

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS

Aubrey mengatakan model adalah analogi yang mengabstraksi dan memilih bagian dari keseluruhan, unsur, sifat atau komponen yang penting dari fenomena yang dijadikan model. Model adalah gambaran informasi untuk menjelaskan atau menerapkan teori. Dengan kata lain model adalah teori yang lebih disederhanakan.

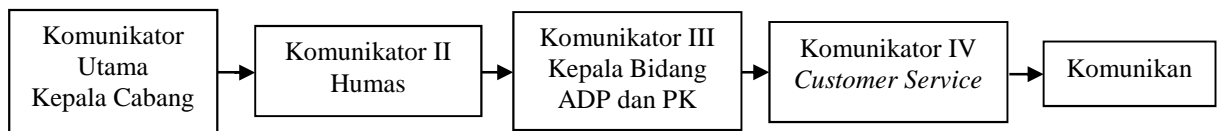
Adapun, seperti yang dikatakan Severin dan Tankard, (dalam Mulyana, 2007 : 132) model membantu merumuskan dan menyarankan hubungan. Oleh karena hubungan antara model dengan teori begitu erat, model sering dicampuradukkan dengan teori. Oleh karena kita memilih unsur-unsur tertentu yang kita masukkan dalam model, suatu model mengimplikasikan penilaian atas relevansi, dan ini pada gilirannya mengimplikasikan teori mengenai fenomena yang diteorikan. Model dapat berfungsi sebagai basis bagi teori yang lebih kompleks, alat untuk menjelaskan teori dan menyarankan cara-cara untuk memperbaiki konsep-konsep.

Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS yang dideskripsikan sebagai berikut, yaitu :

1. Komunikator

Komunikator adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. PT TASPEN sebagai pengelola dana Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT), maka dalam menjalankan tugasnya dibutuhkanlah seorang komunikator.

Model komunikasi komunikator secara langsung kepada komunikan :



Gambar 3.1 Model Komunikasi Komunikator PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru secara langsung Dalam Memberikan Informasi Kepada Komunikan

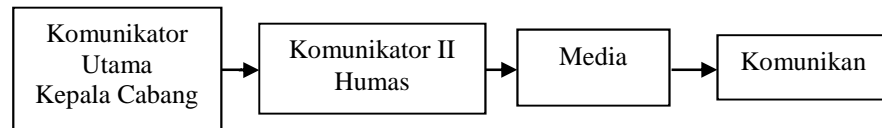
Sumber : Modifikasi Penulis, diolah dari penelitian di lapangan.

Gambar 3.1 menjelaskan komunikator utama adalah menjabat sebagai Kepala Cabang PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru kemudian komunikator II adalah menjabat sebagai Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru, komunikator III adalah menjabat sebagai Kepala Bidang Administrasi Data Peserta dan Kepala Bidang Penetapan Klaim lalu komunikator IV adalah *Customer Service*.

Komunikator utama Kepala Cabang PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru menyampaikan pesan mengenai Program Asuransi Sosial yang dikelola oleh PT TASPEN kepada Komunikator II Humas, lalu pesan yang diterima komunikator II disampaikan kepada komunikator III Kepala Bidang Administrasi Data Peserta Dan Kepala Penetapan Klaim selanjutnya pesan yang diterima oleh komunikator III disampaikan kepada komunikator

IV *Customer Service* mengenai Kebijakan dan Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Pensiun dan Program Tabungan Hari Tua (THT) yang dikelola PT TASPEN (Persero).

Model komunikasi komunikator secara tidak langsung kepada komunikan :



Gambar 3.2 Model Komunikasi Komunikator PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Secara Tidak Langsung Dalam Memberikan Informasi Kepada Komunikan

Sumber : Modifikasi Penulis, diolah dari penelitian di lapangan.

Gambar 3.2 menjelaskan komunikator utama adalah menjabat sebagai Kepala Cabang PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru menyampaikan pesan mengenai Program Asuransi Sosial yang dikelola oleh PT TASPEN kepada komunikator II menjabat sebagai Humas, lalu pesan yang diterima komunikator II akan di publikasikan atau disampaikan kepada komunikan dengan menggunakan media kepada komunikan.

Adapun yang menjadi komunikator utama dalam memberikan dan mempublikasikan informasi Program Asuransi Sosial yang dikelola PT TASPEN kepada adalah Kepala Cabang, dari komunikator utama disampaikan ke komunikator II seterusnya komunikator II menyampaikan ke komunikator III. Komunikator III akan melaksanakan dan menjalankan pesan berupa program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Pensiun dan Program Tabungan Hari Tua (THT) dari komunikator utama bekerjasama dengan *Customer service*. (Wawancara: Rita Olenia, Customer Service Rabu, pada 17 April 2014).

