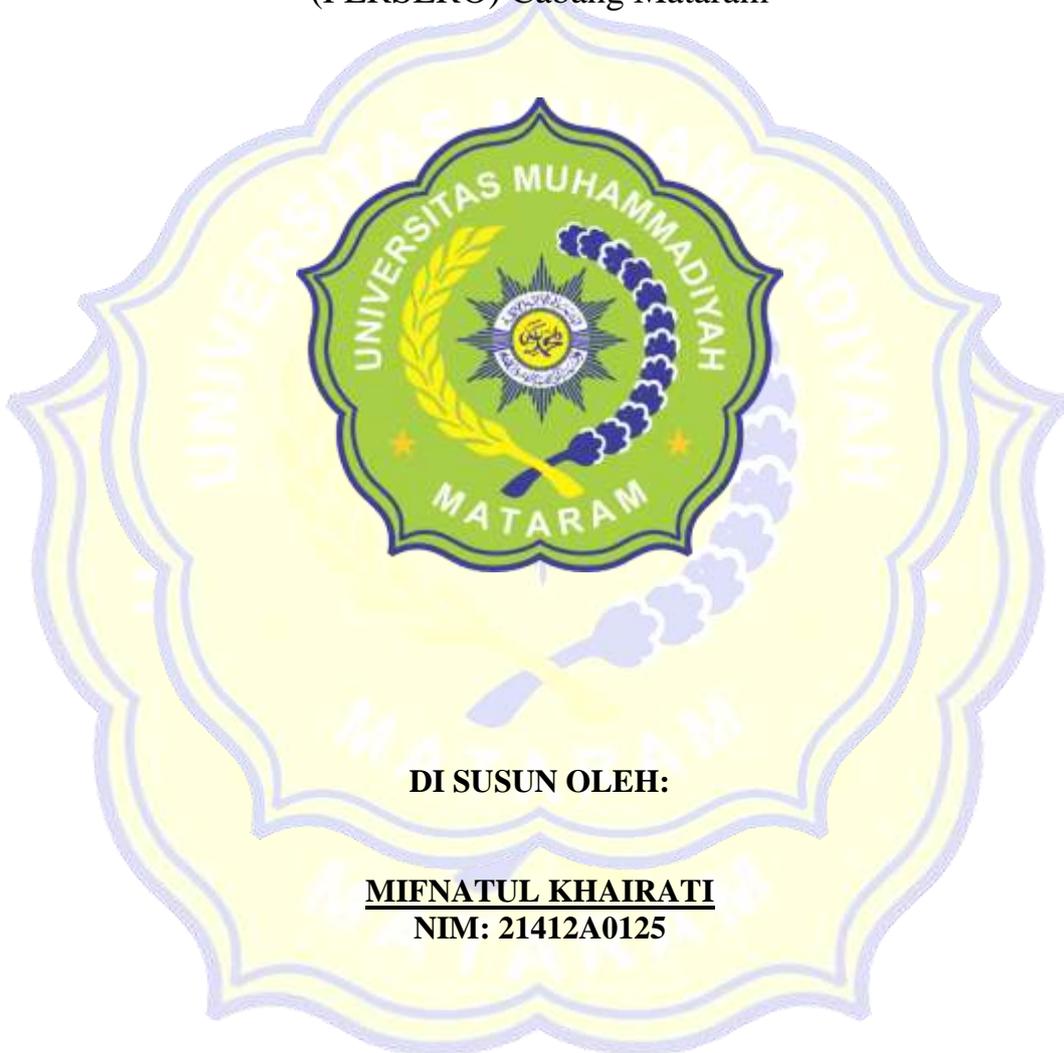


SKRIPSI

PROSEDUR PELAYANAN HAK PESERTA PROGRAM TABUNGAN HARI TUA PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM

Studi Analisis Prosedur Program Tabungan Hari Tua Pada PT Taspen
(PERSERO) Cabang Mataram



DI SUSUN OLEH:

MIFNATUL KHAIRATI

NIM: 21412A0125

**KONSENTRASI PERBANKAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PROSEDUR PELAYANAN HAK PESERTA PROGRAM TABUNGAN
HARI TUA PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM**
(Studi Analisis Prosedur Program Tabungan Hari Tua Pada PT Taspen
(PERSERO) Cabang Mataram)

Diajukan oleh
NAMA: MIFNATUL KHAIRATI
NIM: 21412A0125
Telah Memenuhi Syarat Dan Disetujui,
Februari 2020

Pembimbing I

Mardiah, S.Sos, M. Si
NIDN. 0804117201

Pembimbing II

Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM
NIDN. 0806039101

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Lalu Hendra Maniza, S.Sos.MM
NIDN.0828108404

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PROSEDUR PELAYANAN HAK PESERTA PROGRAM TABUNGAN
HARI TUA PADA PT TASPEN (PESERO) CABANG MATARAM**
(Studi Analisis Prosedur Program Tabungan Hari Tua Pada PT Taspen
(PESERO) Cabang Mataram)

MIFNATUL KHAIRATI
21412A0125

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Bisnis Pada Program Studi Administrasi Bisnis Konsentrasi Perbankan Fakultas
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

DEWAN PENGUJI SKRIPSI

1. **Mardiah, S.Sos, M. Si**
NIDN. 0804117201 (.....)
2. **Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM**
NIDN. 0806039101 (.....)
3. **Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP., M.SI**
NIDN. 0825038303 (.....)

