

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pentingnya kedudukan dan peranan pegawai negeri secara umum ditegaskan dalam penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian “Kedudukan dan peranan pegawai negeri adalah penting dan menentukan, karena Pegawai Negeri adalah unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintah dan pembangunan dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional.”

Perkembangan dunia perekonomian saat ini sangat mempengaruhi pola pikir individu untuk bekerja lebih giat guna mendapatkan penghasilan yang sebesar-besarnya sehingga dapat menjamin kebutuhan individu tersebut. Sebagian orang mencari pekerjaan yang yang dapat memberikan tunjangan-tunjangan lain diluar penghasilan pokoknya perbulan. Mengingat pentingnya peranan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan abdi masyarakat yang mempunyai potensi yang sangat menentukan kelancaran dalam pembangunan nasional maka perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktifitas kerja.

Usaha peningkatan kesejahteraan Aparatur Sipil Negara dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program Pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN). Berdasarkan Pasal 91 ayat (3) dan (4) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Apartur Sipil Negara (UU ASN) disebutkan bahwa

“Jaminan pensiun dan jaminan hari tua adalah bukan utang negara melainkan hak yang harus dijamin oleh negara”. Program tersebut ditujukan untuk kesejahteraan jaminan hari tua Aparatur Sipil Negara (ASN), 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 kewenangan penyelenggaraan dan pengelolaan program dana pensiun kepada PT. TASPEN (Persero) untuk Aparatur Sipil Negara (ASN). 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 Pembendaharaan dan Kas Negara (KPKN). Secara garis besar produk dan layanan PT. TASPEN (Persero) adalah pelayanan pembayaran pensiunan Aparatur Sipil Negeri (ASN). Pelayanan pembayaran pensiunan Aparatur Sipil Negeri (ASN) 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).

[\(http://www.taspen.co.id/\)](http://www.taspen.co.id/)

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

aktif dan pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan motto layanan 5 (lima) T atau 5 (lima) Tepat yaitu Tepat Orang, Tepat Waktu, Tepat Jumlah, Tepat Tempat dan Tepat Administrasi.

Sesuai keputusan Menteri Negara 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 ketepatan waktu. 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.

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 diusia lanjut. Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul, ***“Prosedur Pelayanan Pembayaran PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto Terhadap Pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN).”***

B. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang penelitian, maka masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana prosedur pelayanan pembayaran PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto terhadap Pensiunan Aparatur Sipil Negara?”

C. Maksud, Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Maksud Penelitian

Adapun maksud penelitian Tugas Akhir ini adalah:

Untuk mengetahui dan membandingkan antara teori dari bangku kuliah dengan keadaan yang terjadi guna menambah dan mengembangkan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis.

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui prosedur pelayanan pembayaran PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Purwokerto terhadap pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN).

3. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

a. Manfaat Ilmiah

Merupakan pengalaman berharga serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang prosedur pelayanan pembayaran terhadap pensiun Aparatur Sipil Negara yang di berikan PT. TASPEN Kantor Cabang Purwokerto.

b. Manfaat Institusi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan sebagai masukan yang berkaitan dengan pengembangan ilmu serta dapat digunakan sebagai bahan penelitian lanjutan ataupun sebagai bahan pembanding bagi penelitian dimasa mendatang.

c. Manfaat praktis

Sebagai bahan informasi bagi *stakeholders* yang berkaitan langsung maupun tidak langsung, khususnya yang menyangkut kualitas pelayanan di PT. TASPEN Kantor Cabang Purwokerto.

D. Pembatasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya. Dalam penelitian ini, penulis dibatasi hanya pada prosedur pelayanan pembayaran di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Purwokerto terhadap pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN).

E. Metode Penelitian

Data-data yang didapatkan oleh peneliti sesuai dengan kenyataan atau fakta di lapangan dan ada hubungannya dengan teori ilmiah yang dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya. Tugas Akhir ini peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Metode Observasi pada penelitian ini yaitu dalam metode ini penulis meninjau dan melakukan penelitian secara langsung terhadap kegiatan kerja yang sedang dilakukan agar memperoleh data yang diperlukan dan berhubungan langsung dengan topik yang diteliti.

2. Metode Wawancara

Pada metode ini peneliti melakukan proses tanya jawab secara langsung dengan pihak yang terkait sesuai dengan objek penelitian untuk menyakinkan hasil-hasil observasi yang telah dilakukan dan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam laporan Tugas Akhir agar yang diperoleh akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Metode Studi Pustaka

Dalam metode ini peneliti juga melakukan studi banding antara teori dengan praktek dilingkungan objek penelitian dengan mengumpulkan dan memperoleh data dari buku-buku, literatur di perpustakaan, dan yang berhubungan langsung dengan materi yang dibahas.

F. Prosedur dan Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Lapang

Kerja Praktik Lapangan dilakukan di PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Purwokerto yang beralamat di Jl. Prof. Dr. Suharso No.54 yang dilaksanakan mulai pada tanggal 12 Februari 2018 sampai 23 Maret 2018.

Dalam penulisan laporan kerja pratik ini dibagi dalam beberapa tahap yang masing-masing memiliki kegiatan yang ditunjang dengan pemakaian metode yang tertentu pula.

Tahapan yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Tahapan Persiapan

Sebelum melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, penulis mengurus surat perizinan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di TU (Tata Usaha) yang kemudian ditunjukkan ke PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Purwokerto, kemudian surat tersebut diberikan kepada pihak perusahaan. Setelah beberapa minggu pihak perusahaan memberikan informasi langsung kepada penulis melalui telepon yang menyatakan bahwa penulis telah diterima untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan tersebut.

2. Tahapan Pelaksanaan

Penulis melakukan Pratik Kerja Lapangan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Purwokerto selama 30 hari kerja, di mulai pada tanggal 12 Februari 2018 sampai dengan 23 Maret 2018.

3. Tahapan Pelaporan

Setelah selesai melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, penulis menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan untuk memenuhi salah satu syarat Tugas Akhir.

KEGIATAN KERJA LAPANG

NO	KETERANGAN	BULAN															
		JAN		FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI	
	MINGGU	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	TAHAP PERSIAPAN																
	a. Mengajukan Judul		■														
	b. Mengurus Perizinan		■	■	■												
2	TAHAP PELAKSANAAN																
	a. Orientasi pada PT TASPEN					■											
	b. Mempelajari Sejarah PT. TASPEN					■											
	c. Mempelajari Struktur Organisasi Kebijakan, Mutu Perusahaan, Visi dan Misi, Makna Logo PT TASPEN					■	■										
	d. Kerja praktek di perusahaan							■	■								
	e. Penyusunan laporan kerja praktek								■	■							
	f. Mengucapkan terimakasih dan salam perpisahan kepada karyawan PT. Taspen										■						
3	TAHAP PELAPORAN																
	a. Menyusun laporan hasil PKL											■	■				
	b. Bimbingan kerja praktek												■	■			
	c. Penyempurnaan laporan kerja praktek															■	■

Tabel 1.1