Adapun komunikator PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru dalam Memberikan informasi Program Asuransi Sosial kepada peserta PT TASPEN yaitu:

1. Tamsir menjabat sebagai Kepala Cabang
2. Jawatan Situngkir menjabat sebagai Kepala Bidang Umum dan Sdm
3. Hendarwin menjabat sebagai Kepala Bidang Administrasi Data Peserta
4. R. Djaisman menjabat sebagai Kepala Bidang Penetapan Klaim
5. Rita Olensia menjabat sebagai Customer Service
6. Fita Astuti menjabat sebagai Customer Service
7. Syukri, BSC. menjabat sebagai Customer Service
8. Heri Daryanto menjabat sebagai Customer Service

PT TASPEN (Persero) menyadari sepenuhnya bahwa SDM merupakan aset penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, oleh kerennanya PT TASPEN (Persero) selalu meningkatkan kualitas SDM yang ada, yaitu dengan membangun sistem pengelolaan kebijakan SDM dengan menerapkan suatu system standar yang digunakan untuk menjadikan karyawan yang berintegritas, berkualitas dan professional dibidangnya baik dalam sikap, pengetahuan dan keahliannya dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. (Wawancara: Hendarwin Kepala Bidang Administrasi Data Peserta senin, pada 14 April 2014).

Karyawan PT TASPEN Cabang Pekanbaru rata-rata berusia 40-50 Tahun. Dalam meningkatkan skill/kemampuan komunikator tentang

ketaspenan, maka PT TASPEN sebagai perusahaan pelaksana dan pengelola dana Program Asuransi Sosial selalu melakukan kegiatan tiap bulannya seperti : Dinas tentang pendidikan dan pelatihan tentang ketaspenan dan Rekonsialisasi Premi PNS. Untuk karyawan yang baru diangkat, PT TASPEN melaksanakan kegiatan Training selama 6 bulan agar karyawan yang baru diangkat menguasai dan memahami semua tentang ketaspenan. (Wawancara: Jawatan Situngkir Kepala Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu, pada 16 April 2014).

Dari observasi penulis dilapangan selama penelitian, semua karyawan di PT TASPEN turut andil dalam memberikan informasi program Asuransi Sosial terutama program pensiun yang akan disampaikan kepada pensiunan PNS. Dilihat dari aktivitas komunikator PT TASPEN antara komunikator utama, komunikator II, komunikator III saling berkaitan dan bekerja sama dengan komunikator IV *customer service* dalam memenuhi kebutuhan informasi peserta taspen. Data yang diinput oleh *customer service* akan menjadi dasar untuk pengambilan keputusan bagi komunikator utama dan dijalan oleh komunikator II dan komunikator III, jadi *customer service* harus berhati-hati dalam melakukan *entry* data.

2. Pesan

Pesan merupakan informasi, ide/gagasan, bujukan/ungkapan bersifat pendidikan emosi dan lain-lain yang disampaikan oleh komunikator kepada perorangan/kelompok tertentu.

a. Pesan verbal

Pesan verbal adalah jenis pesan yang penyampaiannya menggunakan kata-kata dan dapat dipahami isinya oleh penerima berdasarkan apa yang didengarnya baik secara lisan maupun tulisan. Contohnya : Spanduk yang dipasang mitra-mitra bayar PT TASPEN dan instansi pemerintah serta Brosur dan Majalah yang dibagikan kepada peserta PT TASPEN. Adapun isi pesan pada brosur yaitu “ *Pelayanan Melebihi Harapan Peserta* “.

Dalam menyampaikan pesan dan informasi mengenai Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Pensiun dan Program Tabungan Hari Tua (THT) kepada peserta PT TASPEN, maka PT TASPEN menggunakan bentuk pesan verbal yaitu Spanduk, Majalah dan Brosur. Pada spanduk, brosur dan majalah yang isi pesannya informatif dan persuasif supaya peserta PT TASPEN bisa memahami pesan-pesan yang disampaikan melalui spanduk, majalah dan brosur. Dengan tujuan memuaskan peserta PT TASPEN akan kebutuhan informasi mengenai Program Asuran Sosial yang dikelola oleh PT TASPEN. Humas bertugas memberikan informasi seluas-luasnya tentang Program Asuransi Sosial dan kebijakan-kebijakan perusahaan jika ada perubahan dalam program tersebut. (Wawancara: Hendarwin Kepala Bidang Administrasi Data Peserta senin, pada 14 April 2014).

Dalam menyampaikan pesan dan informasi kepada peserta PT TASPEN dengan tujuan supaya peserta taspen bisa memahami dan

mengerti hak dan kewajibannya, maka humas bersinergi dan berupaya menerima dan menyelesaikannya dan menghubungi kembali bilamana terdapat informasi yang belum dapat diselesaikan. (Wawancara: Jawatan Situngkir Kepala Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu, pada 16 April 2014).

b. Pesan Nonverbal

Pesan Nonverbal adalah jenis pesan yang penyampaiannya tidak menggunakan kata-kata secara langsung dan dapat dipahami isinya oleh penerima berdasarkan gerak-gerik, tingkah laku, atau ekspresi muka. Contohnya:



Gambar 3.3 Etika pelayanan dalam memberikan informasi di PT TASPEN (Persero)

Sumber: Humas PT TASPEN Kantor Cabang Pekanbaru.

Pada gambar 3.3 menjelaskan pelayanan yang diberikan kepada peserta PT TASPEN berupa 3S (Senyum, Salam dan Sapa) dan rasa

empati karyawan terhadap peserta yang telah pensiun. Maksud senyum disini ialah senyum dengan gerak mulut, salam dengan gerakan tangan dan sapa dengan menganggukkan kepala.

