

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru

Sejarah Kantor Cabang Pekanbaru berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT Taspen (Persero) No. 49/DIR/SK/87 tanggal 8 agustus 1987 dibentuklah Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang PT Taspen (Persero) diwilayah pulau Sumatera termasuk Kantor Cabag PT Taspen (Persero) Pekanbaru ([www. Taspen.com](http://www.Taspen.com)).

Dengan adanya penugasan dari Pemerintah kepada PT Taspen (Persero) untuk menyelenggarakan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil Pusat di Wilayah Sumatera berdasarkan SK. Mendagri No. 842.1-1402 tanggal 14 November 1987, maka dibukalah Kantor Cabang PT Taspen (Persero) Pekanbaru tepatnya pada bulan Desember 1987 dengan menyewa sebuah gedung berlantai dua terletak di Jalan Sultan Syarif Qasim No. 47 Pekanbaru. Ketika itu KC Pekanbaru membawahi beberapa Kantor Unit Pelayanan, ([www. Taspen.com](http://www.Taspen.com)). antara lain :

1. Unit Taspen Dumai yang meliputi wilayah pembayaran Kota Dumai dan Kabupaten Bengkalis
2. Unit taspen Rengat meliputi wilayah pembayaran Kabupaten Indragiri hulu dan Indragiri hilir
3. Unit taspen Tanjung Pinang meliputi wilayah Kotip Tanjung Pinang, Batam dan Kabupaten Kepulauan Riau.

Terhitung mulai bulan Januari 1988 secara resmi Kantor Cabang PT Taspen (Persero) Pekanbaru dioperasikan. Kewenangan saat itu hanya sebatas pada penerimaan dan penelitian permohonan klaim Tabungan Hari Tua (THT) dan Surat Permohonan Pembayaran (SPP) Pensiun serta membayarkan pensiun bulanan.

Proses pencairan Klaim dan SPP pensiun dan pencetakan dapem bulanan dilakukan oleh Kantor Cabang Utama Padang. Kondisi itu berjalan hingga bulan Maret 1988. Mulai 1 April 1988 Kantor Cabang Pekanbaru diberi wewenang untuk menerima, meneliti, menghitung dan membayar THT dan pensiun serta mencetak Dapem untuk wilayah pembayaran Provinsi Riau. Penyelesaian SPP Prioritas diselesaikan dalam tempo 1 hari dan SPP no Prioritas diselesaikan dalam waktu 2 hari.

Kebijakan Direksi Taspen memberikan kewenangan kepada Kantor-kantor Cabang di bawah KCU Padang, yakni KC Pekanbaru, Bukittinggi dan Jambi untuk memproses seluruh SPP dan Percetakan Dapem di wilayah kerjanya masing-masing, sangat meringankan beban kerja KCU Padang. Perkembangan selanjutnya, berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 23/DIR/SK/1989, terhitung mulai 1 April 1989 seluruh Kantor Unit Taspen di Sumatera dihapus dan digabung ke Kantor Cabang, maka Kantor Unit Dumai, Rengat dan Tanjungpinang bergabung dengan Kantor Cabang Pekanbaru.

Untuk menunjang keberhasilan usaha pelayanan, maka diperlukan sarana dan prasarana yang memadai, antara lain adanya gedung yang representatif seperti berdirinya gedung kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jalan Sudirman No. 317, didirikan di atas tanah

seluas 2.538 m² dengan luasan bangunan 1.150 m². Gedung kantor ini, dibangun dua lantai dan dirancang sesuai dengan tujuan dan fungsinya sebagai pusat kegiatan administrasi dan pelayanan. Penampilannya yang kokoh dan berciri khas Daerah Riau sengaja dibentuk dengan bantuan kontraktor PT Mohairson dan konsultan PT Yodya Karya. Gedung Kantor PT Taspen (Persero) Cabang Pekanbaru diresmikan pada tanggal 10 Februari 1994 oleh Gubernur Provinsi Riau Suroto didampingi Direktur Utama PT Taspen (persero) Purwanto Abdulcadir saat itu dan hingga kini masih berdiri dengan mewah.

