

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

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

1.2 Saran

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang sudah dilakukan peneliti dapat memberikan saran ialah kurangnya merekrut karyawan dari lombok NTB agar tidak kesusahan dalam memahami dan salah mengartikan suatu bahasa sehingga tidak nyambungnya suatu komunikasi dan Tidak sampainya sosialisasi ketaspenan kepada peserta taspen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan jurnal

- Baridwan, Zaki. 1990. *Sistem Akuntansi*. Jakarta, BPPK
- Richard F. Neuschel, Gecil Gillespia. 1971. *Accounting System, Prosedures And Methods*, Prentise Hall. New Jersey
- Juni, Priansa, Donni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus Pada Organisasi Bisnis Dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Lukman, Samparan. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STTA LAN Press.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- T. Soemohadiwidjojo, Arini. 2014. *Mudah Menyusun SOP, Standard Operating Procedure*. Cibubur, Jakarta: Penebar Plus.
- Maryati. 2008. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Kanuk Dan Schiffman. 2004. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Prentice Hall. Jakarta.
- Priansa, Juni Donni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Moeni, Drs. H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Joko, Subagyo. 1991. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sedermayanti. 1996. *Tatacara Dan Paroduktivitas Kerja Suatu Tinjauan Dari Aspek Ergonomi Atau Ketentuan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Pusdiklat RI. 1994. *Pedoman Pencatatan Kegiatan Pelayanan Rumah Sakit Di Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1981 Tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil (Pns)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Skripsi:

Hijratunniar. 2017. *Prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada PT. Taspen (persero) kantor cabang mataram*. Mataram: universitas muhammadiyah mataram.

Qurniawan, Adi. 2019. *Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT. Taspen (Persero) Cabang Surakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Yukarneni, Herelina. 2016 *Strategi Peningkatan Layanan Klim Dana Pensiun Di Kantor Pt Taspen Surabaya*. Surabaya. UNESA.

Referensi Internet:

[Http://Qieqierizky.Blogspot.Com/2014/10/Pengertian-Dan-Definisi-Dari-Prosedur.Html](http://Qieqierizky.Blogspot.Com/2014/10/Pengertian-Dan-Definisi-Dari-Prosedur.Html)/Jumat 16 Agustus 2019/14:02

[Http://Arripple.Blogspot.Com/2017/02/Pengertian-Prosedur-Menurut-Para-Ahli.Html](http://Arripple.Blogspot.Com/2017/02/Pengertian-Prosedur-Menurut-Para-Ahli.Html)/Jumat 16 Agustus 2019/ 04:21.

[Https://Aepnurulhidayat.Wordpress.Com/2017/09/16/Konsep-Pelayanan-By-Aep-Nurul-Hidayah-2](https://Aepnurulhidayat.Wordpress.Com/2017/09/16/Konsep-Pelayanan-By-Aep-Nurul-Hidayah-2)/Jumat 16-Agustus-2019/04:30.

[Http://Www.Asabri.Co.Id/Page/15/Program_Tabungan_Hari_Tua_\(Tht\)/Jumat_16-Agustus-2019/04:31](http://Www.Asabri.Co.Id/Page/15/Program_Tabungan_Hari_Tua_(Tht)/Jumat_16-Agustus-2019/04:31).



PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN
Prosedur pelayanan hak peserta program tabungan Hari Tua pada
PT. Taspen (persero) Cabang Mataram

Pertanyaan: karyawan (Nama, Umur)

1. Sebagai karyawan PT Taspen apakah prosedur pelayanan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan?
2. Sebagai karyawan PT Taspen apakah pelayanan persyaratan teknis dan administrasi sudah jelas?
3. Sebagai karyawan PT Taspen apakah untuk mendapatkan pelayanan sudah sesuai seperti yang diharapkan?
4. Apakah sudah melayani peserta taspen dengan benar, tepat dan sah?
5. Sebagai karyawan PT Taspen apakah proses pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum?
6. Sebagai karyawan PT Taspen apakah pimpinan akan bertanggung jawab jika ada keluhan atau persoalan prosedur pelayanan ?
7. Sebagai karyawan PT Taspen apakah fasilitas sarana dan prasarana sudah lengkap untuk menunjang pelayanan?
8. Sebagai karyawan PT Taspen apakah sarana sudah memadai dan mudah dijangkau selain mengunjungi PT Taspen?
9. Apakah karyawan PT. Taspen sudah memberikan pelayanan secara sopan, ramah dan tepat waktu?
10. Sebagai karyawan PT Taspen apasaja fasilitas yang telah di sediakan oleh PT. Taspen?

**FOTO KEGIATAN WAWANCARA
DI PT. TASPEN CABANG MATARAM**

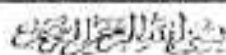






UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639189 - 633723



Nomor : 101 /II.3.AU/F/12020
Lamp. : Proposal Skripsi
Hal : Mohon Tiga Penelitian

Mataram, 03 Januari 2020 H
28 Januari 2020 M

Kepada Yth : Pimpinan PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram
di -
Temant

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Be'adzalan, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Amin

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi). Untuk keperluan tersebut kami mohonkan qm bagi mahasiswa berikut:

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | MIFNATUL KHAIRATI |
| 2. NIM | 21412A0125 |
| 3. Jurusan | Administrasi |
| 4. Program Studi | Administrasi Bisnis |
| 5. Tujuan | Untuk Men peroleh Data |
| 6. Tema / Judul | "Prosedur Pelayanan Hak Peserta Program Tabungan Hari Tua Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram" |
| 7. Lokasi Penelitian | PT. Taspen (Persero) Cabang Mataram |

Demikian kami bantu dan rekomendasikan bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khatirkan terima kasih.