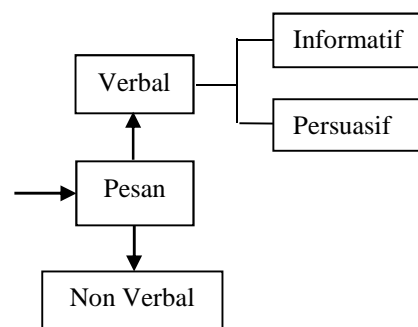
Tugas dan tanggung jawab Taspen semakin besar sehingga PT TASPEN dituntut dapat memberikan kinerja yang maksimal untuk memenuhi kewenangan dalam hal pengelolaan asuransi sosial bagi PNS. Dalam memberikan informasi program-program pensiun kepada peserta taspen baik itu PNS aktif maupun Pensiunan PNS, dengan meningkatkan pelayanan seperti menyambut dengan senyum, salam dan sapa kepada peserta taspen. (Wawancara: R. Djaisman Kepala Bidang Penetapan Klaim selasa, pada 22 April 2014).

Humas selalu berusaha merumuskan program strategis perusahaan, menetapkan dan mencari solusi penyelesaian setiap permasalahan yang ada, meningkatkan kinerja dan pencitraan perusahaan yang positif, dan mensinergikan serta menyalarkasikan kegiatan perusahaan terhadap visi dan misi perusahaan yang telah disepakati bersama. (Wawancara: Jawatan Situngkir Kepala Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu, pada 16 April 2014).

Dari observasi penulis di lapangan, pesan yang disampaikan humas PT Taspen kepada peserta PT TASPEN baik itu dalam bentuk verbal maupun non verbal agar peserta bisa memahami Program Asuransi Sosial dan Program pensiun yang dikelola oleh PT TASPEN

dan terwujudnya visi misi perusahaan serta meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani kebutuhan informasi peserta PT TASPEN.

Berikut ini adalah model pesan yang disampaikan kepada komunikan.



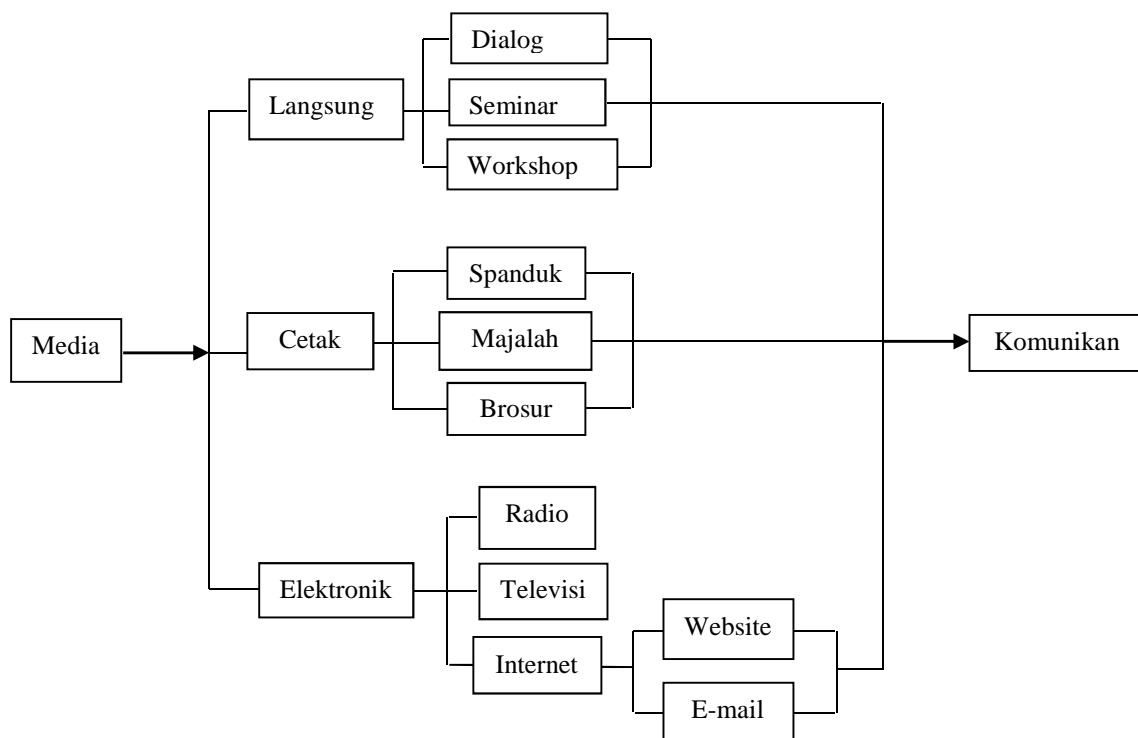
Gambar 3.4 Model pesan komunikasi Humas PT TASPEN
Sumber : Modifikasi Penulis, diolah dari penelitian di lapangan.

