

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman era globalisasi ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang canggih dan modern ini sangat mempengaruhi berbagai aspek kehidupan. Pengaruh yang sangat nyata yaitu meningkatnya kebutuhan manusia. Dengan adanya globalisasi ini kebutuhan manusia tidak hanya kebutuhan sandang, pangan, dan papan saja tetapi ada kebutuhan lain yang ingin mereka penuhi. Salah satu diantaranya yaitu kebutuhan yang belum pasti di masa yang akan datang dengan tujuan untuk menghindari hal yang tidak diinginkan, contohnya jika manusia sudah tidak bekerja atau sudah tidak di usia produktif lagi maka manusia perlu menyiapkan dana pensiun untuk masa yang akan datang.

Dana pensiun yang di maksud diatas yaitu investasi jangka panjang yang dananya dapat dicairkan setelah pegawai atau karyawan yang bersangkutan memasuki masa pensiun. Ada empat faktor yang menyebabkan seorang pegawai atau karyawan dikatakan pensiun, yaitu karena kematian, keluar dari pekerjaan, cacat, dan pensiun normal. Dana pensiun sendiri diselenggarakan dalam suatu program yang disebut dengan program dana pensiun. Program dana pensiun terbagi menjadi:

1. Program pensiun iuran pasti yaitu program pensiun yang seluruh iurannya serta hasil pengembangannya dimasukkan pada rekening peserta manfaat pensiun tersebut.

2. Program pensiun manfaat pasti yaitu program pensiun yang kegunaannya ditetapkan sesuai dengan peraturan dana pensiun.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur Aparatur Sipil Negara, mempunyai peranan yang penting dalam pembangunan nasional serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan bangsa. Atas dasar tersebut diperlukan upaya untuk peningkatan kesejahteraannya, baik dalam masa aktif bekerja maupun pada saat pensiun. Untuk memacu kinerja PNS ada beberapa faktor yang diperhatikan oleh Pemerintah. Salah satunya diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara menjabarkan yang merupakan hak-hak dari PNS adalah gaji, tunjangan, dan fasilitas; cuti jaminan pensiun dan jaminan hari tua; perlindungan dan pengembangan kompetensi.

Pemerintah memberikan tugas penyelenggaraan dan pengelolaan program dana pensiun kepada PT Taspen (Persero). 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).

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). Sesuai dengan Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, prosedur atau tata cara pelayanan pembayaran kepada masyarakat harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata serta ketetapan waktu.

Prosedur sendiri merupakan pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan yang terdiri dari tahap demi tahap pekerjaan yang saling berkesinambungan sehingga merupakan bentuk kerjasama antar bagian yang satu dengan bagian yang lain. Setiap bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri yang akan terjalin dalam satu rangkaian kerja. Pelaksanaan prosedur itu sendiri harus sistematis dan logis, mana langkah yang harus didahulukan, mana langkah yang selanjutnya dan mana langkah yang terakhir. Prosedur yang dibuat harus bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan pembayaran yang memuaskan bagi masyarakat khususnya peserta PT Taspen.

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

1.2 Rumusan Masalah

Dalam mempermudah pembahasan agar tidak menyimpang dari materi maka akan diajukan suatu rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana prosedur pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dilakukan PT Taspen (Persero) Cabang Padang?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam prosedur pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero) Cabang Padang?

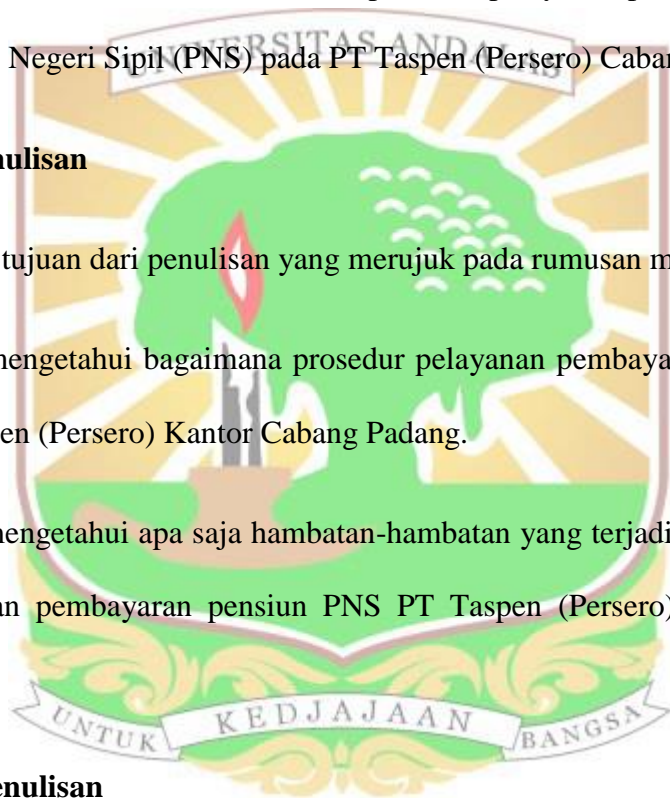
1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan yang merujuk pada rumusan masalah adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pembayaran pensiun PNS PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan yang terjadi selama prosedur pelayanan pembayaran pensiun PNS PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang

1.4 Manfaat Penulisan

1. Bagi Penulis
 - a. Menerapkan teori dan memperdalam pengetahuan terutama yang dipelajari selama perkuliahan di Universitas Andalas.



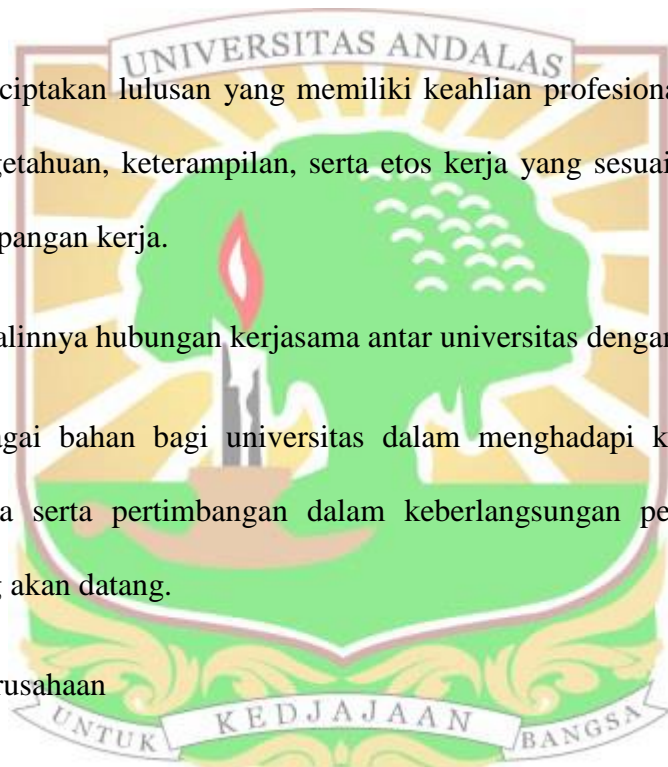
- b. Untuk mengetahui secara langsung tentang prosedur pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dilakukan PT Taspen Cabang Padang
- c. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai dunia kerja

2. Bagi Universitas Andalas

- a. Menciptakan lulusan yang memiliki keahlian profesional dengan tingkat pengetahuan, keterampilan, serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan di lapangan kerja.
- b. Terjalinnnya hubungan kerjasama antar universitas dengan perusahaan
- c. Sebagai bahan bagi universitas dalam menghadapi kegiatan di dunia usaha serta pertimbangan dalam keberlangsungan pendidikan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Perusahaan

- a. Membantu menjelaskan bagaimana prosedur pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang.
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai pembanding apakah prosedur pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang



telah sesuai dengan aturan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku.

1.5 Metode Penelitian

Untuk dapat memperoleh data dan keterangan guna dalam penyelesaian tugas akhir ini, digunakan beberapa metode, yaitu:

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*), adalah metode pengumpulan data dengan cara mempelajari buku literatur, laporan, tulisan-tulisan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan pembayaran pensiun PNS PT Taspen Kantor Cabang Padang.
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*), adalah metode yang dilakukan dengan mengunjungi objek bersangkutan melalui observasi untuk mendapatkan data yang diperlukan. Ada beberapa teknik yang dilakukan, yaitu:
 - a. Melakukan observasi atau mengamati langsung kegiatan operasional perusahaan yang bersangkutan.
 - b. Melakukan wawancara dengan karyawan perusahaan.
 - c. Mengumpulkan data tertulis dari perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini penulis akan menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini penulis menguraikan secara teoritis tentang Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS).

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini penulis membuat gambaran umum Perseroan Terbatas Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PT Taspen), sejarah, visi misi, struktur organisasi, program PT Taspen, dan juga hal-hal yang berkaitan dengan PT Taspen Kantor Cabang Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini penulis akan membahas mengenai bagaimana prosedur pelayanan pembayaran pensiun PNS yang dilakukan pada PT Taspen Kantor Cabang Padang.

BAB V PENUTUP

Berisikan kesimpulan laporan hasil penelitian selama magang, serta saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi instansi dan pihak-pihak yang berkepentingan.