

BAB III

PENYAJIAN DATA

Setelah data terkumpul sesuai dengan hasil wawancara, observasi serta didukung dokumen yang ada. Selanjutnya penulis sajikan pada bab ini yaitu hubungan dengan permasalahan bagaimana Kontribusi Humas PT Taspen (Persero) Cabang Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan Visi Misi Perusahaan.

A. Kontribusi Humas PT Taspen (Persero) Cabang Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan Visi Misi Perusahaan

Kontribusi adalah pemberian atau ikut andil dalam suatu kegiatan baik berupa informasi, ide-ide, tenaga, demi untuk mencapai sesuatu yang direncanakan. Sedangkan, Humas adalah fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan, hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapainya.

Kontribusi Humas dalam suatu perusahaan baik swasta ataupun pemerintah merupakan yang paling penting baik dalam memberikan informasi kepada khalayak ataupun dalam lembaga itu sendiri.

1. Mengevaluasi sikap atau opini publik

Opini publik perlu dimengerti dalam konteks dimana publik terbentuk karena ada orang atau kelompok yang memiliki kepedulian terhadap suatu masalah (termasuk responden dan peneliti jajak pendapat). Mereka mencoba menemukan sebabnya atau menelusuri penanggung jawab yang mengakibatkan masalah itu.

Publik bukan sekedar sekumpulan orang yang didorong sikap atau kepentingan. Mereka tercipta berkat wacana yang menyatukan dengan menyesuaikan opininya. Lalu terbentuk publik yang mengenali diri sebagai anggota kelompok yang lebih kurang sama. Maka, opini pertama-tama bukan sikap, tetapi proyeksi atau prakiraan.

Keberhasilan praktisi Humas dalam menjalankan tugasnya bergantung pada kepiawaiannya dalam mempersuasi pihak manajemen untuk menjalankan tanggungjawab sosial dan memersuasi publik untuk percaya kepada perusahaan bahwa mereka telah menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin.

Tugas dan tanggung jawab PT Taspen (Persero) semakin besar sehingga PT Taspen (Persero) dituntut dapat memberikan kinerja yang maksimal untuk memenuhi tugasnya sebagai sebuah badan yang mempunyai kewenangan dalam hal pengelolaan asuransi sosial bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Tugas Humas PT Taspen (Persero) Cabang Kota Pekanbaru dalam mengevaluasi sikap atau opini publik adalah menyediakan dan menyebarluaskan informasi, khususnya ketaspenan kepada Peserta dan Masyarakat di Wilayah Propinsi Riau supaya tidak ada opini-opini negatif. (Wawancara : Ridwan. M pelaksana sistem informasi Rabu, 28 Mei 2014).

Selain itu tugas Humas mengevaluasi sikap atau opini publik adalah sosialisasi kepada peserta, baik peserta aktif maupun peserta non aktif, yaitu peserta aktif yang dimaksud adalah Pegawai Negeri Sipil yang masih aktif dalam bekerja, sedangkan Peserta non aktif yang dimaksud adalah Para

Pensiunan. (Wawancara: Firdausi Pelaksana ADM data Peserta, jum'at, 16 Mei 2014).

Rekonsialisasi kepada semua instansi pemerintahan juga termasuk tugas humas. Supaya menjalin hubungan baik antara PT Taspen (Persero) dengan Instansi Pemerintahan. Tujuan humas juga untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap semua pihak yang berkepentingan yaitu kepentingan peserta Taspen, karyawan, pemimpin dan organisasi. Hal ini dapat tercipta dengan mencegah adanya kesalahpahaman sehingga nantinya akan memperoleh penghargaan yang pada akhirnya akan mendatangkan keuntungan bagi pihak-pihak yang terkait didalamnya. (Wawancara : Jawatan Situngkir Kepada Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu, 28 Mei 2014).

Dalam pengelolaan dana pensiun kami sudah lumayan puas dalam bidang pembayaran pensiunan. Apabila syarat-syarat sudah terpenuhi dalam pengurusan pensiunan, maka dengan cepat karyawan Taspen mencairkan dana pensiun dan Tabungan Hari Tua. (Wawancara: Sudirman, Pensiunan, Jum'at, 06 Juni 2014).

Dari observasi penulis dilapangan selama penelitian, tugas humas dalam mengevaluasi sikap atau opini publik sudah dilakukan sedemikian baik untuk mencapai tujuan visi misi perusahaan dan juga untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan kepada para peserta Taspen.

