

**PROSEDUR PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI
SIPIIL PADA PT. TASPEN (Persero) CABANG PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen (DIII) sebagai
Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

AZIMATURRAHMA
1109274/2011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

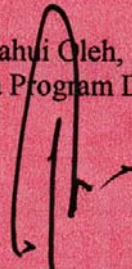
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN PEGAWAI
NEGERI SIPIL PADA PT. TASPEN (Persero) CABANG PADANG**

Nama : Azimaturrahma
Nim : 1109274
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2014

Diketahui Oleh,
Ketua Program Diploma III



Perengki Susanto, SE, M.Sc
NIP. 19810404 200501 1 002

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Muthia Roza Linda, SE, MM
NIP. 19800325 200812 2 002

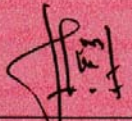
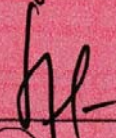
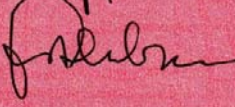
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI
SIPII PADA PT. TASPEN (Persero) CABANG PADANG

Nama : Azimaturrahma
Nim/Bp : 1109274/2011
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2014

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. <u>Muthia Roza Linda, SE, MM</u>	(Ketua)	 _____
2. <u>Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D</u>	(Anggota)	 _____
3. <u>Gesit Thabrani, SE, MT</u>	(Anggota)	 _____

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Azimaturrahma
Tahun Masuk/NIM : 2011/ 1109274
Tempat/Tgl. Lahir : Padang, 20 Mei 1993
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Keahlian : Pasar Modal
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Gunung Ledang no 35 Padang
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena ttugas akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Juli 2014

Yang menyatakan,


Azimaturrahma
NIM. 1109274

ABSTRAK

Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang

O)leh : Azimaturrahma/2014

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti prosedur pelayanan pembayaran pensiun pegawai negeri sipil pada PT. TASPEN (Persero) cabang Padang untuk membantu peserta pensiun dalam mengurus prosedur pembayaran pensiun. Penelitian ini dilakukan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang yang beralamat Jl. Jend. Sudirman No 63 Padang.

Bentuk penelitian tugas akhir ini tergolong penelitian deskriptif. Penulis melakukan observasi di tempat yang diteliti tentang bagaimana prosedur pelayanan pembayaran pensiun sehingga para peserta pensiun tidak kebingungan untuk mengurus pembayaran pensiun.

Berdasarkan pengolahan data tersebut maka diperoleh hasil bahwa untuk mempermudah peserta pensiun dalam mengurus prosedur pembayaran pensiun PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang di sarankan agar karyawan PT. TASPEN (Persero) memperjelas syarat-syarat yang perlu dilengkapi oleh peserta Pensiun, menjelaskan kepada instansi yang terkait tentang persyaratan yang jelas dalam mengurus hak Pensiun, serta meletakkan papan pengumuman tata cara pelaksanaan prosedur pelayanan pembayaran pensiun di depan *customers service* dan di dekat loker pengambilan antrian, agar peserta pensiun tidak merasa kebingungan.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji sukur senatiasa ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan taufik-nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Dengan judul "PROSEDUR PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PT. TASPEN (Persero) CABANG PADANG".

Keberhasilan dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan beberapa pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Muthia Roza Linda SE, MM sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir.
2. Ibu Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D selaku penguji 1 dan Bapak Gesit Thabrani, SE, MT selaku penguji 2, terima kasih atas kritik dan saran yang telah ibu dan bapak berikan dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. H. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Perengki Susanto SE, M.Sc sebagai Ketua Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Ramel Yanuarta RE, SE, MSM, selaku pembimbing akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi UNP yang telah membekali ilmu pengetahuan selama dalam bangku perkuliahan.
7. Segenap karyawan Fakultas Ekonomi UNP.

