BAB I

PENDAHULUAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIKOM

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini banyak sekali perusahaan yang bersaing secara ketat dan sehat. Seperti pada contohnya yaitu suatu perusahaan yang bergerak dibidang asuransi atau yang disebut dengan jaminan bagi para tenaga kerja yang telah didaftarkan sebagai peserta Jamsostek oleh setiap perusahaan dimana para tenaga kerja itu bekerja.

Terlebih lagi untuk zaman ini PT.JAMSOSTEK (Persero) memiliki suatu peranan yang penting dalam memberikan suatu pelayanan yang baik bagi peserta Jamsostek yang akan mendapatkan jaminan.

Dalam pembangunan nasional, tenaga kerja juga merupakan aset yang sangat berharga sebagai modal dasar pembangunan nasional. Di samping itu pembangunan nasioanl juga ternyata mengarah pada maraknya industrialisasi yang sangat erat kaitannya dengan kebutuhan akan tenaga kerja. Perkembangan kearah industrialisasi ini memerlukan perlindungan yang lebih pasti bagi tenaga kerja, sehingga mereka mulai berpikir bagaimana agar kedudukannya menjadi lebih kuat atau terjamin

Cara yang paling dianggap baik dewasa ini adalah melalui jaminan social tenaga kerja, dimana manusia sebagai tenaga kerja akan merasa terlindungi apabila terjadi kecelakaan, gangguan kesehatan serta tidak mampu bekerja, maka ia akan mendapatkan jaminan untuk kelangsungan hidupnya sehingga akan menciptakan rasa aman dan tenang dalam bekerja.

Mengingat pentingnya masalah jaminan sosial bagi tenaga kerja maka oleh pemerintah didirikan PT.JAMSOSTEK (Persero) sebagai satu-satunya badan yang mengelola jaminan sosial tenaga kerja. Program-program PT.JAMSOSTEK (Persero) meliputi:

1. Jaminan Hari Tua.
2. Jaminan Kecelakaan Kerja.
3. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan.
4. Jaminan Kematian

Terkait dengan masalah di atas, penulis sebagai mahasiswa yang mengambil konsentrasi MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) dimana dalam tatap muka dikampus, materi yang diajarkan menitikberatkan pada sektor sumber daya manusia maka penulis tertarik untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT.JAMSOSTEK (Persero) yang dirumuskan dalam bentuk laporan dengan judul " PROSES PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI TUA PADA PT.JAMSOSTEK CABANG BANDUNG IV JLN.P.H.H MUSTOPA NO.39 "

1.2 Identifikasi Masalah

Setiap manusia pasti akan berusaha seoptimal mungkin untuk memenuhi kebuuhan hidupnya untuk memenuhinya ia akan bekerja sebagai wiraswasta atau sebagai karyawan pada suatu pabrik atau perusahaan.

Manusia tidak dapat bekerja selama hidupnya, maka pada suatu saat tertentu dimana ia sudah dianggap tidak produktif dan tidak layak bekerja lagi maka ia akan diberhentikan oleh perusahaan atau pabrik tempatnya bekerja atau pensiun.

Kebutuhan hidup pasti lah harus terus terpenuhi walaupun ia sudah tidak bekerja, maka ia memerlukan suatu jaminan agar ia dapat hidup layak tanpa harus bekerja kembali.

Dengan berdasarkan pada pernyataan diatas, maka rumusan masalah yang penulis tentukan adalah " Bagaimana pelaksanaan Jaminan Sosial tenaga kerja (JHT) pada PT.JAMSOSTEK (Persero) Cabang Bandung IV Jln. P.H.H Mustopa No.39.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari penelitian adalah untuk mengetahui proses pelayanan terhadap peserta Jamsostek dalam pencapaian target pelayanan sehari-hari di PT. JAMSOSTEK (Persero).

Sedangkan tujuannya adalah sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui proses pelayanan dalam melayani peserta Jamsostek sehari-hari.
b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang sering terjadi.

1.4 Metode Penelitian

Metode yang saya gunakan adalah metode deskriptif analisis yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan pada saat penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang diperlukan kemudian diolah dan batasi sehingga akan menghasilkan suatu kesimpulan selama penulis melakuikan Praktek Kerja Lapangan(PKL) di PT. JAMSOSTEK (Persero)

Kantor Cabang Bandung IV penulis telah mendapatkan data untuk disusun dengan teknik sebagai berikut :

1. Field Observation (Riset Lapangan)
   a. Observasi

      Untuk memperoleh data penulis mengamati langsung dan ikut terjun dalam melayani peserta Jamsostek yang datang untuk mengajukan klaim JHT dan juga untuk pembayaran iuran perusahaan sehingga penulis dapat mengerti dan memahami proses pelayanan terhadap peserta Jamsostek.

   b. Wawancara

      Penulis melaksanakan teknik ini dengan Tanya jawab kepada salah satu petugas pelayanan mengenai proses pelayanan di PT. JAMSOSTEK serta hambatan-hambatan dan bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan dan bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan itu.

1.5 Lokasi dan Waktu

Lokasi dan tempat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan adalah di PT. JAMSOSTEK (PERSERO) Kantor Cabang bandung IV yang terletak di Jalan P.H.H Mustopa No.39 Bandung dan penulis ditempatkan pada bagian pelayanan ***(Customer Service Officer)***.

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama kurang lebih satu bulan dari tanggal 06 September 2004 sampai dengan 1 Oktober 2004. mulai jam kerja di PT. JAMSOSTEK (PERSERO) adalah setiap hari dari hari senin sampai hari jum'at pada pukul 08.00 sampai pukul 16.30 WIB dan jam istirahat dari hari

senin sampai hari kamis pukul 12.00 – 13.00 WIB dan untuk hari jum'at istirahatnya pukul 11.30 – 13.30 WIB.

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini dibuat dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, metodologi penelitian, lokasi dan waktu, sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini menjelaskan mengenai pengertian pelayanan, timbulnya pelayanan, Pelayanan sebagai proses, Faktor pendukung pelayanan umum.

BAB III Gambaran umum perusahaan

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, tempat dan kedudukan perusahaan, bentuk dan badan hukum perusahaan, bidang pekerjaan perusahaan, bidang pekerjaan divisi/departemen tempat kerja praktek, struktur organisasi, visi dan misi PT. Jamsostek (Persero).

BAB IV Pembahasan dan kegiatan selama kerja praktek

Bab ini membahas tentang Program Jaminan Hari Tua (JHT) yang ada di PT. Jamsostek dan kegiatan yang dilakukan selama kerja praktek

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari penyusun.