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,


Dr. Muhammad Ali, M. Si
NIDN. 0806066801

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2020**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MIFNATUL KHAIRATI

NIM : 21412A0125

Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS

Judul Skripsi : **PROSEDUR PELAYANAN HAK PESERTA PROGRAM TABUNGAN HARI TUA PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM** (Studi Analisis Prosedur Program Tabungan Hari Tua Pada PT Taspen (PERSERO) Cabang Mataram)

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Ilmiah yang berjudul **“PROSEDUR PELAYANAN HAK PESERTA PROGRAM TABUNGAN HARI TUA PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM** (Studi Analisis Prosedur Program Tabungan Hari Tua Pada PT Taspen (PERSERO) Cabang Mataram)” ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya yang di tulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara penulisan karya ilmiah yang baik dan benar. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Mataram, 13 Februari 2020

Penulis



MIFNATUL KHAIRATI
NIM: 21412A0125



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mifnatul Khairati
NIM : 2141240125
Tempat/Tgl Lahir : Sape - Bugis, 01 Mei 1995
Program Studi : Adm. Bisnis
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 085 258 434 306
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

prosedur pelayanan hak peserta program tabungam hari tua
pada PT Taspen (pesera) cabang mataram
(Studi analisis prosedur program tabungam hari tua
pada PT taspen (pesera) cabang mataram)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 05 maret 2020

Penulis



Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.M.A.
NIDN: 0802048904

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Mifnatul Khairati
Jenis Kelamin : Perempuan
TTL : Bugis-sape, 01-05-1995
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum kawin
Agama : Islam
Alamat Tinggal : Kota Bima, desa bugis-sape
Pendidikan Terakhir : SMA

Pendidikan Formal

1. SDN IMPRES BAJO SARAE
2. SMP NEGERI 1 SAPE
3. SMA NEGERI 2 SAPE
4. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

MOTTO

“Genggamlah dunia sebelum dunia menggenggammu”

“Hidup adalah pelajaran tentang kerendahan hati”

“Kegagalan terjadi karena terlalu banyak berencana tapi sedikit berpikir”

“Jika orang lain bisa maka akupun juga bisa”



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadamu ya rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk...

- Ayahanda (Burhanudin) dan ibunda (Asmah) tercinta yang tersayang

Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terimakasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita

- adik-adikku tercinta

untuk adikku nurifani hairunisa, refilina fatima, ulillah astika, miftahudin dan akmaludin, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan. terimakasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan saya dapat membanggakan kalian.

- Untuk bibi dan om

Untuk bibiku amnah dan pua omaku terima kasih yang tak terhingga, bibi yang sudah saya anggap seperti orang tua saya sendiri yang telah banyak memberikan support terhadap saya, membimbing dan membesarkan saya layaknya orangtua pada umumnya sekali lagi maka terima kasih yang tak terhingga untumu bibi

- Dosen pembimbing

Kepada dosen pembimbingku ibu mardiah dan ibu nurul hidayati indra terima kasih atas bimbingannya, bantuannya, nasehatnya, ilmunya yang selama ini dilimpahkan kepada saya dengan rasa tulus dan ikhlas. Terima kasih untuk support yang luar biasa sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik

Terima kasih buat kalian semua.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, shalawat serta salam semoga tercurahkan bagi kekasihnya Muhammad SAW, atas kemudahan yang diberikan-Nya.

Dalam proses pembuatan proposal ini yang berjudul **“PROSEDUR PELAYANAN HAK PESERTA PROGRAM TABUNGAN HARI TUA PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM”** penyusunan proposal ini merupakan salah satu syarat dalam mencapai kebulatan studi program sastra satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dalam penyusunan-penyusunan proposal ini penyusun telah banyak mendapatkan bantuan moral dan material yang tidak ternilai. Untuk itu pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd. selaku rector Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM. selaku Ketua Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Mardiah, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik sekaligus sebagai Pembimbing Utama dalam penulisan proposal penelitian ini
5. Ibu Nurul Hidayati Indra Ningsih, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II.

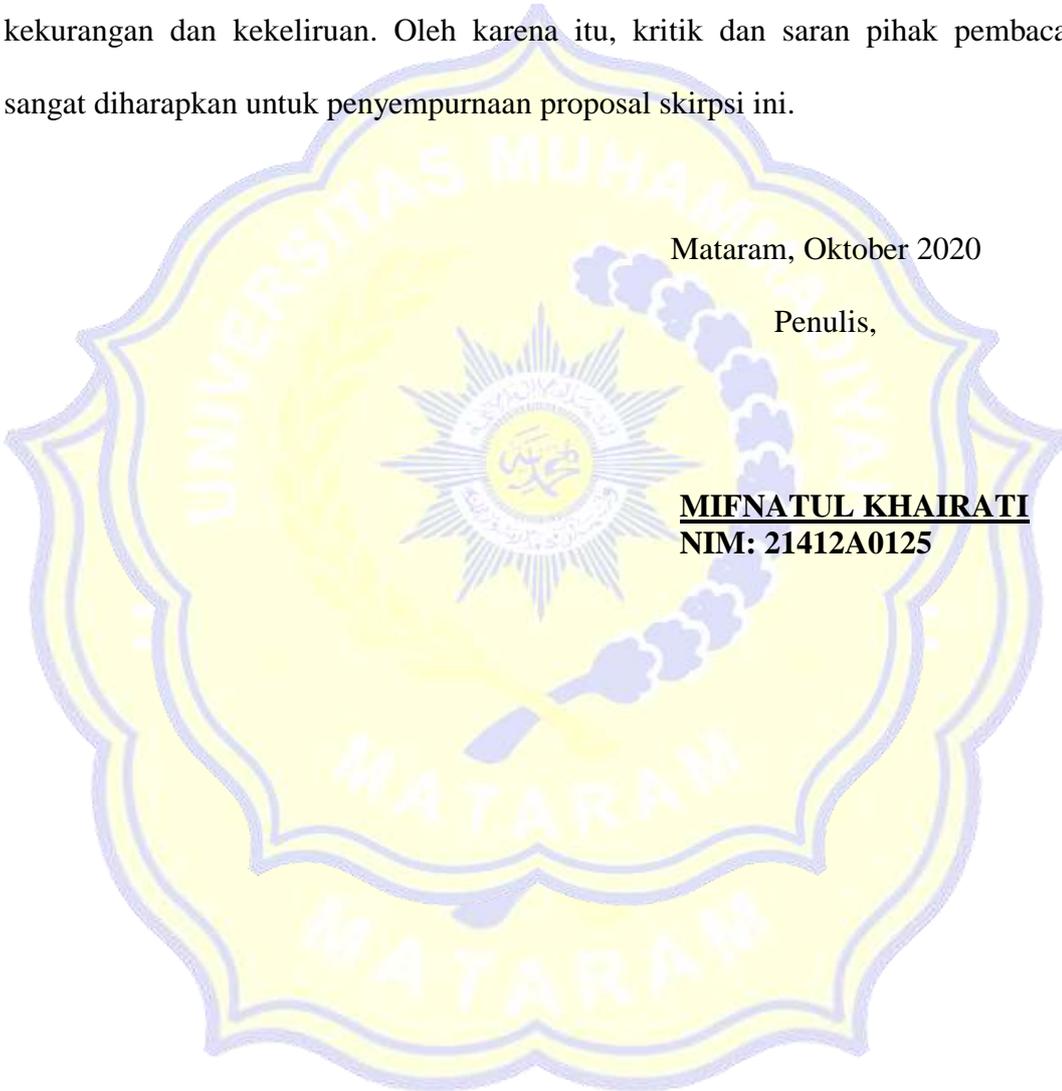
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal Ilmu yang tidak ternilai hingga penyusun dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini mungkin terdapat kekurangan dan kekeliruan. Oleh karena itu, kritik dan saran pihak pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan proposal skripsi ini.