Gambar diatas 3.4 menjelaskan model pesan PT TASPEN. Dalam model ini pesan dibagi menjadi dua jenis yaitu pesan verbal dan pesan non verbal. Pesan verbal yaitu isi pesan yang ada di spanduk, majalah dan brosur. Isi pesannya berupa Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri dan isi pesannya informatif dan persuasif. Pesan informatif adalah pesan yang berisikan informasi yang memberikan keterangan fakta dan data. Pesan persuasif adalah pesan yang membujuk, dimana bertujuan membujuk audiens agar tertarik dan bertindak sesuai keinginan dari isi pesan. sedangkan pesan non yaitu berupa pelayanan 3S senyum seperti gerakan muka, sapa dengan gerakan tangan dan salam dengan menganggukkan kepala yang dilakukan CS dalam menyambut Pensiunan PNS.

3. Media Komunikasi

Media merupakan sarana atau saluran yang dipergunakan oleh komunikator dalam mekanisme penyampaian pesan kepada komunikan. Media bertugas menyampaikan informasi atau pesan yang telah dikemas oleh komunikator dan pihak-pihak terkait kepada komunikan.

Media merupakan saluran untuk menyampaikan pesan yang dapat menyampaikan jumlah massa yang besar dan heterogen. Dalam penyampaian pesan melalui media kepada komunikan maka dapat dibagi pula media mana yang sesuai pada komunikan atau publik yang menerima pesan. Untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan tentang hak dan kewajiban peserta terhadap Taspen ada beberapa pemilihan media. Yang mana tujuan dari media itu merupakan alat untuk memberikan dan menyampaikan informasi namun harus tepat sasaran. PT TASPEN memilih beberapa media seperti media langsung, media cetak dan media elektronik. (Wawancara: Jawatan Situngkir Kepala Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu, pada 16 April 2014).



Gambar 3.5 Model Media kepada komunikan

Sumber : Modifikasi Penulis, diolah dari penelitian di lapangan.

Gambar 3.5 menjelaskan bahwa model media yang digunakan PT TASPEN kepada komunikan adalah media langsung, media cetak dan media elektronik karena dapat menjangkau peserta PT TASPEN. Media langsung seperti dialog, seminar dan workshop. Pada media cetak seperti spanduk, baliho, brosur dan majalah perusahaan yang dipasang ditempat mitra-mitra bayar PT TASPEN dan instansi Pemerintah sehingga lebih mempermudah peserta PT TASPEN untuk mendapatkan informasi dari PT TASPEN. Pada media elektronik seperti Radio, TV dan Internet maka informasi yang di dapat oleh peserta PT TASPEN akan lebih aktual karena diupdate setiap ada perubahan prosedur pengurusan dana Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT).

