

Implementasi budaya perusahaan dalam pelayanan santunan yang dilakukan pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) : studi kasus perwakilan Jakarta Selatan dan Bogor = Implementation of corporate culture in compensation payment service by the employees of PT. Jasa Raharja (Persero) : a case study of South Jakarta and Bogor's representatives

Alvina Roosandyaningtyas, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20346089&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai budaya perusahaan dalam kegiatan pelayanan santunan yang dilakukan pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) studi kasus Perwakilan Jakarta Selatan dan Bogor. Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan teknik penelitian yang digunakan adalah wawancara mendalam, pengamatan dan participant observation.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa budaya perusahaan PT. Jasa Raharja (Persero) secara teori tidak tersosialisasikan dengan baik. Namun secara praktik dalam kegiatan pelayanan santunan yang dilakukan pegawai sudah mengimplementasikan sebagian nilai budaya perusahaan khususnya dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan di lapangan seperti survey dan jemput bola.

Budaya perusahaan bukan sebatas konsep tiga T, yaitu Tanggap, Tangkas dan Tangguh seperti yang telah dirumuskan namun segala bentuk aktifitas yang terjadi di Kantor Perwakilan serta yang dilakukan oleh pimpinan dan pegawai merupakan bagian dari budaya perusahaan. Pelayanan disini bukan hanya menjadi tugas Front Office melainkan tugas semua bagian yang berada di belakang proses pelayanan yang terjadi. Hasil penelitian ini menyarankan bahwa perusahaan seharusnya lebih mensosialisasikan budaya perusahaan secara berjenjang ke semua level jabatan dan mengevaluasi efektifitas budaya perusahaan secara periodik khususnya dalam kegiatan pelayanan.

.....This undergraduate thesis discusses the corporate culture in compensation payment service activity by the employees of PT. Jasa Raharja (Persero), a case study of South Jakarta and Bogor representatives. The research methodology used in this undergraduate thesis is a qualitative descriptive research, and the technique used is an in-depth interview, observation, and participant observation.

The result of this research shows that the corporate culture of PT. Jasa Raharja (Persero) is theoretically not socialized well. However, practically, the compensation payment service activity by the employees has partially implemented the corporate culture, especially during the service activity in the field, such as survey and jemput bola activities.

The corporate culture discussed is not limited to the three Ts (Tiga T) concept which are Tanggap (Responsive), Tangkas (Agile), and Tangguh (Strong) like what has been defined, but it includes all activities in the Representative Office and also the activities by the management and employees as parts of corporate culture. The service discussed here is not only the duty of Front Office but also the duty for all divisions behind the process of service.

The result of this research suggests that corporate should socialize the corporate culture gradually to all position level and evaluate the effectiveness of corporate culture periodically, especially in the service.