Mataram, Oktober 2020

Penulis,

MIFNATUL KHAIRATI
NIM: 21412A0125



**PROSEDUR PELAYANAN HAK PESERTA PROGRAM TABUNGAN
HARI TUA PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG MATARAM**
(Studi Analisis Prosedur Program Tabungan Hari Tua Pada PT Taspen
(PERSERO) Cabang Mataram)

Oleh:

MIFNATUL KHAIRATI
21412A0125

ABSTRAK

PT. Taspen (Persero) atau Tabungan dan Asuransi Pensiun adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil. Taspen dibentuk untuk memberikan jaminan pada masa pensiun, asuransi kematian, dan nilai tunai asuransi sebelum pensiun dengan memberikan suatu jumlah sekaligus kepada peserta atau ahli warisnya, disamping pembayaran bulanan dari pensiun yang bersangkutan. Jumlah sekaligus itu diharapkan bisa dimanfaatkan sebagai bekal untuk memulai hidup baru sesudah pensiun.

PT. Taspen (Persero) sangat berperan penting dalam memberikan peranan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari PT. Taspen (Persero) tersebut agar tercapai tujuan dari program pensiun. Tujuan dari program pensiun yaitu : Pertama untuk memberikan jaminan hari tua bagi pegawai negeri/peserta Taspen pada saat mencapai usia pensiun. Kedua sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri/peserta Taspen setelah yang bersangkutan memberikan pengabdian kepada negara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas layanan program tabungan hari tua pada PT. Taspen (persero) cabang mataram. Untuk mengetahui kendala atau hambatan dalam prosedur layanan program tabungan hari tua pada PT. Taspen (persero) cabang mataram. Berdasarkan dari indikator pelayanannya yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode kualitatif

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Bahwa hasil wawancara telah memenuhi indikator yang telah peneliti paparkan dalam landasan teori karena yang peneliti buat semua jawaban hampir mendekati sesuai dengan indikator.

Kata Kunci: Prosedur, Pelayanan, Program Tabungan Hari Tua

PARTICIPANTS SERVICE PROGRAM OF OLD DAY SAVINGS PROCEDURES
IN PT TASPEN (PERSERO), MATARAM BRANCH

(Study on Analysis of Old Day Savings Program Procedures at PT Taspen
(PERSERO) Mataram Branch)

By:

MIFNATUL KHAIRATI

21412A0125

ABSTRACT

PT. Taspen (Persero) or Savings and Pension Insurance is an Indonesian State-Owned Company that is engaged in Old-Day Savings insurance and civil servants pension funds. Taspen was formed to provide insurance on retirement, death insurance, and cash value insurance before retirement by providing the amount of money to participants or their heirs, other than the monthly pension payments. It is hoped that the amount of money can be used as a provision to start a new life after retirement. PT. Taspen (Persero) plays an essential role in improving the service quality of PT. Taspen (Persero) to achieve the goals of the pension program. The objectives of the pension program are: First, to provide old-age insurance for civil servants or Taspen participants when they reach retirement age. Second, as an appreciation for the services of civil servants or Taspen participants after they provided service to the state.

The purpose of this study was to determine the effectiveness of the old age savings program services at PT. Taspen (Persero) Mataram branch. Also, to find out the obstacles or obstacles in the old-age savings program service procedure at PT. Taspen (Persero) Mataram branch. The service indicators are simplicity, clarity, the certainty of time, accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure, easy access, discipline, politeness, friendliness and comfort. The method used in this research is qualitative. In conclusion, the results of the interview have met the indicators that the researcher has described in the theoretical basis.

Keywords: Procedures, Services, Old Age Savings Program

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
KEPALA
UPT PDB
Sumaira, M.Pd
NIDN. 0803048601



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Prosedur	17
2.2.2 Konsep pelayanan	17
2.2.3 Program tabungan hari Tua	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Sumber Data.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tentang PT. Taspen Persero.....	33
4.1.1 Sejarah Umum Lokasi Penelitian.....	33
4.1.2 Sejarah Dan Perkembangan PT Taspen (Persero) Cabang Mataram	35
4.2 Hasil Penelitian pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Mataram	44
4.2.1 Bagaimana Efektivitas Layanan Program Tabungan Hari Tua Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Mataram.....	44
4.2.2 Kendala Atau Hambatan Dalam Prosedur Pelayanan Program Tabungan Hari Tua Pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Mataram	46
4.2.3 Pembahasan Hasil Wawancara dan Dibandingkan Dengan Indikator	48

