan tentang informasi peneriamaan dana pensiun

1.3.2 Tujuan

Adapun Tujuan dari penulis adalah :

1. Supaya pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pesrta lebih optimal khususnya pada pembayaran Tabungan Hari Tua (THT).
2. Supaya pembuatan laporan pembayaran Tabungan Hari Tua (THT) kepada peserta lebih cepat.

1.4 Batasan masalah

1. Penulis hanya melakukan analisis kompetensi kerja karyawan di TASPEN (Persero) K.C.U Bandung khususnya di bidang pelayanan dalam pembayaran Tabungan Hari Tua (THT).
2. Penulis hanya melakukan analisis kerja para karyawan berkaitan dengan waktu pembuatan laporan Tabungan Hari Tua (THT).

1.5.Waktu dan Tempat

Kerja praktek ini dilakukan di PT Taspen (Persero) Cabang Utama Bandung yang beralamat di JL.PH.H Mustofa no.78 Bandung. Adapun waktu pelakasanaan penelitian yaitu terhitung dari tanggal 5 juli sampai tanggal 5 agustus 2010 .

No	Aktivitas	2010															
		Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penelitian lapangan	X	X														
2	Survey Perusahaan			X	X	X	X	X									
3	Penulisan Laporan					X	X	X	X	X	X						
4	Bimbingan laporan									X	X	X	X	X			