

**PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI
PEMBAYARAN PENSIUNAN APARATUR SIPIL
NEGARA DI PT. TASPEN
(PERSERO) CABANG MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS**

2024

DAFTAR ISI

LEMBARAN HALAMAN	I
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
BIODATA MAHASISWA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Fokus Penelitian.....	4
1.4.1 Fokus Penelitian.....	4
1.4.2 Sub Fokus Penelitian.....	4
1.5 Rumusan Masalah.....	5
1.6 Tujuan dan Manfaat.....	5
1.6.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.6.2 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Prosedur.....	7
2.1.2 Standar Operasional Prosedur.....	8
2.1.3 Pelayanan dan Pembayaran.....	10
2.1.4 Pensiunan.....	12
2.1.5 Pegawai Negeri Sipil (PNS)	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.2 Latar Penelitian	23
3.3 Metode dan Jenis Penelitian	23
3.4 Subjek Penelitian	24

3.5 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Prosedur Analisa Data	25
3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	26
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	29
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	29
4.2 Visi dan Misi Instansi	32
4.3 Logo Perusahaan.....	32
4.4 Sumber Daya Perusahaan	33
4.5 Jumlah Karyawan Perusahaan	34
4.6 Struktur Organisasi	35
4.7 Ruang Lingkup Perusahaan	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN	37
5.1 Temuan Penelitian	37
5.2 Prosedur Pembayaran Pensiun	37
5.3 Temuan Penelitian Tentang Sub Fokus Penelitian	39
5.2.1 Pertanyaan untuk informan Peserta/Pensiunan	39
5.2.2 Pertanyaan untuk informan Pegawai PT/TASPEN (Persero) Cabang Manado	41
5.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	43
5.5 Tanggapan Pensiunan dalam Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado.....	44
5.6 Implementasi Temuan Penelitian.....	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
6.1 Kesimpulan	48
6.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN UJI KEABSAHAN DATA.....	53
WAWANCARA PENELITIAN.....	54
LAMPIRAN DOKUMENTASI.....	55
LAMPIRAN UJI KREDIBILITAS	56
LAMPIRAN UJI KONFORMABILITAS	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pegawai Negeri Sipil (PNS) memainkan peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan negara. Keberhasilan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh semangat, tekad, sikap mental, dan kedisiplinan para aparatur negara. Oleh karena itu, penting untuk memberikan perlindungan, pemeliharaan, dan peningkatan kesejahteraan PNS agar mereka dapat bekerja dengan lebih produktif. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, PNS adalah abdi negara yang merupakan warga negara Indonesia. Mereka telah melalui proses seleksi yang ketat dan resmi diangkat untuk menjalankan tugas pemerintahan. Sebagai imbalan, mereka mendapatkan gaji yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan data yang tersedia, ada 167.979 Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia. Dari jumlah tersebut, 25.816 berada di Sulawesi Utara dan 5.002 di Kota Manado. PNS adalah pegawai pemerintah yang menerima gaji, tunjangan, dan dana pensiun dari pemerintah. Dana pensiun ini berasal dari potongan gaji bulanan PNS selama mereka aktif bekerja. Pendapatan pegawai dipotong 10%, di mana 8% dikelola oleh PT. TASPEN (Persero) untuk dana pensiun, sementara 2% digunakan untuk asuransi kesehatan bagi PNS beserta keluarganya (Arakian dkk, 2012). Pemerintah menugaskan PT. TASPEN (Persero) untuk mengatur dan mengelola program dana pensiun. Mulai 1 April 1989, tanggung jawab PT

TASPEN (Persero) bertambah ketika pemerintah menyerahkan pengelolaan program pensiun yang sebelumnya ditangani oleh Kantor Pembendaharaan dan Kas Negara (KPKN) kepada mereka (Langkai, 2018). Sebagai pengelola dana pensiun ASN, PT. TASPEN (Persero) berperan penting dalam memberikan kepastian finansial bagi para abdi negara. Melalui skema tabungan hari tua dan program pensiun yang komprehensif, perusahaan ini mendukung ASN untuk merencanakan masa depan yang lebih baik. (Berlien,2020)

Sebagai wujud tanggung jawab dalam pelaksanaan tugasnya, PT. TASPEN (Persero) berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta aktif dan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan mematuhi prinsip 5 Tepat: yaitu tepat sasaran, tepat waktu, tepat jumlah, tepat lokasi, dan tepat administrasi. Perusahaan ini juga terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, pelayanan pembayaran kepada masyarakat harus memenuhi prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, kenyamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu (Qurniawan, 2009).