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia menuju era globalisasi memungkinkan kegiatan perekonomian berkembang sedemikian rupa. Kondisi yang demikian tentunya akan menciptakan suatu lingkungan yang kompetitif. Suasana persaingan yang ketat akan menuntut perusahaan untuk lebih efisien dan lebih efektif dalam mengelola sumber daya yang dimilikinya guna meraih sumberdaya manusia yang kompetitif. Umur dan produktivitas manusia pada akhirnya ada batasnya, tidak selamanya seseorang dapat bekerja dan menghasilkan suatu karya. Pada suatu saat dia harus berhenti dari pekerjaan dan menikmati masa tuanya. Akan tetapi, dalam menikmati masa tuanya seseorang tidak ingin penghasilannya berhenti seperti ia juga berhenti dari pekerjaannya tentu saja mutlak memerlukan dukungan prasarana yang memadai. Salah satunya dengan jaminan hari tua atau pensiun. Jaminan hari tua pada hakikatnya adalah kesejahteraan hari tua dalam *time frame* (jangka waktu) lanjut usia, yang akan dinikmati oleh mereka yang saat ini masih muda. Sedangkan wujud dari jaminan hari tua adalah program pensiun jadi tidak disangsikan lagi bahwa dengan melaksanakan program pensiun secara terpadu kita telah menanamkan proses pergeseran nilai-nilai kehidupan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pertama RI Nomor: 388/MP/1960 disebutkan bahwa “Perlunya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil 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.

Jaminan sosial bagi tenaga kerja merupakan suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada pekerja beserta keluarganya terhadap berbagai resiko yang ada pada tenaga kerja itu sendiri (*labour risk*) misalnya resiko kehilangan pekerjaan, kecelakaan kerja, sakit, cacat, lanjut usia, meninggal dunia, dan lain-lain. Jaminan sosial bagi tenaga kerja merupakan bagian dari sistem perlindungan sosial yang memberikan perlindungan tidak hanya kepada mereka yang bekerja saja tetapi juga kepada seluruh anggota keluarganya.

Dalam masyarakat tradisional perlindungan sosial terhadap warganya lebih banyak dilakukan secara informal dengan mengandalkan bantuan keluarga lainnya, tetangga dan masyarakat. Misalnya setiap generasi mempunyai tanggung jawab untuk mengurus dan memelihara orangtua dihari tua mereka dan masyarakat diharapkan akan membantu merekayang lemah. Akan tetapi, adanya tekanan-tekanan seperti arus urbanisasi

mengakibatkan melemahnya sistem perlindungan sosial informal tersebut (Lembaga Penelitian SMERU2003).

PT. Taspen (Persero) atau Tabungan dan Asuransi Pensiun adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil. Taspen dibentuk untuk memberikan jaminan pada masa pensiun, asuransi kematian, dan nilai tunai asuransi sebelum pensiun dengan memberikan suatu jumlah sekaligus kepada peserta atau ahli warisnya, disamping pembayaran bulanan dari pensiun yang bersangkutan. Jumlah sekaligus itu diharapkan bisa dimanfaatkan sebagai bekal untuk memulai hidup baru sesudah pensiun.

PT. Taspen (Persero) sangat berperan penting dalam memberikan peranan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari PT. Taspen (Persero) tersebut agar tercapai tujuan dari program pensiun. Tujuan dari program pensiun yaitu : Pertama untuk memberikan jaminan hari tua bagi pegawai negeri/peserta Taspen pada saat mencapai usia pensiun. Kedua sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri/peserta Taspen setelah yang bersangkutan memberikan pengabdian kepada negara.

Untuk mencapai tujuan dari PT. Taspen (Persero). Maka PT Taspen harus memberikan pelayanan kepada para peserta program tabungan hari tua (pensiun) oleh karena itu semua karyawan PT Taspen harus memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada didalam perusahaan tersebut.

Pengertian Prosedur Pelayanan secara umum merupakan serangkaian cara kerja atau proses yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain,

sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Menurut Mulyadi, (2001:5) mengatakan bahwa “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

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. Dengan adanya prosedur yang dibuat bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan bagi peserta taspn.

Prosedur yang jelas dan sederhana, proses pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Keadaan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para peserta taspn dan keluarganya dalam mengurus permohonan pelayanan hak peserta program tabungan hari tua. Penyelesaian hak peserta yang tepat waktu membuat para peserta taspn dan keluarganya dapat lebih cepat menikmati hak atas nilai manfaat tabungan hari tuanya diusia lanjut.

Menurut Lukman, (2000) “Pelayana merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan setiap usaha atau kegiatan yang bersifat jasa dengan menciptakan pelayanan yang baik, hal ini akan

mendorong timbulnya rasa puas dari nasabah atas pelayanan yang diberikan. Selain itu dengan pelayanan yang baik akan mendorong timbulnya kepercayaan nasabah kepada perusahaan, pada akhirnya terbentuklah citra yang positif pada perusahaan dimata masyarakat. Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *“Prosedur Pelayanan Hak Peserta Program Tabungan Hari Tua (THT) Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Mataram (Studi Analisis Prosedur Program Tabungan Hari Tua Pada PT Taspen (PERSERO) Cabang Mataram)”*.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas maka permasalahan dalam pengamatan ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektifitas Layanan Program Tabungan Hari Tua pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Mataram?
2. Kendala atau hambatan dalam Prosedur Layanan Program Tabungan Hari Tua pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Mataram?

1.6 Tujuan Penelitian

Secara garis besar tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektifitas Layanan Program Tabungan Hari Tua pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Mataram.
2. Untuk mengetahui kendala atau hambatan dalam prosedur Layanan Program Tabungan Hari Tua pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Mataram.

1.7 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang pelayanan program tabungan hari tua (THT) dan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dan dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan dalam kajian keilmuan dan perkembangan teknologi, membantu akademik dalam meningkatkan pengajuan akreditasi perguruan tinggi dan sebagai syarat dalam pencapaian strata satu (SI).