2. Mengidentifikasi kebijakan dan prosedur organisasi/perusahaan dengan kepentingan publiknya.

Mengidentifikasi kebijakan itu sangat penting dalam mewujudkan Visi dan Misi. Karena kebijakan itu sangat penting dalam perusahaan, salah satu kebijakannya adalah kedisiplinan dalam bekerja dan tepat waktu datang ke kantor. Humas juga mencatat keluhan-keluhan yang disampaikan oleh peserta dalam buku log pelanggan, menyampaikan ke bidang yang berkaitan dengan keluhan yang ada, kemudian memberikan solusi atas keluhan tersebut kepada peserta pada hari yang sama dengan keluhan yang disampaikan. (Wawancara : Jawatan Situngkir Kepada Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu, 28 Mei 2014).

Pengembangan yang dilakukan PT Taspen (Persero) untuk mendukung pertumbuhan korporasi yang berkelanjutan, guna memenuhi ekspektasi peserta dan stakeholder lainnya. Meliputi pengembangan sumber daya manusia, pelayanan, teknologi informasi, keuangan, dan investasi. PT Taspen (Persero) sebagai penyelenggara asuransi sosial mempunyai kewajiban jangka panjang untuk menjamin keberlanjutan penyelenggaraan asuransi dan peningkatan kesejahteraan peserta. (Wawancara : Ridwan. M pelaksana sistem informasi Rabu, 28 Mei 2014).

Selain itu PT Taspen (Persero) juga menerapkan kebijakan dalam mengatasi keluhan-keluhan peserta yang dialaminya. Kebijakannya harus cepat tanggap, efektif dan mencari solusi. Kebijakan pelayanan meliputi, penyederhanaan formulir, penyederhanaan prosedur klaim, dengan adanya

kebijakan pelayanan tersebut, maka Taspen mempermudah Peserta Taspen. (Wawancara: Firdausi Pelaksana ADM data Peserta, jum'at, 16 Mei 2014).

PT Taspen (Persero) perlu mengantisipasi aturan pemerintah terkait dengan perpanjangan usia pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pasalnya kebijakan tersebut dapat memicu penurunan pendapatan Taspen. Dalam pelayanannya harus mengikuti prosedur perusahaan. Dan sosialisasi ketaspenan diperjelas lagi prosedur pengurusan Hak dan kewajiban peserta.

Memberikan hak dan kewajiban sudah seharusnya diberikan oleh PT Taspen. Tetapi, ada juga para Peserta Taspen tidak mengetahui hak dan kewajibannya. Salah satu kendalanya adalah tinggal ditempat daerah yang jauh, kurang informasi yang jelas. Untuk itu diperlukan lagi penyampaian hak dan kewajiban para pegawai Negeri sipil (PNS) atau para pensiunan secara rinci. (Wawancara: Sudirman, Pensiunan, Jum'at, 06 Juni 2014)

Masih banyak permasalahan yang belum diketahui seperti hak-hak apa saja yang diperoleh sebagai penerima pensiun termasuk hak ahli waris apabila meninggal dunia. Serta, bagaimana mengurus dan syarat apa saja yang dipenuhi. (Wawancara: Basrion, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Jum'at, 06 Juni 2014).

Selanjutnya dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981 tentang Asuransi Sosial PNS maka dilakukan proses penggabungan program kesejahteraan pegawai negeri yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua dan Pensiun yang dikelola PT Taspen (Persero).

3. Merencanakan dan melaksanakan penggiatan aktivitas Public Relations/Humas

Pada dasarnya tujuan umum dari program kerja dan berbagai aktivitas Public Relations atau Humas di lapangan adalah cara menciptakan hubungan harmonis antara organisasi/perusahaan yang diwakilinya dengan publiknya atau stakeholder serta sasaran khalayak yang terkait. Hasil yang diharapkan adalah terciptanya citra positif (*good image*), kemauan baik (*good will*), saling menghargai (*mutual appreciation*), saling timbul pengertian (*mutual understanding*), toleransi (*tolerance*) antara kedua belah pihak.

Karyawan PT Taspen Cabang Kota Pekanbaru rata-rata berusia 40-50 Tahun. Dalam meningkatkan skill/kemampuan 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 Kepada Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu, 28 Mei 2014).

Banyak kegiatan-kegiatan program yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) yang bermanfaat bagi peserta taspen. Seperti melakukan donor darah tiap sekali setahun, pembagian sembako ke panti asuhan, dan bantuan sosial lainnya. Kegiatan pelaksanaan program tersebut sudah cukup

meringankan beban-beban orang yang kurang beruntung. (Wawancara: Sudirman, Pensiunan, Jum'at, 06 Juni 2014).

