PROSES PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI TUA PADA PT.JAMSOSTEK (PERSERO) KANTOR CABANG BANDUNG I

LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK

Diajukan untuk memenuhi Syarat Mata Kuliah Kerja Praktek
Program Strata I Jurusan Manajemen Informatika
Fakultas Teknik & Ilmu Komputer
Universitas Komputer Indonesia

Disusun Oleh:

Siti Utami Putri.S

10501027

JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK & ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

2004

LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK

PROSES PELAYANAN PROGRAM JAMINAN HARI TUA

PADA PT.JAMSOSTEK (PERSERO) KANTOR CABANG BANDUNG I

Jalan P.H.H Mustopa No.39 Bandung

Oleh

Siti Utami Putri.S

10501027

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan kerja praktek

Pada tanggal

Disetujui

Dosen Wali	Pembimbing
Manajemen Informatika	Lapangan
Mayalisa Bahar.S.Kom	Sri Sulastri
NIP:4127.7026.007	NIP:214898053

Ketua Jurusan

Manajeman Informatika

Citra Novitasari,S.Si.MT.

NIP: 4127.7026.009

ABSTRAK

Pada dewasa ini bagian pelayanan memiliki suatu peranan yang sangat penting untuk menunjang segala aktivitas kerja di perusahaan PT. JAMSOSTEK (Persero) yang bergerak dalam bidang jasa yang membutuhkan bagian pelayanan agar dapat melayani peserta jamsostek dengan baik.

Bagian pelayanan (***Customer Service Officer***) di PT. Jamsostek (Persero) gunanya untuk melayani semua peserta Jamsostek dan berbagai macam keperluan lainnya, seperti : membayar iuran perusahaan, dan lain-lain.

Meskipun demikian adanya bagian pelayanan ini perlu diperhatikan dan di jaga semaksimal mungkin agar tidak terjadi hambatan-hambatan yang dapat memperlambat aktivitas kerja di bagian pelayanan. Pada umumnya staf yang ditempatkan di bagian pelayanan sering memdapatkan hambatan atau gangguan yang datangnya dari peserta Jamsostek atau dari staf bagian pelayanan itu sendiri, namum kenyataannya sering dilakukan oleh kedua belah pihak sehingga aktivitas kerja sedikit terhambat dan lama menunggu. Meskipun hambatan sering terjadi pada bagian pelayanan tidak membuat staf bagian pelayanan pantang menyerah atau patah semangat untuk mengatasi hambatan tersebut karena staf bagian pelayanan memiliki usaha-usaha atau cara-cara tersendiri untuk menyelesaikannya, karena staf bagian pelayanan sangat yakin dan percaya akan kemampuan dan kecerdasannya masing-masing bisa menyelesaikan hambatan tersebut dan juga staf bagian pelayanan memiliki buku petunjuk tentang pencapaian target pelaksanaan pelayanan sehari-hari sehingga apapun masalahnya atau hambatannya akan di hadapi dengan tangan terbuka dan penuh rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan semua permasalahan yang sering terjadi dan staf bagian pelayanan harus memiliki sikap sabar, yakin dan percaya dengan kemampuan yang dimiliki oleh setiap manusia.

KATA PENGANTAR

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Puji dan syukur Alhamdulilah penulis panjatkan Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Hasil Kerja Praktek.

Adapun Laporan Hasil Kerja Praktek ini disusun sebagai syarat pelengkap dalam Mata Kuliah Kerja Praktek, khususnya aturan dalam menjalankan Kerja Praktek guna memperjelas secara teknis pelaksanaannya.

Dengan keterbatasan pengetahuan yang ada, penulis tidak akan dapat menyelesaikan Laporan Hasil Kerja Praktek ini tanpa peran serta pihak lain, oleh karena itu ijinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, terutama kepada:

1. Bapak Ir.Eddy Suryanto Soegoto, Msc, Selaku Rektor UNIKOM
2. Ibu Citra Novitasari, Selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Fakultas Teknik UNIKOM.
3. Ibu Mayalisa Bahar, Selaku Pembimbing jurusan dan Dosen Wali.
4. Ibu Lusi Meliana, Selaku Penguji Kerja Praktek.
5. Kedua Orangtuaku Papa dan Mama serta Adik-adikku Arye,Enyong,Tian,Dilla terimakasih atas dorongan dan kasih sayang yang diberikan.
6. Untuk Tersayang Suamiku Prima dan Anakku Raka, terimakasih atas perhatian dan dukungannya selama ini padaku.
7. Ibu Sri Sulastri dan Bapak Imam Santoso, Selaku Pembimbing di PT.JAMSOSTEK.
8. Ibu Erna Saparini, Selaku Kepala Bidang Pelayanan.
9. Bapak Tjarman Adwijaya, Selaku pemberi izin PKL di PT.JAMSOSTEK.
10. Teman-teman yang selalu memberi masukan dan saran serta dorongannya dalam pembuatan Laporan Hasil Kerja Praktek.
11. Seluruh karyawan dan karyawati PT.JAMSOSTEK

Semoga Allah SWT dapat membalas semua kebaikan dan jasa-jasa Bapak, Ibu, dengan imbalan yang setimpal. Akhirnya penulis hanya dapat berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan para pembaca.

Bandung, 2004

Penulis

DAFTAR ISI



Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR GAMBAR v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 2

1.3 Maksud dan Tujuan 3

1.4 Metodologi Penelitian 3

1.5 Lokasi dan Waktu 4

1.6 Sistematika Penulisan 5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan 6

2.2 Timbulnya Pelayanan 6

2.3 Pelayanan Sebagai proses 7

2.4 Faktor Pendukung Pelayanan Umum 8

BAB III RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan 10

3.2 Tempat dan Kedudukan Perusahaan 12

3.3 Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan 13

3.4 Bidang Pekerjaan Perusahaan 17

3.5 Bidang Pekerjaan Divisi/Departemen Tempat Kerja Praktek 19

3.6 Struktur Organisasi Perusahaan 21

3.7 Visi PT. Jamsostek (Persero) 27

3.8 Misi PT. Jamsostek (Persero) 27

BAB IV PEMBAHASAN DAN KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK

4.1 Pembahasan 28

4.1.1 Tata Cara Pengajuan Klaim 28

4.1.2 Besarnya Jaminan Hari Tua 30
4.1.3 Besarnya Iuran Jaminan Hari Tua 31
4.1.4 Pengajuan Klaim JHT pada PT. Jamsostek (Persero) meliputi 3 kegiatan administrative 31
4.1.5 Prosedure Penerbitan Pernyataan Saldo Jaminan Hari tua dan Daftar Saldo Jaminan Hari Tua (DSJHT) 31
4.2 Kegiatan yang dilakukan selama kerja praktek 32
BAB V KESIMPULAN
5.1 Kesimpulan 34
5.2 Saran 34
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Pelayanan Sebagai Proses (Moenir, 1995 : 17) 6

3.1 Peraturan Perundang-undangan 12

3.2 Struktur Organisasi 20