2. Manfaat praktis

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak perusahaan dalam meningkatkan pelayanan karyawan supaya lebih memuaskan nasabah dalam suatu perusahaan.

3. Manfaat akademik

Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana pada jurusan Administrasi Bisnis Fisipol universitas muhammadiyah mataram

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dibutuhkan sebagai perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk membantu peneliti dalam hal berfikir.

1. Yulkarneni (2016), dengan judul penelitian “Strategi Peningkatan Layanan Klim Dana Pensiun Dikantor PT Taspem Surabaya” Tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan bagaimana strategi meningkatkan layanan klim dana pensiun PNS di PT Taspem KCU Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data yaitu wawancara, observasi dan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposif sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kantor PT Taspem KCU Surabaya telah melaksanakan serangkaian upaya atau strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik hal tersebut dapat diketahui dari telah dilaksanakannya lima strategi peningkatan layanan seperti yang telah dipaparkan oleh Osborne dengan jelas yaitu:

- a. *Core Strategy* (Strategi Inti)
- b. *Consequences strategy* (Strategi Konsekuensi)
- c. *Costumer Strategy* (Strategi Pelanggan)
- d. *Control Strategy* (Strategi Pengawasan)
- e. *Culture Strategy* (Strategi Budaya)

2. Qurniawan Adi (2009), dengan judul “Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT Taspen (PERSERO) Cabang Surakarta” tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dilakukan PT Taspen (PERSERO) Cabang Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu mengumpulkan data sekunder, data primer dan lokasi pengamatan dengan cara studi perpustakaan, wawancara dan observasi. Kesimpulan yang diperoleh dari penulisan skripsi ini ialah peserta yang ingin mengambil hak pembayaran pensiunya dengan mengajukan berkas surat permohonan pembayaran (SPP) lengkap dengan persyaratan *customer service* dan selanjutnya proses surat permohonan pembayaran (SPP).
3. Hijratunniar (2017), “Prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero) cabang mataram”. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero). Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengambilan data yaitu dengan cara wawancara, observasi, kosione. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan administrasi pembayaran sudah memenuhi standar pelayanan administrasi dimana hal ini dapat dilihat dari struktur pelayanan yang diberikan oleh PT Taspen saat melayani peserta.

2.4 Landasan Teori

2.4.1 Prosedur

2.4.1.1 Pengertian Prosedur

Dalam melakukan suatu kegiatan, organisasi memerlukan suatu acuan untuk mengatur dan mengontrol semua aktivitas yang terjadi pada perusahaan tersebut. Oleh karena itu, setiap perusahaan baik itu swasta maupun pemerintah hendaknya memiliki prosedur dasar pelaksanaan kerja untuk menunjang kelancaran operasional perusahaan. Dengan adanya prosedur yang memadai maka pengendalian dan tujuan yang akan dicapai dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan baik.

Standard operating procedure (SOP), atau disebut juga sebagai prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktivitas organisasi seperti yang diterapkan dalam pedoman. Pada dasarnya, prosedur merupakan intruksi tertulis sebagai pedoman dalam menyelesaikan sebuah tugas rutin atau tugas yang berulang (repetitif) dengan cara efektif dan efisien, untuk menghindari terjadinya variasi atau penyimpangan yang dapat memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Beberapa pengertian prosedur menurut para ahli:

1. Menurut Mulyadi (2001:5) mengatakan bahwa: “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Didalam suatu sistem, biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi. Akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur, maka akan mempengaruhi prosedur-prosedur yang lain”.

2. Menurut Baridwan (1990:3) Mengatakan bahwa “Prosedur merupakan urutan pekerjaan klerikal yang melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi yang sering terjadi.”
3. Menurut Neuschel (1971) yang dikutip oleh Yogyanto (1996:4) mengatakan bahwa “Suatu prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal (tulis menulis), biasanya melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi“.
4. Menurut Maryati (2008:43) mengatakan bahwa“Prosedur adalah serangkaian dari tahapan-tahapan atau urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Untuk mengendalikan pelaksanaan kerja agar efisiensi perusahaan tercapai dengan baik dibutuhkan sebuah petunjuk tentang prosedur kerja.”

2.4.1.2 Manfaat Prosedur

Dengan telah dijelaskannya pengertian prosedur, maka selanjutnya dapat diketahui manfaat dari prosedur itu, dimana menurut Sedermayanti (1996:85) yaitu:

1. Sebagai suatu pola kerja yang merupakan penjabaran tujuan, sasaran, program kerja, fungsi dan kebijakan dalam kegiatan pelaksanaan kerja yang jelas.
2. Mempersiapkan penjelasan tentang tujuan pokok organisasi, skema organisasi berikut klasifikasi jabatan dan analisis jabatan, unsur kegiatan di dalam organisasi dan lain – lain.
3. Menentukan satu pokok bidang tugas yang akan dibuat bagan prosedurnya
4. Membuat daftar secara rinci tentang pekerjaan yang harus dilakukan berikut lamanya waktu yang diperlukan untuk melaksanakan bidang tugas termaksud.
5. Dalam menetapkan urutan tahap demi tahap dari rangkaian pekerjaan, maka antara tahap yang satu dengan tahap berikutnya harus terdapat hubungan erat yang keseluruhannya menuju satu tujuan.
6. Setiap tahap harus merupakan suatu kerja nyata dan perlu untuk pelaksanaan dan penyelesaian seluruh tugas atau pekerjaan yang dimaksudkan.
7. Menetapkan kecakapan dan keterampilan pegawai yang diperlukan untuk menyelesaikan bidang tugas tertentu.
8. Harus disusun secara tepat sehingga memiliki stabilitas dan fleksibilitas dan selalu disesuaikan dengan perkembangan teknologi.
9. Menggunakan simbol dan skema atau bagan prosedur kerja dengan setepat - tepatnya untuk penerapan prosedur tertentu.