8. Pihak Pimpinan beserta karyawan/i PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang.
9. Ibunda tercinta atas segala do'a, dukungan, dan kasih sayang serta motivasi yang telah diberikan.
10. Teman-teman yang memberikan bantuan dan dukungannya.
11. Semua pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun, penulis harapkan untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Padang, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Prosedur	7
B. Pengertian Pelayanan	8
C. Pelayanan Pembayaran	10
D. Pengertian Klim	11
E. Pengertian Pensiun	12
F. Pengertian Dana Pensiun	13
G. Kewajiban Hak Peserta Pensiun	15
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
C. Rancangan Penelitian	19
1. Jenis Penelitian	19
2. Tahap Penelitian	20
3. Objek Penelitian	21

D. Metode Pengamatan	21
1. Jenis dan Sumber Data	21
2. Teknik Pengumpulan Data	21
 BAB IV PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan	23
1. Sejarah Singkat Perusahaan	23
2. Kondisi Umum PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang	25
3. Visi dan Misi PT. TASPEN (Persero)	26
4. Struktur Organisasi Perusahaan dan Uraian Jabatan	28
B. Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang	34
a. Prosedur Pembayaran Pensiun	35
b. Perhitungan Pensiun	39
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	40
B. Saran	41
 DAFTAR KEPUSTAKAAN	 44
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Struktur Organisasi PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang 29
- Gambar 2 Prosedur Pelayanan 38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pegawai Negeri Sipil (PNS) mempunyai kedudukan dan peranan yang penting serta menentukan dalam penyelenggaraan Negara/Pemerintahan. Kelancaran pelaksanaan pembangunan nasional pada pokoknya tergantung dari semangat, tekad, sikap mental, dan kedisiplinan unsur aparatur negara. Mengingat pentingnya peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pembangunan nasional maka perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Pemerintah menyadari bahwa kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) tidak hanya diperhatikan sewaktu aktif bekerja, tetapi juga tetap diperhatikan pada masa purna bakti atau masa pensiun.

Usaha peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program Pensiun PNS. Berdasarkan Keputusan Menteri Pertama RI nomor : 388/MP/1960 disebutkan bahwa “Perlunya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdianya kepada Negara.

Program tersebut ditujukan untuk kesejahteraan hari tua Pegawai Negeri Sipil (PNS), yakni memberikan jaminan keuangan bagi peserta bila mendapat resiko yang mengakibatkan peserta tersebut tidak mampu lagi bekerja karena sudah tua atau telah mencapai usia tidak produktif lagi untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang diembankan kepada peserta atau jaminan keuangan bagi ahli

warisnya apabila peserta tertimpa resiko kematian sebelum mencapai usia pensiun/tertimpa resiko kematian ketika menjalani masa pensiun.

Pemerintah memberikan tugas penyelenggaraan dan pengelolaan program dana pensiun kepada PT. TASPEN (Persero). Kemudian sejak tanggal 1 April 1989 PT. TASPEN (Persero) diberi tanggung jawab yang lebih besar oleh pemerintah melalui pelimpahan program pensiun yang sebelumnya dikelola oleh Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara (KPKN).

Secara garis besar produk dan layanan PT. TASPEN (Persero) adalah pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat dibayarkan secara tunai di Kantor Cabang Utama (KCU) atau kantor Cabang (KC) TASPEN, atau dapat juga dibayarkan melalui Kantor Pos dan Bank yang bekerjasama dengan PT. TASPEN (Persero).

Selain mendapatkan gaji yang telah diatur dalam APBN, para PNS pun menghasilkan pasca pensiun yang biasa disebut dana pensiun. Dana pensiun merupakan potongan dari penghasilan PNS setiap bulannya selama yang bersangkutan masih dalam ikatan pekerjaan sebagai seorang PNS. Selain itu pula PNS akan mendapatkan asuransi kesehatan (ASKES). Potongan uang diambil dari penghasilan sebesar 10%, dengan rincian 8% diurus oleh PT. TASPEN (Persero) untuk dijadikan dana pensiun, dan 2% diurus asuransi kesehatan bagi PNS serta keluarga.