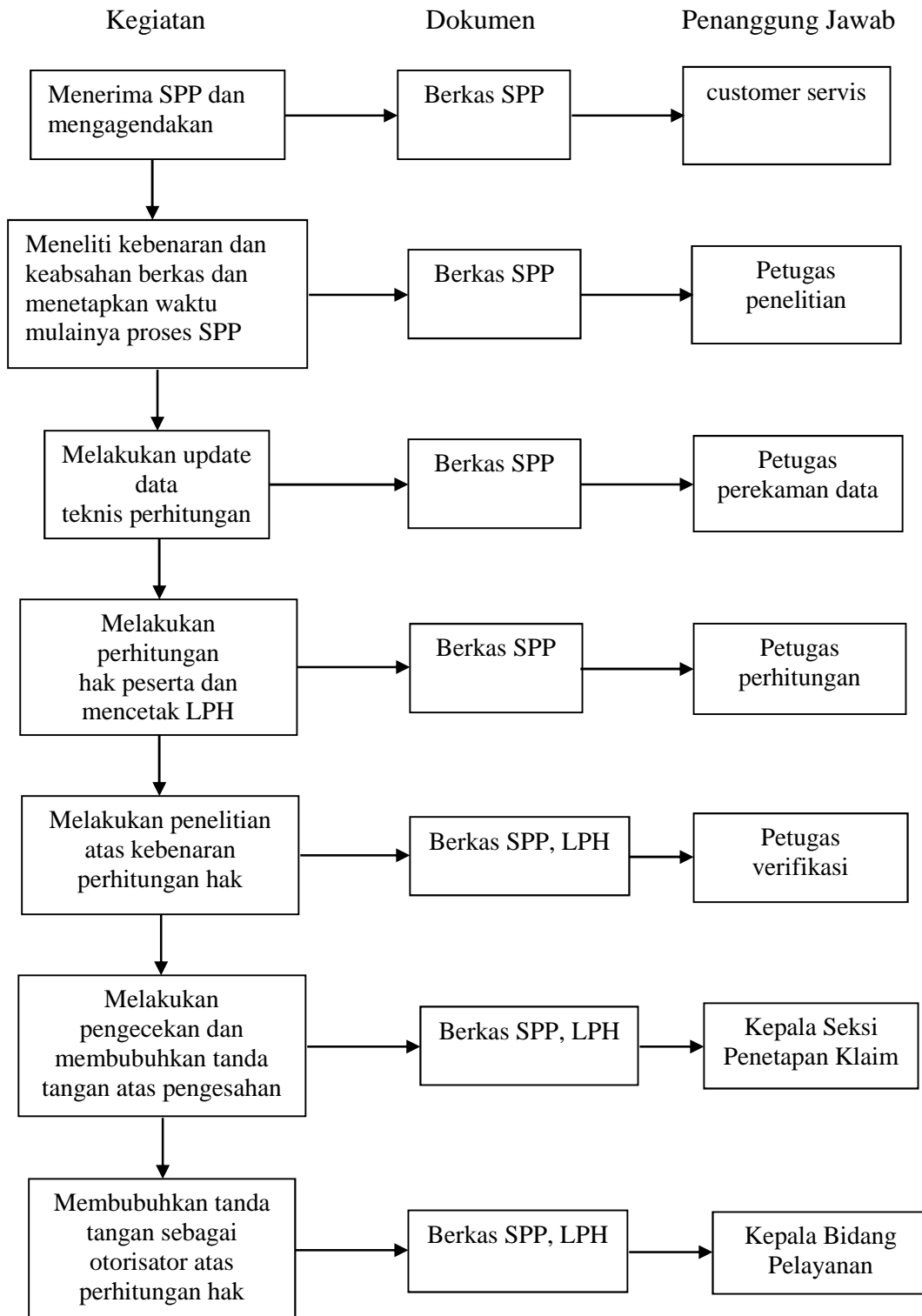
a. Media langsung

Tugas humas PT TASPEN menginformasikan segala kebijakan mengenai Program Pensiun yang menyangkut kepentingan peserta PT TASPEN. Dalam melaksanakan tugasnya seperti melakukan sosialisasi kepada peserta PT TASPEN dan rekonsialisasi kepada semua instansi pemerintahan maka humas menggunakan media langsung.

Setiap bulannya PT TASPEN melakukan rekonsialisasi premi PNS dan ke pemda bikin sim gaji PNS aktif. Dalam memenuhi kebutuhan informasi peserta PT TASPEN mengenai ketaspenan, maka humas PT TASPEN mengirim pemberitahuan melalui surat ke alamat peserta, menempel pemberitahuan melalui mitra bayar dan sarana Siaran radio atau TV (bilamana diperlukan). Selain melalui radio dan brosur, PT TASPEN juga bertatapans langsung seperti berdialog, seminar dan workshop dengan peserta PT TASPEN mengenai ketaspenan. Para peserta diharapkan mampu memahami tentang hak dan kewajiban serta mengetahui prosedur layanan PT TASPEN. (Wawancara: Rita Olensia Customer Service Rabu, pada 17 April 2014).

Dalam memenuhi kebutuhan informasi peserta PT TASPEN harus melalui prosedur pelayanan PT TASPEN. Berikut prosedur pelayanan PT TASPEN kepada komunikan :

Alur Prosedur Pelayanan



Gambar 3.6 Prosedur Pelayanan PT TASPEN
 Sumber : Humas PT TASPEN.

Tahap-tahap prosedur yang dilakukan antara lain :

- 1) Customer Servis menerima Surat Permohonan Pembayaran (SPP) klaim atau hak dari peserta.
- 2) Petugas penelitian menerima berkas dari customer servis untuk diteliti kebenaran dan keabsahan.
- 3) Petugas perekaman data melakukan update data teknis perhitungan sesuai yang tertera pada berkas pengajuan Surat Permohonan Pembayaran (SPP).
- 4) Petugas perhitungan melakukan perhitungan hak peserta dan mencetak Lembar Perhitungan Hak (LPH).
- 5) Petugas verifikasi melakukan penelitian atas kebenaran perhitungan hak peserta.
- 6) Kepala Seksi Penetapan Klaim melakukan pengecekan atas hasil perhitungan dan membubuhkan tanda tangan atas pengesahan perhitungan.
- 7) Kepala Bidang Pelayanan membubuhkan tanda tangan sebagai otorisator atas perhitungan hak yang dimaksud.

a. Media Cetak

Tugas humas sebagai mediator penyampai informasi untuk membantu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan informasi peserta PT TASPEN yaitu Humas penyedia informasi yang berkaitan dengan Program Asuransi Sosial yang dikelola oleh PT TASPEN dan mengelola dan menginput informasi melalui media agar bisa di publikasikan untuk peserta PT TASPEN. Dalam proses penyampaian informasi Program Pensiun kepada peserta taspem Humas tidak terlepas dari peran media cetak, karena melalui media cetak peserta taspem akan lebih mudah mengetahui informasi-

informasi mengenai ketaspenan. Media cetak yang digunakan oleh Taspen adalah spanduk, majalah dan brosur.

Media cetak yang digunakan PT TASPEN diantaranya adalah spanduk, majalah dan brosur. Dalam menyampaikan informasi Asuransi Sosial PNS kepada peserta PT TASPEN dengan menggunakan spanduk yaitu dengan melakukan pemasangan spanduk di depan kantor PT TASPEN serta mitra-mitra bayar PT PT TASPEN dan instansi Pemerintahan seperti: Badan Kepegawaian Negara (BKN), dan Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Pada majalah yaitu Media PT TASPEN yang terbit dalam satu kali 3 bulan yang bisa diunduh melalui website PT TASPEN maupun dengan langsung berkunjung ke kantor. PT TASPEN akan membagikan brosur yang isinya mengenai ketaspenan kepada peserta PT TASPEN yang datang ke kantor. Dengan menggunakan media cetak yang telah dijelaskan diatas akan mempermudah peserta PT TASPEN dalam mendapatkan informasi ketaspenan karena bisa menjangkau peserta PT TASPEN. (Wawancara: R. Djaisman Kepala Bidang Penetapan Klaim Sabtu, pada 19 April 2014).