Disamping itu PT Taspen (Persero) Cabang Pekanbaru juga menyediakan lebih dari 202 titik pelayanan pembayaran pensiun yang bekerja sama dengan Perbankan dan Kantor Pos di wilayah Provinsi Riau dan wilayah. Sampai dengan akhir Maret 2011 Kantor Cabang Pekanbaru melayani 102.659 Peserta Aktif dan 24.237 Penerima pensiun ditambah dengan para keluarganya.

Sebagai unit pelayanan, Kantor Cabang Pekanbaru mempunyai mitra kerja terkait yang secara intens saling bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para peserta program Pensiun dan THT. Mitra kerja Kantor Cabang Pekanbaru adalah :

1. Pemerintah Daerah.
2. Kanwil Anggaran.
3. Badan Kepegawaian Negara.
4. Badan Kepegawaian Daerah.

Untuk memperluas jaringan pelayanan pembayaran pensiun kepada para peserta/pensiunan, PT Taspen (Persero) bekerjasama dengan dengan pihak Perbankan (Bank Riau, BRI, BTPN, Bukopin) dan PT Pos Indonesia. Hal ini

dilakukan karena mitra-mitra kerja sebagaimana disebutkan di atas mempunyai unit-unit pelayanan sampai ke tingkat Kecamatan diseluruh Riau, sehingga diharapkan peserta / pensiunan yang berdomisili dipelosok-pelosok, terbantu dengan adanya kerjasama ini. Nama Mitra Bayar PT Taspen (Persero) Cabang kota Pekanbaru (www.taspen.com):

No	Mitra Bayar
1.	Bank BRI
2.	Bank Riau Kepri
3.	Bank BTPN
4.	Bank Bukopin
5.	PT. Pos Indonesia

Tabel 2.1 Nama Mitra Bayar PT TASPEN (Persero) Cabang Pekanbaru.
sumber : Humas PT TASPEN Cabang Pekanbaru 2014.

B. Visi dan Misi PT TASPEN Kantor Cabang Pekanbaru

a. Visi PT TASPEN

Adapun Visi PT TASPEN adalah Menjadi pengelola Dana Pensiun dan THT serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya.

b. Misi PT TASPEN

Adapun Misi PT TASPEN adalah Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan Stakeholder lainnya secara Profesional dan Akuntabel berlandaskan Integritas dan Etika yang tinggi.

C. Pelayanan Taspen Pekanbaru dengan layanan 5T yaitu :

1. Tepat Orang

Manfaat dibayarkan kepada peserta yang berhak atau ahli warisnya yang sah sesuai dengan identitas penerima yang dibuktikan dengan KTP/SIM/Kartu Pegawai, dan sesuai dengan identitas peserta yang meliputi NIP, nama, tanggal lahir, jenis kelamin, status, penghasilan, instansi, dan domisili yang tercantum pada Kartu Peserta TASPEN/KTP, Kartu Identitas Pensiun/KARIP, Karpeg, dan dokumen kepegawaian lainnya yang sah.

2. Tepat Waktu

Setelah permohonan klim diterima dan dinyatakan memenuhi syarat oleh petugas, manfaat dibayarkan kepada peserta yang berhak atau ahli warisnya dalam waktu tidak lebih dari 1 (satu) jam untuk Syarat Permohonan Pembayaran (SPP) langsung dan tidak lebih dari 2 (dua) jam untuk SPP tidak langsung.

3. Tepat Jumlah

Manfaat dibayarkan kepada peserta atau ahli warisnya setelah dihitung berdasarkan persyaratan, jumlah dan tata cara pembayaran manfaat yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan/ketentuan yang berlaku dan jumlah yang dibayarkan sesuai dengan jumlah yang tertera pada tanda penerimaan uang (tanpa dikurangi oleh biaya-biaya lain dalam bentuk apapun).

4. Tepat Tempat

Manfaat dibayarkan kepada peserta atau ahli warisnya pada kantor bayar yang sesuai dengan keinginan pemohon atau klaim. Kantor bayar tersebut dapat berupa Kantor Pos, Bank mitra kerja PT TASPEN, maupun kantor PT TASPEN itu sendiri.