Prosedur pelaksanaan pekerjaan melibatkan langkah-langkah yang saling terkait, menciptakan kolaborasi antara berbagai bagian. Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab khusus yang merupakan bagian dari keseluruhan proses. Prosedur ini harus dilakukan dengan cara yang sistematis dan logis, dengan setiap langkah yang teratur dan terencana dengan baik. Prosedur ini dibuat untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan, sehingga layanan pembayaran yang diberikan kepada peserta PT. TASPEN (Persero) bisa lebih memuaskan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arakian pada tahun 2012 di PT. TASPEN (Persero) Cabang Malang, sistem dan prosedur pelayanan berbasis komputer yang diterapkan oleh PT. Taspem di cabang Malang telah menunjukkan kualitas yang sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan semua pihak yang terlibat, seperti pelanggan, karyawan, dan pimpinan cabang. Hal ini sesuai dengan teori Pelayanan Publik, dan dapat dilihat dari perbaikan sistem dan prosedur yang diterapkan serta dari efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspem kepada pelanggannya. Pembayaran pensiun untuk Pegawai Negeri Sipil di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado bisa dilakukan secara langsung di kantor cabang utama atau kantor cabang TASPEN, atau melalui kantor pos dan bank yang bekerja sama dengan TASPEN. Namun, proses pembayaran dana pensiun sering mengalami masalah, karena pensiun tidak hanya dibayar tunai tetapi juga melalui cek pos dan rekening bank yang berafiliasi dengan PT. TASPEN.

Dengan prosedur yang jelas dan sederhana, proses pembayaran dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Ini akan mempermudah peserta Taspem dan keluarganya dalam mengurus permohonan pembayaran pensiun. Penyelesaian hak peserta tepat waktu memungkinkan mereka dan keluarga untuk segera menikmati manfaat pensiun setelah tidak bekerja lagi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN) di PT. Taspem (Persero) Kantor Cabang Manado.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Keterlambatan penerimaan pensiunan karena kesalahan pencantuman alamat dari nasabah (bila melalui cek pos)
2. Kesalahan penginputan nomor rekening nasabah (bila melalui bank)
3. Waktu tunggu nasabah yang lama dalam mendapatkan pelayanan dari pihak Customer Service PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi penelitian permasalahan hanya pada bagian Prosedur Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) di PT. Taspen (Persero) Cabang Manado.

1.4 Fokus Penelitian

1.4.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah menganalisis prosedur pelayanan administrasi dalam pembayaran pensiunan Aparatur Sipil Negara di PT. Taspen (Persero) Cabang Manado serta mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan kendala dalam pelaksanaannya, termasuk keterlambatan penerimaan, kesalahan penginputan data, dan waktu tunggu nasabah.

1.4.2 Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka penulis menemukan sub fokus penelitian sebagai berikut :

- a Ketepatan Waktu
- b Kualitas Layanan

c Kemudahan Penggunaa

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiunan Aparatur Sipil Negara di PT.TASPEN (Persero) Cabang Manado?
2. Apa saja faktor kendala yang sering timbul dalam proses pembayaran pelayanan administrasi pensiunan Aparatur Sipil Negara di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado.
3. Bagaimana tanggapan pensiunan dalam prosedur pembayaran pensiunan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado.

1.6 Tujuan dan Manfaat

1.6.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ditemukan, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur pembayaran administrasi pelayanan pensiunan Aparatur Sipil Negara di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado.
2. Untuk mengetahui kendala yang sering timbul dalam proses pembayaran pelayanan administrasi pensiunan Aparatur Sipil Negara di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado.
3. Untuk mengetahui tanggapan pensiunan dalam prosedur pembayaran pensiunan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado.

1.6.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Penulis :

1. Memperoleh pengetahuan tentang prosedur pelayanan administrasi aparatur sipil negara di PT.TASPEN (Persero) Cabang Manado
2. Mendapat pengalaman kerja dan pengembangan diri untuk mengetahui cara bekerja di instansi.

b. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Manado :

1. Menjalinkan kerja sama dan hubungan baik antara universitas dengan perusahaan serta universitas dapat dikenal di perusahaan atau di dunia industri
2. Meningkatkan kualitas mahasiswa di universitas.
3. Menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada masa yang akan datang

c. Manfaat Bagi Instansi :

Sebagai referensi dan informasi yang bisa digunakan untuk mempertimbangkan prosedur pembayaran dana pensiun kepada peserta.