10. Untuk menjamin penerapan prosedur dengan tepat, maka perlu dipakai buku pedoman. (Sedarmayanti,1996:88)

2.4.1.3 Cara Penyusunan Prosedur Yang Baik

Dengan memperhatikan teknik penyusunan prosedur dapat terwujud prosedur yang baik, dimana prosedur yang baik menurut Pusdiklat Depkes (1994:17) yaitu sebagai berikut :

1. Jangan menggunakan kalimat majemuk.
2. Kenali dengan jelas siapa yang melakukan apa, dimana, kapan dan mengapa.
3. Harus menggunakan bahasa yang dikenal pemakai.
4. Merupakan Flowcharting dari proses kegiatan.

2.4.1.4 Waktu Pembuatan Prosedur

Dalam organisasi yang sederhana, terkadang tidak diperlukan dokumen prosedur karena sudah dinyatakan dalam pedoman. Namun, dalam organisasi yang besar, prosedur harus dibuat untuk membukakan proses/aktivitas yang dilakukan organisasi, sekaligus memudahkan koordinasi antar unit kerja.

Pembuatan atau revisi prosedur sebaiknya dilakukan sebagai berikut:

1. Sebelum sebuah proses/aktivitas dilaksanakan untuk pertama kali.
2. Setelah dilakukan uji coba, atau
3. Terdapat perubahan organisasi, lingkungan, atau kebijakan organisasi/pemerintah.

Proses-proses yang wajib dibuatkan prosedurnya adalah proses-proses sebagai berikut:

1. proses yang berhubungan dengan pelanggan.
2. Proses yang membutuhkan ketelitian dan keakuratan dalam pelaksanaannya.
3. Proses yang memerlukan otorisasi atau pengambilan keputusan.
4. Proses yang memiliki resiko keselamatan kerja dan lingkungan.
5. Proses dimana apabila tidak ada prosedur yang mengatur proses tersebut, dapat memengaruhi aktivitas atau keluaran dari proses tersebut.

2.4.1.5 Langkah-Langkah Perbaikan Prosedur:

1. Temukan permasalahannya, misalnya boros, atau banyak keluhan.
2. Kumpulkan data-data pendukung, yang menguatkan alasan bahwa prosedur harus diperbaiki.
3. Temukan prosedur yang lebih baik, dengan melihat mana yang harus dihilangkan, ditambah, dikombinasikan, atau diubah.
4. Lakukan uji coba untuk prosedur baru tersebut.
5. Evaluasilah apakah prosedur baru tersebut benar-benar lebih baik.
6. Jika sudah baik lalu bakukan (standarisasi).

2.4.1.6 Format Dan Bahasa Prosedur

Sebuah prosedur yang baik adalah prosedur yang ringkas, sistematis, tepat sasaran, serta mudah dipahami oleh mereka yang membaca dan

menggunakan prosedur tersebut. Oleh karena itu, format prosedur juga harus dibuat sedemikian rupa agar prosedur mudah dibaca dan dipahami.

1. Format narasi: umumnya digunakan untuk dokumen prosedur formal. Dalam format narasi, penjelasan yang detail mengenai lingkup prosedur, tujuan dari prosedur, serta detail dari setiap langkah atau aktivitas yang dilakukan/dituangkan melalui kata dan kalimat.
2. Format visual: digunakan untuk mensosialisasikan prosedur agar lebih mudah dipahami oleh personil yang membutuhkan.
3. Format multimedia: selain format naratif dan visual, saat ini prosedur juga ditampilkan dalam bentuk multimedia. Bentuk multi media ini digunakan jika prosedur yang ditampilkan cukup rumit sehingga akan lebih mudah dipahami jika diperagakan secara langsung.

2.4.1.7 Unsur-Unsur Prosedur

Dalam sebuah prosedur, baik dalam format narasi ataupun format visual, harus memuat unsur-unsur berikut:

1. Judul.
2. nomor identifikasi prosedur.
3. Fungsi/unit kerja “memilik” prosedur (penanggung jawab proses).
4. Fungsi/unit kerja yang terkait/terlibat dalam prosedur.
5. Tujuan prosedur.
6. Lingkup aktivitas yang mencakup dalam prosedur tersebut.
7. Rentang waktu yang diperlukan untuk melaksanakan prosedur tersebut.
8. Indikator dan ukuran keberhasilan pelaksanaan proses dalam prosedur.

9. Definisi istilah dan akronim yang digunakan dalam prosedur.
10. Siapa yang menyiapkan prosedur.
11. Siapa yang memeriksa dan menyetujui/mengesahkan prosedur.
12. Tanggal pengesahan

2.4.2 Konsep pelayanan

2.2.2.1 Pengertian Pelayanan

Donni Juni Priansa (2017) Pelayanan merupakan salah satu fokus penting bagi organisasi publik dalam melaksanakan kegiatan operasional organisasi publik. Melalui pelayanan maka organisasi publik menjadi institusi yang memiliki reputasi baik dengan berorientasi kepada kepuasan publik istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang dapat dipahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Agar lebih memahami apa yang dimaksud dengan pelayanan, berikut ini disajikan beberapa pengertian mengenai pelayanan:

1. Schiffman dan Kanuk (2004): Pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan daripada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Lukman (2000): Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

2.2.2.2 Ciri-Ciri Pelayanan

Ciri-ciri pelayanan menurut Priansa (2017:61)

Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Terkait dengan hal tersebut maka sejumlah ciri terkait dengan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Efektif

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efektif, artinya lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang telah menjadi tujuan dan sasaran dari organisasi publik.

2. Efisiensi

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efisien. Yang dimaksud dengan efisien berkenaan dengan: Pertama persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan

pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, Kedua dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang berkaitan.