5. Tepat Administrasi

Setiap pemohon klaim diterima, diperiksa, dibayarkan dan diadministrasikan menurut prinsip-prinsip kearsipan dan dokumentasi sehingga mudah dan cepat ditemukan, serta aman dari bahaya kebakaran, banjir, dan kehilangan.

D. Enam Standar pelayanan PT TASPEN

PT TASPEN mempunyai enam standar pelayanan yang harus di jalankan berdasarkan ketentuan dari PT TASPEN itu sendiri diantaranya, (www.taspen.com) :

1. Empati

- a) Rasakan suasana hati orang lain
- b) Hadirkan rasa akan harapan orang lain untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik hari ini, kapanpun dan dimanapun

2. Proaktif

- a) Memiliki inisiatif untuk mengenali
- b) Inovatif dan terbuka
- c) Semangat

3. Informatif

- a) Jelas

- b) Sederhana
- c) Mudah dimengerti
- 4. Senyum
 - a) Sapa
 - b) Sabar
 - c) Ramah
 - d) Kontak mata
- 5. Terpercaya
 - a) Procedural
 - b) Jujur
- 6. Tulus
 - a) Sepenuh hati
 - b) Ikhlas

E. Informasi Produk

PT TASPEN menyelenggarakan dua jenis program utama yaitu Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun, (www.taspen.com):

a. Program Tabungan Hari Tua (THT)

Program THT merupakan asuransi yang terdiri dari :

1. Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun, ditambah dengan asuransi Kematian (Askem). Asuransi Dwiguna adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta PT

TASPEN pada saat yang bersangkutan mencapai usia pensiun atau ahli warisnya apabila peserta dunia sebelum mencapai usia pensiun.

2. Asuransi Kematian (Askem) adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta PT TASPEN apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau kepada ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia. Jadi Asuransi Kematian merupakan asuransi jiwa seumur hidup bagi PNS peserta PT 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 dengan 25 tahun (dengan catatan belum bekerja dan/atau belum menikah), maksimum untuk sebanyak tiga kali kejadian.

Peserta Program THT terdiri dari :

1. Pegawai Negeri Sipil, tidak termasuk PND Departemen Hankam
2. Pejabat Negara
3. Pegawai BUMN/BUMD.

Kewajiban Peserta Program THT :

1. Membayar iuran wajib peserta (IWP/ premi) sebesar 3,25 % dari penghasilannya tiap bulan selama masa aktif.
2. Memberikan keterangan mengenai data diri dan keluarganya.
3. Menyampaikan perubahan data penghasilan dan/atau perubahan data diri dan keluarganya.

b. Program Pensiun

Program pensiun adalah suatu program bertujuan untuk memberikan jaminan hari tua kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai penghargaan atas jasa-jasa dan pengabdianya kepada Negara sebagaimana ditetapkan dalam UU No : 11 Tahun 1969 tentang pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pensiun Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil.

a) Peserta Program Pensiun

1. Pegawai Negeri Sipil
2. Pejabat Negara
3. Penerima Pensiun TNI/POLRI yang pensiun sebelum 1 April 1989
4. Penerima tunjangan Veteran RI
5. Penerima tunjangan Perintis Kemerdekaan Republik Indonesia/Komite Nasional Indonesia Pusat.

b) Kewajiban Peserta Program Pensiun :

1. Membayar iuran sebesar 4,75 % dari penghasilan (Gaji pokok + Tunjangan istri dan anak).
2. Memberikan keterangan data diri dan keluarganya .

c) Hak Peserta Program Pensiun :

1. Pembayaran Pensiun Diri Sendiri
2. Pembayaran Pensiun Janda/Duda/Yatim Piatu
3. Pembayaran Pensiun Orang Tua
4. Pembayaran Uang Duka Wafat
5. Pembayaran Pensiunan Terusan