Sebagai perwujudan rasa tanggung jawab atas tugas yang dibebankan, PT. TASPEN (Persero) memberikan pelayanan pembayaran secara prima kepada para

peserta aktif dan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan moto layanan 5 (lima) T atau 5 (lima) Tepat yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi dan senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sesuai keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, prosedur atau tata cara pelayanan pembayaran kepada masyarakat harus mengandung sendiri kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata serta ketepatan waktu. Prosedur sendiri merupakan pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan yang terdiri dari tahap demi tahap pekerjaan yang saling berkesinambungan sehingga merupakan bentuk kerjasama antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Setiap bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri yang akan terjalin dalam suatu rangkaian kerja.

Pelaksanaan prosedur itu sendiri harus sistematis dan logis, mana langkah yang harus didahulukan, mana langkah yang selanjutnya dan mana langkah yang terakhir. Setiap langkah yang dilakukan harus terpola dengan baik. Prosedur yang dibuat bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan pembayaran yang memuaskan bagi para peserta Taspen.

Masalah-masalah yang ada dikarenakan pembayaran pensiun tidak hanya secara tunai, melainkan melalui cek pos, dan melalui rekening dari bank-bank yang telah bekerja sama dengan PT. TASPEN (Persero). Beberapa masalah itu diantaranya: keterlambatan penerimaan karena kesalahan pencantuman alamat dari

nasabah (bila melalui cek pos), kesalahan pengimputan nomor rekening nasabah (bila melalui bank). Pelayanan pemberian dana pensiun bagi PNS pun tidak selalu lancar, masalah yang lain timbul akibat kurangnya informasi dari PT. TASPEN tentang prosedur pelayanan pembayaran pensiun bagi para PNS yang akan pensiun. Terkadang ada beberapa kendala dalam hal pembayarannya dan pelayanan pengurusan surat-surat serta syarat-syarat yang harus di penuhi para peserta. Hal-hal bermasalah seperti:

1. SP4A (Surat Pernyataan Pembayaran Pensiun Pertama) model A
2. SP3R (Surat Pernyataan pembayaran Pensiun Rekening)
3. SKPP (Surat Keterangan Pemberhentian Pensiun)
4. Pengurusan SK pensiun asli
5. Alamat peserta yang kurang jelas

Dengan adanya prosedur yang jelas dan sederhana, proses pelayanan pembayaran dapat berjalan efektif dan efisien. Keadaan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para peserta Taspen dan keluarganya dalam mengurus permohonan pelayanan pembayaran hak pensiun. Penyelesaian hak peserta yang tepat waktu membuat para peserta Taspen dan keluarganya dapat lebih cepat menikmati hak atas nilai manfaat dana pensiun di usia lanjut.

Prosedur pembayarannya dimulai dari penyerahan berkas ke bagian customer service, lalu dilanjutkan ke bagian otorisator, setelah ditanda tangani baru voucher pembayarannya dapat dicetak, setelah pencetakan voucher maka voucher tersebut diserahkan ke bagian pengesahan untuk disahkan, lalu voucher tersebut diserahkan ke bagian kasir yang akhirnya akan dibayarkan pensiunnya kepada

peserta pensiun. Masalah yang terjadi pada saat pelayanan pembayaran pensiun adalah pada pengurusan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh peserta pensiun serta pelayanan pengurusan pembayaran yang kurang jelas dari karyawan PT. TASPEN bagi peserta pensiun.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui “Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah prosedur pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dilakukan PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui Proses Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dilakukan PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuannya, penelitian intinya akan bermanfaat:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya dalam pelayanan konsumen dan untuk menambah pengetahuan penulis tentang tata cara prosedur pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Cabang Padang.