b. Media elektronik

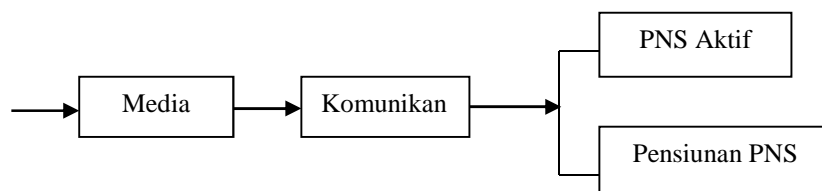
Dengan menggunakan media elektronik di zaman sekarang merupakan cara yang lebih mudah untuk menyampaikan informasi kepada peserta taspen. Dengan kecanggihan teknologi yang berbasis internet akan mempermudah peserta PT TASPEN untuk mengakses informasi ketaspenan. Humas PT TASPEN juga menyiapkan informasi-informasi aktual melalui media elektronik seperti Radio, TV dan Internet. Untuk

penggunaan Televisi dan radio, PT TASPEN bekerjasama dengan TVRI dan RRI bilamana diperlukan untuk mengkomunikasikan informasi ketaspen kepada peserta PT TASPEN. Dalam penggunaan internet humas selalu memposting semua informasi mengenai Program Asuransi Sosial yang dikelola PT TASPEN melalui website: www.taspen.com dan e-mail: tspekanbaru@taspen.com. (Wawancara: Jawatan Situngkir Kepala Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu, pada 16 April 2014).

Dari observasi penelitian yang dilakukan oleh penulis maka dapat dijelaskan bahwa dalam memberikan informasi kepada peserta taspen tidak lepas dengan penggunaan media. Ada beberapa media yang digunakan taspen dalam penyampaian informasi yaitu media langsung, media cetak dan media elektronik. Peran humas dalam membina hubungan baik kepada media massa mampu memanfaatkannya untuk membangun reputasi. Reputasi perusahaan merupakan kekayaan yang tak ternilai dan kerap dianggap lebih berharga dibandingkan kekayaan material lainnya.

4. Komunikasikan

Komunikasikan adalah orang atau sekelompok yang menerima pesan dan menerima apa yang disampaikan oleh komunikator.



Gambar 3.7 Model Komunikasikan PT TASPEN

Sumber : Modifikasi Penulis, diolah dari penelitian di lapangan

Gambar 3.7 menjelaskan tentang model komunikasi PT TASPEN. Dalam model di atas komunikasi dibagi menjadi dua komunikasi yaitu PNS Aktif dan PNS Non Aktif (Pensiunan PNS). Kewajiban PNS Aktif adalah wajib memberikan keterangan secara tepat mengenai dirinya dan seluruh anggota keluarganya. Sedangkan PNS Non Aktif (Pensiunan PNS) dalam memenuhi kebutuhan informasi hak yang akan diterimanya setelah pensiun.

a. PNS aktif

Bagi PNS yang diangkat menjadi peserta taspem dimulai pada tanggal pengangkatannya sebagai calon Pegawai Negeri Sipil. Kewajiban peserta adalah, wajib memberikan keterangan secara tepat mengenai dirinya dan seluruh anggota keluarganya. Selain itu, peserta wajib membayar iuran setiap bulannya sebesar 10% (sepuluh persen) dari penghasilan sebulan tanpa tunjangan pangan. Dengan rincian 2% untuk Askes, 4,75% untuk pensiun, dan 3,25% untuk Tabungan Hari Tua. Kewajiban membayar iuran tersebut, dimulai pada bulan peserta menerima penghasilan dan berakhir pada akhir bulan yang bersangkutan berhenti sebagai peserta. (Wawancara: Hendarwin Kepala Bidang Administrasi Data Peserta senin, pada 14 April 2014).

Melalui sosialisasi dan penggunaan media dalam menginformasikan program-program TASPEN kepada seluruh PNS yang masih Aktif, maka mempermudah PNS memperoleh dan mengetahui informasi mengenai program-program TASPEN yang terkait dengan hak-hak yang akan diperoleh ketika pensiun, sehingga ketika mengurus pensiun tidak menemui

kendala. (Wawancara: Sulastris Guru Bahasa Indonesia berumur 48 tahun senin, pada 30 Juni 2014).

a. Pensiunan PNS

Salah satu dari peserta taspem ada pensiunan PNS karena saat Non Aktif (sudah pensiun) masih berhak menerima Asuransi kematian dan Program Pensiun. Program pensiun adalah suatu program untuk memberikan jaminan hari tua kepada Pegawai Negeri Sipil sebagai penghargaan atas jasa-jasa dan pengabdianya kepada Negara. Kewajiban peserta program pensiun adalah membayar iuran sebesar 4,75% dari penghasilan (gaji+tunjangan istri dan anak), memberi keterangan data diri dan keluarganya. (Wawancara: R. Djaisman Kepala Bidang Penetapan Klaim Sabtu, pada 19 April 2014).