F. Logo PT Taspem

Logo PT TASPEN dibuat bertujuan untuk mencitrakan suatu perusahaan atau instansi sebagaimana gambar dibawah ini :

Logo PT TASPEN



Layanan & kinerja selalu ditingkatkan

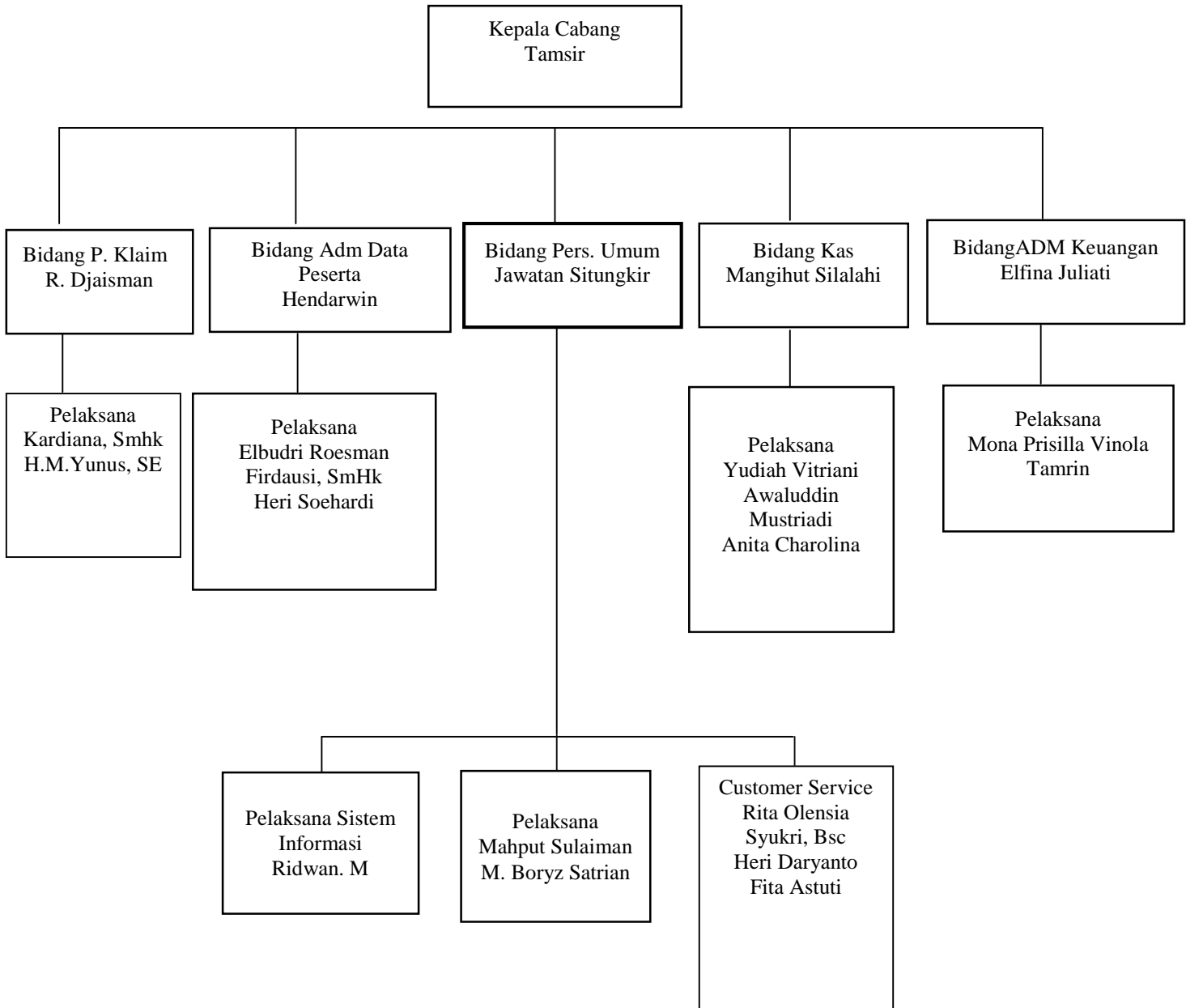
Sumber : Arsip Kepegawaian PT TASPEN 2014

Bunga dengan 5 (lima) Helai Daun yaitu melambangkan Pegawai Negeri peserta PT TASPEN, melambangkan suami, istri, dan 3 (tiga) orang anak.