3. Sederhana

Mengandung arti prosedur maupun tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

4. Kejelasan dan kepastian

Mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

5. Keterbukaan

Mengandung arti prosedur maupun tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat menanggung jawab pemberi pelayanan, waktu

penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

6. Ketetapan waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

7. Responsif

Pelayanan yang diberikan bersifat responsif, artinya cepat menanggapi apa yang jadi masalah, kebutuhan dan aspirasi publik yang dilayani.

8. Adaptif

Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan, keinginan, serta aspirasi publik yang dilayani yang senantiasa bersifat dinamis

2.2.2.3 Prinsip Pelayanan

Didalam keputusan MENPAN (menteri pendayagunaan) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedian sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberipelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.2.4 Jenis-Jenis Pelayanan

Berikut ini disajikan beberapa jenis pelayanan yang pada umumnya dikenal, yaitu:

1. Pelayanan melalui lisan.

Pelayanan prima dilakukan pada umumnya dilakukan oleh pegawai *frontliner* organisasi publik yang pada umumnya mereka bersentuhan langsung dengan publik eksternal organisasi publik. Namun demikian, pelayanan prima secara internal pun dapat dilakukan dengan membiasakan pegawai untuk berkata-kata positif, inspiratif, dan saling memotivasi.

2. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan prima melalui tulisan merupakan salahsatu bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam kegiatan operasional organisasi pablik. Dewasa ini sistem pelayanan melalui tulisan didominasi oleh sistim komputerisasi yang dikolaborasikan dengan internet.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui tulisan adalah:

- a. Memudahkan semua pihak yang berkepentingan terhadap organisasi pablik.
 - b. Menghindari pelanggan untuk bertanya kepada pegawai permasalahan yang menyita waktu.
 - c. Mempermudah penyelesaian masalah.
 - d. Mengefisiensikan penggunaan waktu.
 - e. Meminimalisir penggunaan ruang.
 - f. Memberikan tuntunan penyelesaian masalah secara lebih tepat bagi pelanggan.
3. Pelayanan melalui perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh pegawai-pegawai yang memiliki kompetensi teknis di level kegiatan operasional organisasi pablik. Pelayanan ini mengkolaborasikan pelayanan melalui lisan dan tulisan.

2.2.2.5 Pelayanan Yang Secara Umum Didambakan Ialah:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan wajar.

3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

2.2.3 Program tabungan hari Tua

2.2.3.1 Pengertian Program Tabungan Hari Tua (THT)

Adalah tabungan yang bersumber dari iuran peserta dan iuran pemerintah beserta pengembangannya, yang diselenggarakan dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai pada saat yang bersangkutan berhenti, baik karena mencapai usia pensiun maupun karena bukan mencapai usia pensiun.

PT TASPEN (Persero) menyelenggarakan dua jenis program utama, yaitu:

1. Program Tabungan Hari Tua (THT)

Program THT merupakan program asuransi yang terdiri dari Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun, ditambah dengan Asuransi kematian (Askem).

- a. Asuransi Dwiguna adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta TASPEN pada saat yang bersangkutan mencapai usia pensiun atau bagi hak warisnya apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun.
- b. Asuransi Kematian (Askem) adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta TASPEN apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau kepada ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia. Jadi Asuransi kematian adalah asuransi jiwa

seumur hidup bagi PNS peserta TASPEN dan istri /suaminya,kecuali bagi janda/duda PNS yang menikah lagi. Sedangkan bagi anak PNS, Asuransi kematian merupakan asuransi berjangka yang dibatasi usia anak, yaitu sampai usia 25 tahun tetapi, dengan catatan: belum menikah dan/atau belum bekerja), maksimum untuk sebanyak tiga kali kejadian.

2. Program Pensiun

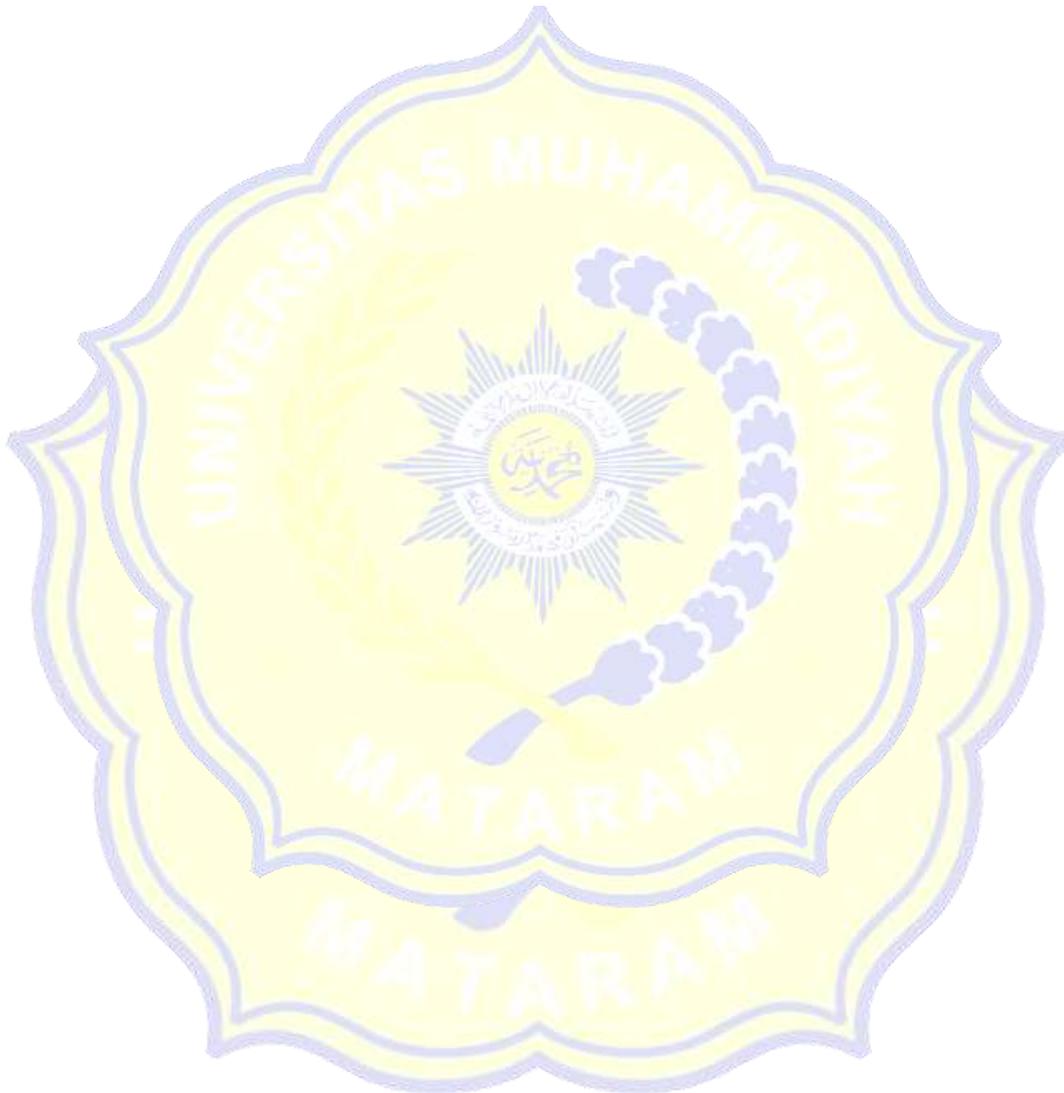
Sejak awal tahun 1987 TASPEN mulai melaksanakan pembayaran pensiun bagi PNS, diawali pada tiga propinsi yaitu Bali, NTB dan NTT, pada bulan januari 1988 wilayah pembayaran ditambah dengan propinsi-propinsi di wilayah Sumatera. Pada tanggal 1 April 1989 wilayah pembayaran pensiun di perluas mencakup wilayah Jawa dan Madura. Kemudian Sejak April 1990 wilayah pensiun diperluas lagi yang meliputi wilayah Kalimantan Sulawesi, Ambon dan Irian Jaya, yang berarti sejak itu PT TASPEN telah melaksanakan pembayaran pensiun di seluruh wilayah Indonesia.

