

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi perusahaan atau badan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan merupakan salah satu keseluruhan yang terpadu dari semua satuan dan kegiatan yang berkaitan satu dengan lainnya dalam lingkungan masyarakat.

Untuk mengusahakan tercapainya tujuan pelayanan, sumber daya manusia merupakan salah satu pendukung dan penunjang pelaksanaan pelayanan yang terwujud sebagai tenaga, dana, sarana, dan prasarana yang tersedia atau diadakan dan di daya gunakan oleh masyarakat maupun pemerintah. Mencermati kegiatan tersebut maka seluruh institusi yang ada perlu melaksanakan secara baik tugas dan fungsinya, agar secara maksimal mendukung pencapaian tujuan pelayanan.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Dalam suatu organisasi perlu dilakukan langkah pembinaan, hal tersebut diperlukan oleh lembaga atau institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pelayanan.

Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelaksanaan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Kondisi tersebut dapat terimplementasikan dengan baik jika setiap pegawai memiliki komitmen dan motivasi tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks

ini setiap pegawai dituntut bekerja maksimal sesuai dengan potensi dan bidang masing-masing, dalam posisinya sebagai salah satu pendukung tinggi rendahnya mutu pelayanan.

Menurut A.S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Sebagai sebuah perusahaan milik negara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, maka sangatlah wajar BPJS Ketenagakerjaan semakin hari semakin menjadi tumpuan harapan dari masyarakat dalam memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat Indonesia secara lebih baik. Karena itu, untuk dapat selalu menjaga profesionalitas dan komitmen yang tinggi agar mampu memberikan layanan yang terbaik, yang memenuhi harapan setiap pelanggan kita. Hal ini menjadi sebuah kebutuhan wajib, karena tantangan ke depan khususnya harapan pelanggan kita bukannya semakin kecil, melainkan semakin besar dan kompleks. Senantiasa harus membangun attitude atau sikap melayani yang semakin baik dan memudahkan yang kita layani.

Berdasarkan atas pengamatan tersebut maka perlu untuk melakukan penelitian tentang” **Sistem Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS**

Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dari penulisan laporan ini adalah:

1. Bagaimana sistem pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota
2. Apa saja kendala dalam sistem pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota

3. Apa saja solusi dalam mengatasi pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota
2. Untuk mengetahui kendala dalam sistem pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota
3. Mengetahui solusi dalam mengatasi pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota

D. Manfaat Penulisan

Manfaat penelitian ini adalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas permasalahan yang akan di bahas meliputi

1. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan ilmu dan pengalaman dalam sistem pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota dan mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah dapat di pelajari ke dalam dunia kerja.

2. Bagi Lembaga Atau Intansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Lembaga Atau Intansi Terkait dalam pelaksanaan sistem pelayanan

3. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai tambahan referensi atau data khususnya pengembangan keilmuan dibidang manajemen dan organisasi

E. Metodologi Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian adalah deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif . Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. (Saryono 2010) .

Adapun Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan langsung obyek yang ada di lingkungan baik berlangsung ataupun masih dalam tahapan, dengan menggunakan penginderaan.

- a. Observasi partisipatif wajib terlibat langsung dalam proses penelitian atau pengamatan agar dapat memahami dan memperoleh informasi dengan jelas
- b. Observasi terstruktur

Terstruktur adalah merupakan observasi yang telah dirancang secara sistematis dalam artian peneliti sudah mengetahui secara terstruktur pengambilan datanya, mengetahui dengan jelas variabel yang akan diminati

2 . Wawancara

Percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan mengumpulkan data-data berupa informasi. Oleh karena itu, teknik wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data, misalnya untuk penelitian tertentu.

- a. Wawancara terstruktur

sebuah metode wawancara yang sering dilakukan dalam penelitian kuantitatif, menggunakan urutan pertanyaan standar sebelum pengumpulan informasi dilakukan. Informasi yang ingin didapat tentu yang relevan terhadap subjek penelitian, sehingga penyusunan pertanyaan pun harus dilakukan terlebih dahulu yang relevan terkait narasumber.

- b. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara yang bebas dimana penelitian tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

F. Lokasi Dan Jadwal Penulisan

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bekasi kota. Alamat : Jl Pramuka No 29 Telepon : 021- 8843909



Gambar 1.1: Gedung BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bekasi kota

Jadwal Penulisan

No	Jenis Kegiatan	Bulan				
		Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Persiapan					
2.	Pengumpulan Data					
1.	Pengolahan Data					
2.	Penyusunan Tugas Akhir					

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman, penulis membagi Tugas Akhir ini kedalam empat bab, dimana dari satu bab dengan bab yang lainnya saling berhubungan. Adapun sistematika pembahasan yang terdapat dalam penulisan ini terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Dalam bab ini akan diuraikan landasan teori atau tinjauan teori yang terkait dengan sistem pelayanan

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, Tujuan, visi misi, tugas pokok dan fungsi, struktur perusahaan

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan tentang sistem pelayanan klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota, hambatan sistem pelayanan klaim JHT dan solusi system pelayanan klaim JHT.

BAB V : SARAN DAN KESIMPULAN

Dalam bab ini akan menguraikan saran dan kesimpulan.