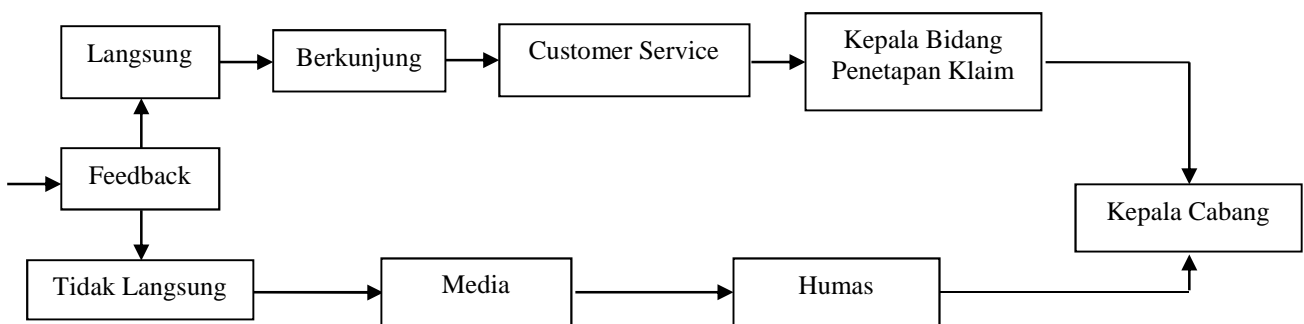
Pelayanan yang diberikan PT TASPEN kepada pensiunan PNS yaitu menggunakan banyak media komunikasi seperti: bisa dengan datang langsung (kunjungan), surat via pos, surat pembaca, fax, telepon, website, email, SMS, sosial media dan sebagainya. Dengan begitu mempermudah pensiunan PNS dalam mengurus program pensiun sesuai prosedur PT TASPEN. Pensiunan wajib melaporkan kebenaran data, bila mana ada perubahan data bisa dengan menggunakan media komunikasi yang disediakan oleh PT TASPEN. (Wawancara: Erwilis pensiunan bendahara UPTD Kuantan Tengah berumur 57 tahun Selasa, pada 01 Juli 2014).

Dalam observasi penulis dilapangan, bahwa PT Taspem dalam meningkatkan pelayanan terhadap peserta taspem baik PNS Aktif maupun

Pensiunan PNS, tak hentinya melakukan trobosan. Salah satunya adalah dengan cara membangun Aplikasi Sistem Penggajian bagi PNS Daerah yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada Pegawai Negeri Sipil. Taspen selalu berusaha meningkatkan kepedulian kepada peserta, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan PNS melalui pelayanan prima.

5. Feedback

Feedback merupakan umpan balik atau respon yang diberikan oleh komunikan atas pesan yang disampaikan komunikator.



Gambar 3.8 Model Feedback PT TASPEN kepada Komunikator
 Sumber : Modifikasi Penulis, diolah dari penelitian di lapangan

Gambar 3.8 menjelaskan feedback komunikan kepada komunikator. Dalam model diatas feedback dibagi dua yaitu feedback secara langsung dan feedback tidak langsung. Feedback secara langsung yaitu komunikan berkunjung ke kantor PT TASPEN lalu disambut oleh Costumer Service dan selanjutnya komunikan ke Kepala Bidang Penetapan Klaim lalu Kepala Bidang Penetapan Klaim menyampaikannya ke Kepala Cabang. Sedangkan untuk feedback tidak langsung adalah berupa kritik dan saran yang disampaikan

melalui media dan ditampung oleh humas PT TASPEN dan selanjutnya disampaikan kepada Kepala Cabang.

a. Secara langsung

Humas dalam mendapatkan feedback dari peserta taspen langsung terjun ketengah-tengah peserta taspen dengan mengadakan tatap muka untuk mengetahui langsung apa respon peserta taspen tentang PT taspen dalam memberikan pelayanan informasi tentang ketaspenan.

Dalam menangani feedback langsung dari peserta PT TASPEN meminta kepada peserta taspen untuk datang langsung ke taspen dengan meminta persyaratan langsung dan informasi yang dibutuhkan oleh peserta dan sekaligus ingin pengajuan haknya dapat dibayar langsung melalui taspen. (Wawancara dengan R. Djaisman Kepala Bidang Penetapan Klaim Sabtu, pada 19 April 2014).

b. Secara tidak langsung

Untuk mengetahui respon dari peserta taspen secara tidak langsung Humas PT Taspen memberikan kemudahan kepada peserta taspen agar peserta taspen dapat memberikan feedback kepada PT TASPEN. Humas meminta kepada peserta PT TASPEN dalam memenuhi permintaan informasi Program Asuransi Sosial yang dikelola PT TASPEN untuk menggunakan Media. Peserta PT TASPEN bisa menyampaikan kritik, saran dan keluhannya melalui Nomor Keluhan, Surat Pembaca dan Kotak Saran. Feedback yang disampaikan ke PT TASPEN akan ditampung oleh humas PT TASPEN untuk diselesaikan sehingga terwujudnya Visi-Misi PT

TASPEN. (Wawancara: Hendarwin Kepada Bidang Administrasi Data Peserta senin, pada 14 April 2014).