1. Lingkaran Putih yang makin mengembang pada bunga, melambangkan perkembangan yang maju pesat dari arah tujuan PT TASPEN.
2. Lingkaran Hitam yaitu melambangkan persatuan Wawasan Masyarakat.
3. Warna Biru yaitu melambangkan ketentraman, damai, dan tenang.

G. Struktur Perusahaan PT Taspen Kantor Cabang Pekanbaru

Struktur Organisasi PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru



Sumber : Humas PT TASPEN Kantor Cabang Pekanbaru.

Daftar Nama Karyawan Tahun 2014

PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Pekanbaru

No	Nama	Nik	Bidang
1	Tamsir	1546	Kepala Cabang
2	Elflina Juliati	1077	Kepala Bidang Adm Keuangan
3	Syukri, Bsc.	1086	Customer Service
4	Ridwan.M	1249	Pelaksana Sistem Informasi
5	Yudiah Vitriani	1250	Pelaksana Kas
6	Fita Astuti	1251	Customer Service
7	Kardiana, Smhk	1252	Pelaksana Penetapan Klaim
8	Elbudri Roesman	1404	Pelaksana ADM Data Peserta
9	Mahput Sulaiman	1450	Pelaksana Umum dan Sdm
10	Mangihut Silalahi	1703	Kepala Bidang Kas
11	Hendarwin	1715	Kepala Bidang Adm Data Peserta
12	Rita Olensia	1905	Customer Service
13	Tamrin	2134	Pelaksana Adm Keuangan
14	Awaluddin	2212	Pelaksana Kas
15	Heri Daryanto	2213	Customer Service
16	Firdausi, Smhk	2222	Pelaksana Adm Data Peserta
17	Heri Soehardi	2236	Pelaksana Adm Data Peserta
18	R. Djaisman	2422	Kepala Bidang Penetapan Klaim
19	Jawatan Situngkir	2525	Kepala Bidang Umum dan Sdm
20	H.M.Yunus,SE	2619	Pelaksana Penetapan Klaim
21	Mustriadi	2918	Pelaksana Kas
22	Anita Charolina	3031	Pelaksana Kas
23	Mona Prisilla Vinola	3096	Pelaksana Adm Keuangan
24	M. Boryz Satrian	3097	Pelaksana Umum dan Sdm

Tabel 2.2 Daftar Nama Karyawan PT TASPEN (Persero) Caban Pekanbaru.
sumber : Humas PT TASPEN Kantor Cabang Pekanbaru 2014.

Dari struktur organisasi tersebut, Kepala Kantor Cabang membawahi langsung Kepala Bidang Penetapan Klaim, Kepala Bidang Personalia dan Umum, Kepala Administrasi Data Peserta dan Kepala Bidang Keuangan. Adapun tugas,

wewenang, dan tanggung jawab masing-masing jabatan adalah sebagai berikut,
(Humas PT Taspen Kantor Cabang Kota Pekanbaru 2014) :

1. Kepala Cabang

Membawahi langsung: Kepala Bidang Penetapan Klaim, Kepala Bidang Personalia dan Umum, Kepala Bidang Administrasi Data Peserta, dan Kepala Bidang Keuangan.