2.2.3.2 Manfaat Program Tabungan Hari Tua (THT)

1. Tabungan asuransi.
2. Nilai tunaitabungan asuransi (NTTA).
3. Biaya pemakaman peserta pensiun (BPPP).
4. Biaya pemakaman istri /suami (BPI/S).
5. Biaya pemakaman anak (BPA)

2.2.3.3 Iuran Program Tabungan Hari Tua (THT)

1. Iuran peserta sebesar 3.25% (tiga koma dua puluh lima persen) dari penghasilan setiap bulan.
2. Iuran pemberian kerja akan diatur dengan peraturan pemerintah sendiri.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan peneliti pada kondisi objek yang ilmiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2012:13).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT. Taspen (PERSERO) Cabang Mataram yang beralamat di Jln. Langko No. 62 Mataram.

3.3 Sumber Data

Sumber data merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data untuk menganalisis dan mempresentasikan data yang baik, maka diperlukan data yang valid agar hasil yang diperoleh mengandung suatu kebenaran. Dalam melakukan penelitian ini diperlukan data untuk mendukung kegiatan penelitian. Adapun jenis sumber data yang digunakan untuk penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data atau informasi yang diperoleh secara langsung dilapangan dengan mengadakan observasi dan wawancara pada pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang dibahas.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu pengumpulan dari buku-buku, refrensi, yang sesuai dengan obyek kajian penelitian serta berkaitan dengan permasalahan dalam hal ini mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang nantinya akan dijadikan sebagai panduan dalam melakukan penelitian

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Sesuai dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menjawab permasalahan yang ada peneliti menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara (interview) yaitu penulis mengadakan wawancara atau tanya jawab dengan informan secara langsung untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penelitian mengadakan wawancara langsung kepada pihak maupun staf dibagian pelayanan program hak peserta tabungan hari tua pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Mataram. Yang akan diwawancara oleh peneliti pada saat meneliti ialah kepala bidang layanan dan manfaat, kasie kepesertaan, dan kesie layanan dan manfaat.
2. Observasi (pengamatan) merupakan suatu proses yang kompleks dalam pengumpulan data dengan memungkinkan penelitian menarik kesimpulan berdasarkan pengamatan secara langsung yang dirancang secara sistematis yang terjadi dalam keadaan sebenarnya.
3. Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya: foto, gambar hidup, sketsa lain-lain, studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2012:240) Dokumentasi juga

digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non lisan yang berupa dokumen. Tujuan digunakannya dokumentasi ini untuk menjaga keutuhan dan kevalidtan data yang diperoleh dari penelitian ini. Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui internet, mempelajari buku-buku sebagai referensi atau dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan atau yang berhubungan dengan pokok permasalahan penelitian dengan tujuan untuk memperjelas hasil pengamatan yang ada.

3.5 Teknik Analisis Data

Untuk memperoleh keterangan tentang masalah-masalah yang muncul dan berkembang analisis yang diterapkan dengan memaparkan faktor-faktor tersebut secara aktual. Analisis data yang digunakan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Proses analisis data dimulai dengan mengkaji dan menelaah sumber-sumber data baik dari hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi yang ditulis dalam catatan lapangan dan proses penafsiran data. Adapun tahap analisis data dalam penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Reduction (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dengan demikian data yang mereduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini peneliti dalam mereduksi data dengan memilih data-data hasil observasi,wawancara, dan

pengelompokan berdasarkan pokok-pokok permasalahan yang diungkap (Sugiyono, 2007).

2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data biasanya dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowcatr dan sejenisnya dalam penelitian ini yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. (Sugiyono, 2017)

3. *Verification* (penarikan kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi kesimpulan awal yang disimpulkan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dalam konsistensaat penelitian kembali kelapangan pengumpulan data, maka kesimpulan yang dikemukakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono, 2007).