Dalam observasi penulis dilapangan maka dapat dijelaskan bahwa masyarakat memberikan feedback itu secara langsung dan tidak langsung kepada PT TASPEN berarti peserta PT TASPEN tersebut mengerti atau paham tentang informasi Program Asuransi Sosial yang dikelola oleh PT PT TASPEN. Dengan demikian peserta PT TASPEN bisa memahami tentang hak dan kewajibannya menjadi peserta PT TASPEN.

Berdasarkan penjelasan diatas yaitu dari model komunikator, model pesan, model media, model komunikan dan model feedback, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa terbagi 2 model yaitu Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS dan Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Asuransi Sosial Kepada PNS Aktif, sebagai berikut :

Dari gambar 3.9 ini menjelaskan secara keseluruhan bagaimana Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS adalah memiliki beberapa komunikator. Kepala Cabang sebagai pimpinan tertinggi menjadi komunikator utama PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru yang menyampaikan pesan kepada Humas sebagai komunikator II, lalu pesan yang diterima komunikator II disampaikan kepada komunikator III Kepala Bidang Administrasi Data dan Kepala Bidang Penetapan Klaim.

Pesan yang diterima dari Kepala Bidang ADP dan PK akan disampaikan disampaikan pula kepada komunikator IV *Customer Service* begitulah selanjutnya proses penyampaian pesan terjadi diantara sesama komunikator. Mereka saling bekerja sama dalam memberikan informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS. Ada dua jenis pesan yang disampaikan dalam model komunikasi ini yaitu pesan verbal dan pesan non verbal. Pesan verbal yaitu isi pesan dalam spanduk, majalah dan brosur yang bersifat informatif dan persuasif.

Dalam menyampaikan pesan-pesan Program Pensiun kepada Pensiunan PNS melalui beberapa media. Disini media dibagi dalam beberapa media, diantaranya media langsung, cetak dan media elektronik. Media langsung seperti dialog, seminar dan workshop tentang ketaspenan kepada pensiunan PNS. Media cetak yang digunakan oleh PT TASPEN yaitu spanduk, brosur dan majalah dan untuk media elektroniknya yaitu Radio, Televisi dan Intenet. Dengan menggunakan beberapa media tersebut, maka Pensiunan PNS dalam memenuhi kebutuhan informasi mengenai Program Pensiun dikelola PT TASPEN lebih

gampang. Pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikannya akan menimbulkan feedback. Feedback dari pensiunan PNS yaitu dengan datang berkunjung ke kantor PT TASPEN dan informasi yang dibutuhkan akan diselesaikan di kantor PT TASPEN. Dengan proses pensiunan PNS datang dan menemui Customer Service selanjut diserahkan ke Kepala Bidang Penetapan Klaim untuk melakukan pengecekan data lalu diserahkan ke humas untuk dilihat keabsahan dan kebenaran data dan terakhir kepada kepala cabang untuk ditandatangani sebagai otorisator atas keabsahan data pensiunan PNS.

Dalam memberikan informasi Program Pensiun Asuransi yang dikelola oleh PT TASPEN terdiri dari beberapa komunikator. Humas sangat berperan penting dalam mempublikasikan dan menyebarkan informasi ketaspenan dengan menggunakan media karna bisa menjangkau semua peserta PT TASPEN yang ada di Provinsi Riau. Disini humas sebagai perantara antara perusahaan terhadap komunikannya. (Wawancara: Jawatan Situngkir Kepala Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu 16 April 2014).

Dari gambar 3.10 ini menjelaskan secara keseluruhan bagaimana Model Komunikasi Humas PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Asuransi Sosial Kepada PNS Aktif adalah memiliki beberapa komunikator. Kepala Cabang menjadi komunikator utama PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru yang menyampaikan pesan kepada Humas sebagai komunikator II. Mereka saling bekerja sama dalam memberikan informasi Program Asuransi Sosial Kepada PNS Aktif.

Pesan yang disampaikan dalam model komunikasi ini menggunakan pesan verbal yang bersifat informatif dan persuasif. Contoh pesan verbal yaitu isi pesan yang ada di brosur seperti "*Pelayanan Melebihi Harapan Peserta*". Dalam menyampaikan pesan-pesan Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Pensiun dan Program Tabungan Hari Tua (THT) kepada PNS Aktif melalui beberapa media. Disini media yang digunakan adalah media cetak dan media elektronik. Media cetak yang digunakan oleh PT TASPEN yaitu spanduk, brosur dan majalah dan untuk media elektroniknya yaitu Radio, Televisi dan Internet. Dengan menggunakan beberapa media tersebut, maka PNS Aktif dalam memenuhi kebutuhan informasi mengenai Program Asuransi Sosial yang dikelola PT TASPEN lebih gampang dan menimbulkan feedback. Feedback dari PNS Aktif yaitu dengan menggunakan media komunikasi seperti: surat via pos atau kurir, surat pembaca, fax, telepon, *website*, email, SMS, sosial media dan sebagainya. Melalui berbagai metode akses itulah, semua keluhan peserta diorganisasi ke dalam data base sehingga mempermudah dalam menindak lanjuti keluhan.