

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan hidup tenaga kerja meliputi kebutuhan saat ini maupun kebutuhan mendatang, kebutuhan diri sendiri maupun kebutuhan keluarganya. Perhatian terhadap kepentingan atau kebutuhan hidup tenaga kerja tersebut terutama bila terjadi sesuatu atas diri tenaga kerja yang mengakibatkan terganggunya atau terhentinya kemampuan bekerja, di mana hal ini berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan hidup mendatang yang tidak akan tercapai (karena keterbatasan atau rendahnya penghasilan tenaga kerja), seperti bila tenaga kerja menderita sakit, mengalami kecelakaan, cacat, pemutusan hubungan kerja, atau meninggal dunia sebelum mencapai hari tua. Dalam kaitan ini kepada tenaga kerja perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan dan peningkatan kesejahteraannya.

Keberhasilan dalam menyelenggarakan program Jamsostek tidak seluruhnya di ukur dari tingginya *return on investment*, melainkan juga di ukur melalui kualitas pelayanan. Dimana kualitas pelayanan di ukur oleh kecepatan dan ketepatan pelayanan informasi, pelayanan jaminan dan pelayanan administrasi, agar manfaat program Jamsostek yang diamanatkan oleh Pemerintah dapat dirasakan oleh peserta. PT. Jamsostek Cabang Gambir tengah mengupayakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan efisiensi waktu. Efisiensi merupakan suatu ukuran apakah suatu pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan dapat mencapai tujuan organisasi dengan memberikan hasil yang baik dengan tidak terjadi pemborosan uang, waktu dan tenaga. Pada penelitian ini peneliti akan mengangkat unit bisnis jaminan. Hal ini dikarenakan unit bisnis ini memberikan keuntungan kompetitif yang sangat besar terhadap perusahaan. Terlebih lagi proses klaim, dimana memiliki waktu siklus terpanjang serta memberikan dampak yang sangat besar terhadap pelanggan.

Sebagai gambaran tentang pelayanan, maka berikut ini diberikan data jumlah klaim periode Januari s/d Desember 2003 & 2004 dan data peserta klaim JHT berdasarkan waktu penyelesaian periode Januari s/d Juni 2005.

Tabel 1.1 Data Jumlah Peserta Klaim JHT  
periode Januari s/d Desember 2003 & 2004.

NO	BLN	2003	2004	Perubahan	prosentase
1	Januari	1000	809	-191	-19.10%
2	Februari	770	682	-88	-11.43%
3	Maret	876	847	-29	-3.31%
4	April	991	772	-219	-22.10%
5	Mei	927	766	-161	-17.37%
6	Juni	866	888	22	2.54%
7	Juli	900	970	70	7.78%
8	Agustus	903	906	3	0.33%
9	September	792	808	16	2.02%
10	Oktober	808	1679	871	107.80%
11	November	580	610	30	5.17%
12	Desember	583	706	123	21.10%
	<b>Total</b>	<b>9996</b>	<b>10443</b>		

Sumber : laporan data klaim bagian Jaminan PT. JAMSOSTEK  
Cab Gambir tahun 2003/2004.

Tabel 1.2 Data Peserta Klaim JHT berdasarkan waktu penyelesaian  
periode Januari s/d Juni 2005.

BULAN	I Day Service ( TK )	Prosentase	Non I Day Service ( TK )	Prosentase	TOTAL ( TK )	Total Hari Non I Day Service
Januari	375	40.95%	717	78.29%	1092	3281
Februari	508	45.87%	395	35.67%	903	1862
Maret	608	61.41%	402	40.60%	1010	1649
April	542	48.45%	352	31.47%	894	1476
Mei	577	55.51%	385	37.04%	962	1424
Juni	546	52.91%	423	40.99%	969	1305
<b>Total</b>	<b>3156</b>		<b>2674</b>		<b>5830</b>	<b>10997</b>

Sumber : laporan data klaim bagian Jaminan PT. JAMSOSTEK  
Cab Gambir Tahun 2005.

Dari data diatas diperoleh rata-rata penyelesaian 1 klaim  $\pm$  4 hari (  $10997/2674=4.1$  )

Data di atas merupakan data tenaga kerja yang telah mengajukan klaim baik yang non aktif maupun usia diatas 55 tahun. PT. JAMSOSTEK Cab Gambir selama ini menghadapi masalah dalam hal efisiensi waktu pelayanan , dimana adanya pekerjaan yang tidak bisa diselesaikan dalam *One Day Service* sehingga terjadinya antrian yang cukup panjang. Banyak penyelesaian pelayanan yang dijanjikan kepada peserta yang menyebabkan efisiensi waktu produksi rendah. Berdasarkan table 1.1, terlihat kenaikan peserta yang klaim di tahun 2004, di bulan oktober (107.8%) dan berdasarkan table 1.2 terlihat total penyelesaian 1 klaim berkisar  $\pm 4$  hari . Dimana kedua hal ini tergolong sangat tinggi sekali.

Kondisi ini jika tidak mendapat penanganan yang serius tentunya akan berdampak kurang baik, baik bagi kastemer dimana mereka akan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan maupun bagi PT. Jamsostek sendiri yang akan mengeluarkan biaya kompensasi terhadap caustomer atas keterlambatan yang dilakukannya.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan adanya perbaikan proses bisnis eksisting. Perbaikan proses bisnis ini nantinya akan memperhatikan waktu dan efisiensi proses, selain itu juga perlu diperhatikan aspek SDM, fasilitas, teknologi dan kebijakan perusahaan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Sebagai perusahaan jasa PT. Jamsostek (Persero) sangat menyadari bahwa penyelenggaraan program Jamsostek tidak terlepas dan mempunyai keterkaitan yang erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pesertanya, sehingga manfaat program tersebut dapat dirasakan oleh peserta.

Permasalahan yang akan diangkat dalam tugas akhir ini adalah bagaimana perbaikan proses bisnis existing.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat usulan terhadap proses bisnis existing system pelayanan mulai dari awal (coustomer service) sampai penetapan suatu jaminan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Dapat mengurangi antrian yang panjang.

2. Pekerjaan / proses klaim dapat diselesaikan dalam waktu satu hari kerja (One Day Service).
3. Pembuatan janji terhadap peserta dapat berkurang.

### **1.5 Batasan Masalah**

1. Proses bisnis yang dibahas di sini adalah proses bisnis pelayanan jaminan sosial khususnya program Jaminan Hari Tua.
2. Unit kerja yang akan dibahas di sini adalah unit kerja yang secara langsung berhubungan dengan proses bisnis yang dimaksud.
3. Responden yang menjadi sumber pengumpulan informasi hanya berasal dari dalam perusahaan sedangkan untuk luar perusahaan tidak dilakukan.
4. Output dari penelitian ini hanya usulan perbaikan proses bisnis, sedangkan pengukuran performansi tahap implementasinya tidak dilakukan.

*STTTTELKOM*