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :

- a. Bertindak untuk dan atas nama direksi serta mengikat cabang dengan pihak - pihak lain atas persetujuan Direksi PT. TASPEN (Persero)
- b. Membantu menjabarkan kebijakan perusahaan yang menyangkut Kantor Cabang.
- c. Memberikan pengarahan serta pembinaan kepada jajaran dibawahnya yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. Bertanggung jawab terhadap pembinaan usaha kecil dan koperasi di unit kerjanya.
- e. Bertindak atas nama Direksi, selaku manajemen Kantor Cabang melaksanakan tugas yang dapat mendukung sistem mutu pelayanan demi kepuasan peserta dengan melaksanakan :
 - a) Tinjauan Manajemen
 - a) Audit Mutu Internal
 - b) Tindakan Koreksi dan Pencegahan
 - c) Kontrol Dokumen dan Data
 - d) Teknik Statistik
 - e) Pengendalian Catatan Mutu

- f. Bertanggung jawab terhadap penyelesaian dan pencatatan identifikasi masalah yang berkaitan dengan mutu.
- g. Melaksanakan tugas/kebijakan lain yang dibebankan oleh Direksi
- h. Bertanggung jawab atas penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai yang berada di unit kerjanya.

2. Kepala Seksi Penetapan Klaim.

Membawahi langsung: Pelaksana

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :

- a. Mengesahkan kebenaran pengajuan klaim manfaat program TASPEN.
- b. Menetapkan besarnya klaim manfaat program TASPEN.
- c. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, memverifikasi dan melaporkan kepada manajemen perusahaan.
- d. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan seksi penetapan klaim.
- e. Bertanggung jawab atas peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta.
- f. Bertanggung jawab dan menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.
- g. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu pegawai pada unit kerja di lingkungannya.

3. Kepala Seksi Data Peserta dan Pemasaran (DPP)

Membawahi langsung: Pelaksana

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pengadministrasian dan pemeliharaan data peserta program TASPEN.

- b. Mengkoordinasikan pengiriman/penerimaan data ke/dari kantor pusat dan antar kantor cabang dan/atau instansi terkait sesuai kebutuhan.
- c. Menetapkan besarnya tagihan premi peserta program TASPEN.
- d. Menganalisa dan mengendalikan data peserta program TASPEN.
- e. Mengkoordinasikan dan melakukan kegiatan pemasaran atas produk program TASPEN.
- f. Melakukan kegiatan pertanggung jawaban diri calon peserta program TASPEN.
- g. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan seksi administrasi peserta pemasaran.
- h. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan pada unit kerja di lingkungannya.

4. Kepala Bidang Personalia dan Umum

Membawahi langsung: Kepala Seksi Umum Kepala Seksi Personalia.

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan bidang personalia dan umum.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan kesekretariatan, kehumasan, dan keamanan, kearsipan, pendidikan dan latihan serta non kedinasan lainnya (KORPRI dan Dharma Wanita)
- c. Mengelola informasi atau publikasi mengenai PT TASPEN Kantor Cabang Pekanbaru.
- d. Mengelola hubungan dengan media massa baik cetak maupun elektronik.
- e. Aktif menghimpun informasi di lingkungan PT TASPEN Kantor Cabang Pekanbaru

- f. Melakukan sosialisasi kepada peserta PT TASPEN (PNS Aktif dan Pensiunan PNS).
- g. Melakukan Rekonsialisasi kepada semua instansi Pemerintah.
- h. Melaksanakan dokumentasi terhadap seluruh kegiatan sistem mutu yang telah disepakati.
- i. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, memverifikasi, dan melaporkan kepada manajemen Kantor Cabang.
- j. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan bidang personalia dan umum.
- k. Bertanggung jawab dan menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna perbaikan mutu pelayanan.
- l. Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan peningkatan mutu pegawai pada unit kerja di lingkungannya.

5. Kepala Bidang Keuangan

Membawahi langsung: Kepala Seksi Keuangan Kepala Seksi Administrasi Keuangan

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :

1. Merencanakan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan fungsi-fungsi keuangan Kantor Cabang.
2. Merencanakan dan mengendalikan anggaran Kantor Cabang.
3. Menyelenggarakan kegiatan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan Kantor Cabang.
4. Menyelenggarakan kegiatan perbendaharaan Kantor Cabang.

5. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, memverifikasi dan melaporkan kepada manajemen Kantor Cabang.
6. Bertanggung jawab atas peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta.
7. Bertanggung jawab dan menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.
8. Bertanggung jawab atas penilaian pembinaan dan peningkatan mutu pegawai pada unit kerja di lingkungannya.