2. Secara praktis

a. Bagi instansi

Memperoleh bantuan dan menjadi masukan untuk meningkatkan kinerjanya sebagai instansi yang terbuka dan transparan.

b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat tentang prosedur pelayanan pembayaran pensiun.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang prosedur pelayanan pembayaran pensiun pada PT. TASPEN (Persero), dapat diambil kesimpulan bahwa prosedur yang dilakukan oleh PT. TASPEN (Persero) kurang memuaskan, karena informasi yang kurang jelas tentang prosedur pembayaran serta syarat yang diajukan untuk mendapatkan hak. Berikut prosedur pelayanan pembayaran pensiun:

Peserta yang ingin mengambil hak pembayaran pensiunnya cukup mengajukan berkas Surat Permohonan Pembayaran (SPP) lengkap dengan persyaratannya ke *Customer Service* dan selanjutnya proses Surat Permohonan Pembayaran (SPP) dilakukan oleh staf-staf di bagian pelayanan dan bagian keuangan. Proses Surat Permohonan Pembayaran (SPP) yang dilakukan di bagian keuangan antara lain meneliti kebenaran dan keabsahan dari berkas yang diajukan, melakukan update data teknis perhitungan sesuai yang tertera pada berkas yang diajukan, menghitung hak sesuai data teknis perhitungan dari berkas yang diajukan dan mencetak Lembar Perhitungan Hak (LPH), meneliti kebenaran perhitungan hak dari berkas yang diajukan, memberikan tanda tangan sebagai bukti pengesahan dan penanggung jawab atas perhitungan hak pada berkas yang diajukan.

Dengan adanya prosedur yang jelas dan sederhana, proses pelayanan pembayaran dapat berjalan efektif dan efisien. Keadaan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para peserta Taspen dan keluarganya dalam

mengurus permohonan pelayanan pembayaran hak pensiun. Penyelesaian hak peserta yang tepat waktu membuat para peserta Taspen dan keluarganya dapat lebih cepat menikmati hak atas nilai manfaat dana pensiun di usia lanjut.

Setelah pembayaran berhasil dilakukan, kewajiban dari PT. TASPEN (Persero) selanjutnya hanyalah membayarkan uang pensiunnya setiap bulan, namun ada hal yang perlu diperhatikan oleh nasabah, apabila terjadi perubahan mutasi atau usia anak (sebagai tunjangan) sudah memasuki batas waktu pemberian tunjangan, maka diwajibkan untuk melaporkan segera kepada pegawai PT. TASPEN (Persero) Padang.

B. Saran

Dari hasil pengamatan dan pembahasan yang sudah dilakukan, penulis hanya dapat memberikan saranyaitu prosedur pembayaran harus dilakukan secara sistematis dan logis, mana langkah yang harus didahulukan, mana langkah selanjutnya dan mana langkah terakhir. Sebaiknya, kepada PT. TASPEN (Persero) Cabang Padang agar meletakkan papan pengumuman tata cara pelaksanaan prosedur pembayaran pensiun dan syarat-syarat untuk melengkapi data didepan *customer service* dan di dekat loker pengambilan antrian, serta PT. TASPEN (Persero) menyediakan *customer service* khusus untuk memberikan informasi tentang kelengkapan yang harus dilengkapi agar para peserta pensiun merasa terbantu dan tidak kebingungan. Serta kepada PT. TASPEN (Persero) sebaiknya memberikan informasi kepada instansi yang terkait dan bekerjasama dengan Taspen agar memeberikan informasi kepada setiap PNS, tentang tata cara

pengurusan hak peserta taspen, serta menjelaskan kewajiban apa yang harus dipenuhi oleh setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS).

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ali Muhammad. 2000. *Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Amin Widjaja. 1995. *Dasar-Dasar Akuntansi Dana Pensiun*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan I, Yogyakarta :Gava Media.
- Hoetomo, M. A. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya : Mitra Pelajar.
- Kamus Umum Bahasa Indonesia. 2005 : Departemen Pendidikan Nasional. Jakarta : BalaiPustaka.
- Kother Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta : Erlangga.
- Susilo Martoyo. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Undang-undang No.11 Tahun 1992 : Tentang Dana Pensiun. 2007. Jakarta : Visimedia.
- Sri Susilo, Y.dkk. 2000. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta :Salemba Empat.
- Zulian Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*.Yogyakarta : Erlangga.