*Wabillahiitauqiy Walhidayah
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Desan,

M. Muhammad Ali, M.Si
0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth:

1. Rektor UMGAT (untuk maklum)
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan,
3. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 639723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sejana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : MIFNATUL KHAIRATI
NIM : 21412A0125
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
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".

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	6,5	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Pemajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,25	13	
7	Kesimpulan	2	3,25	6,5	
8	Konsistensi Referensi	3	3,25	9,75	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		86	

TOTAL BN
IP $\frac{86}{25} = 3,44$

Mataram, 13 Februari 2020
Penilai Utama,

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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram

BERITA - ACARA

-Pada hari ini Kamis Tanggal Tiga Belas Bulan Februari Tahun 2020 pukul 11.00 Wita telah diselenggarakan Ujian Skripsi bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dengan predikat CUKUP / MEMUJASKAN / SANGAT MEMUJASKAN / CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : MIFNATUL KHAIRATI
NIM : 21412A0125
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
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".

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Mardiah, S.Sos., M.Si NIDN.0804117201	PU	3,44
2	Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM NIDN.0806039101	PP	3,44
3	Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP., M.Si NIDN.0825038303	PN	3,28
TOTAL			

Jumlah IP
At IP -----
Jmlh Penguji

Mataram, 13 Februari 2020

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 Mardiah, S.Sos., M.Si NIDN.0804117201	 Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM NIDN.0806039101	 Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.IP., M.Si NIDN.0825038303



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639189 - 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Pada hari ini Kamis Tanggal Tiga Belas Bulan Februari Tahun 2020 pukul 11.00 Wita telah diselenggarakan Ujian Skripsi bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dengan predikat CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **MIFNATUL KHAIRATI**
NIM : 21412A0125
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Prosedur Pelayanan Hak Peserta Program Tabungon Hari Tua Pada PT Taspen (Persero) Cabang Mataram (Studi Analisis Prosedur Program Tabungon Hari Tua Pada PT Taspen (Persero) Cabang Mataram"*.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Mardiah, S.Sos., M.Si. NIDN.0804117201	PU	3,44
2	Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM NIDN. 0806039101	PP	3,44
3	Lalu Sapat Tirta Kusuma, S.IP., M.Si. NIDN. 0825038303	PN	3,28
TOTAL			

Jumlah IP
A) IP
Jmlh Penguji

Mataram, 13 Februari 2020

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 <u>Mardiah, S.Sos., M.Si.</u> NIDN.0804117201	 <u>Nurul Hidayati Indra Ningsih, S.E., MM</u> NIDN. 0806039101	 <u>Lalu Sapat Tirta Kusuma, S.IP., M.Si.</u> NIDN. 0825038303



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sajama Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram,

Nama : **MIFNATUL KHAIRATI**
NIM : 2141260125
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Prosedur Pelayanan Hak Peserta Program Tabungan Hari Tua Pada PT Taspen (Peserta) Cabang Mataram (Studi Analisis Prosedur Program Tabungan Hari Tua Pada PT Taspen (Peserta) Cabang Mataram"*.

KOMPONEN - KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	3	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	3	4	12	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		82	

TOTAL BN $\frac{82}{25} = 3.28$
IP
TOTAL B

Mataram, 13 Februari 2020
Penguji Netral,


Lulu Sugan Tirta Kusuma, S.IP., M.Si.
NIDN. 0825038303



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram

BERITA - ACARA

-Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **MIFNATUL KHAIRATI**
NIM : 21412A0125
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
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"*.

KOMPONEN - KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,25	6,5	
4	Metodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,25	9,75	
6	Analisa Data	4	3,25	13	
7	Kesimpulan	2	3,25	6,5	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,25	9,75	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		86	

TOTAL BN 86 = 3,44
IP -----
TOTAL B 25

Mataram, 13 Februari 2020
Penyaji Pendamping


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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MIFNATUL KHAIRATI
NIM : 21412A0125
Pembimbing I/II : Mardiah, S.Sos, M.Si
Judul Skripsi : PROSEDUR PELAYANAN HAK PESERTA PROGRAM
TABLINGAN HARI TUA (THT) PADA PT. TASPEN (PERSERO)
CABANG MATARAM

No.	Tanggal Masuk Bimbingan	Tanggal Keluar Bimbingan	Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
			Revisi dan pd pembahas		f
			acc revisi		f
			dst. & revisi pd pembahas		f
			acc untuk di ujikan		P.

Mengetahui :
Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Bisnis


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

Mataram, 2019

Mengetahui

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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MIFNATUL KHAIRATI
NIM : 21412A0125
Pembimbing I/II : Nurul Hidayati Indra Ningsih, SE, MM
Judul Skripsi : PROSEDUR PELAYANAN HAK PESERTA PROGRAM
TABUNGAN HARI TUA (THT) PADA PT. TASPEN (PERSERO)
CABANG MATARAM.

No.	Tanggal Masuk Bimbingan	Tanggal Keluar Bimbingan	Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1	30-01-2020	30-01-2020	Pembahasan	Bedakan hasil penelitian & budaya	VF
2	31-01-2020	31-01-2020	Pembahasan kesimpulan	Sertakan teori dalam penulisan	VF
3	1-02-2020	1-02-2020	ACC ke pembimbing I		VF

Mengetahui :
Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Bisnis

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

Mataram, 30 Januari 2019
Mengetahui


Nurul Hidayati Indra Ningsih, SE, MM
NIDN. 0806039101