PT Taspen (Persero) Cabang Kota Pekanbaru Untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan harus melakukan kegiatan pelaksanaan program dan acara atau event-event seperti kegiatan donor darah, gerak jalan, kunjungan ke Panti Asuhan, memberikan sembako kepada Panti Asuhan, pengajian bulanan, dan Touring ke luar kota sebagai silaturahmi kepada instansi lain. (Wawancara : Firdausi Pelaksana ADM data Peserta, Jum'at, 16 Mei 2014).

Event yang diadakan oleh PT Taspen tentu sangat bermanfaat bagi yang membutuhkan dan tidak hanya itu peserta taspen juga ikut dalam event tersebut. Tetapi tidak semua peserta yang ikut, Karena domisili peserta Taspen berbeda-beda itu adalah salah satu faktor utama alasan peserta taspen yang tidak ikutserta dalam event-event atau acara yang dilakukan PT Taspen (Pesero). (Wawancara: Darwana, Pensiunan, Jum'at, 06 Juni 2014).

Dengan adanya pelaksanaan kegiatan tersebut dapat meringankan beban orang yang mendapat bantuan. Program yang dilakukan Humas antara lain dalam bentuk Acara Talk Show di RRI, RTV, Sosialisasi Tatap Muka ke Instansi- Instansi Peserta PT. Taspen (Persero) Cabang Kota Pekanbaru, menyediakan Layanan Mobil Taspen dan penyebaran Informasi di Media Cetak. (Wawancara : Ridwan. M pelaksana sistem informasi Rabu, 28 Mei 2014).

Daerah-daerah yang cukup jauh dari kota pekanbaru tentu tidak mengetahui program acara atau event-event yang diadakan PT Taspen. Untuk itu perlu diinformasikan lagi keseluruh daerah-daerah supaya para

peserta taspen ikut serta dalam mensosialisasi program acaranya.

(Wawancara: Basrion, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Jum'at, 06 Juni 2014)

B. Indikator-indikator untuk mewujudkan Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi Perusahaan belum semua diketahui oleh Para Peserta Taspen, peserta taspen hanya mengetahui visi dan misi membacanya di depan kantor dan membaca di brosur. (Wawancara: Sudirman, Pensiunan, Jum'at, 06 Juni 2014)

1. Menjadi pengelola dana Pensiun dan THT serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT Taspen (Persero) Cabang Kota Pekanbaru tertuju dalam satu visi, yakni menjadi pengelola dana pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya yang berarti Ruang lingkup usaha Taspen adalah menyelenggarakan program Tabungan Hari Tua (termasuk asuransi kematian), Dana Pensiun (termasuk Uang Duka Wafat), program kesejahteraan PNS serta program jaminan sosial lainnya. Makna visi Taspen, yaitu:

1. Terpercaya

Taspen menjadi pilihan peserta dan stakeholder lainnya dengan kinerja yang bersih dan sehat.

2. Bersih

Taspen beroperasi dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance)

3. *Sehat*

Adanya peningkatan kinerja yang berkesinambungan pada bidang keuangan maupun non keuangan.

Kunci utama untuk menjadi yang “terpercaya” yaitu perusahaan harus bersih dan sehat. (Wawancara : Jawatan Situngkir Kepada Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu, 28 Mei 2014).

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh PT Taspen (Persero) Cabang Kota Pekanbaru bisa menjadi perusahaan yang bersih, bersih dari audit, penyelenggaraannya harus disiplin, dimana input dan output harus bersih. Jika Perusahaan bersih dan sehat, maka perusahaan akan dipercaya oleh Peserta Taspen dan begitupun sebaliknya (Wawancara : Firdausi Pelaksana ADM data Peserta, jum'at, 16 Mei 2014).

2. Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan stakeholder lainnya secara Profesional dan akuntabel berlandaskan integritas dan etika yang tinggi.

Misi taspen yaitu mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan stakeholder lainnya secara profesional, dan akuntabel yang berlandaskan integritas dan etika yang tinggi. Untuk memenuhi harapan peserta yang semakin tinggi, Taspen berupaya meningkatkan nilai manfaat dan pelayanan secara optimal. Makna dari misi taspen, yaitu

1. *Profesional*

Taspen bekerja dengan terampil dan mampu memberikan solusi dengan 5 Tepat (tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat

dan tepat administrasi) didukung dengan SDM yang memiliki integritas dan kompetensi yang tinggi

2. *Akuntabel*

Taspen dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan sistem dan prosedur kerja yang dapat dipertanggungjawabkan.

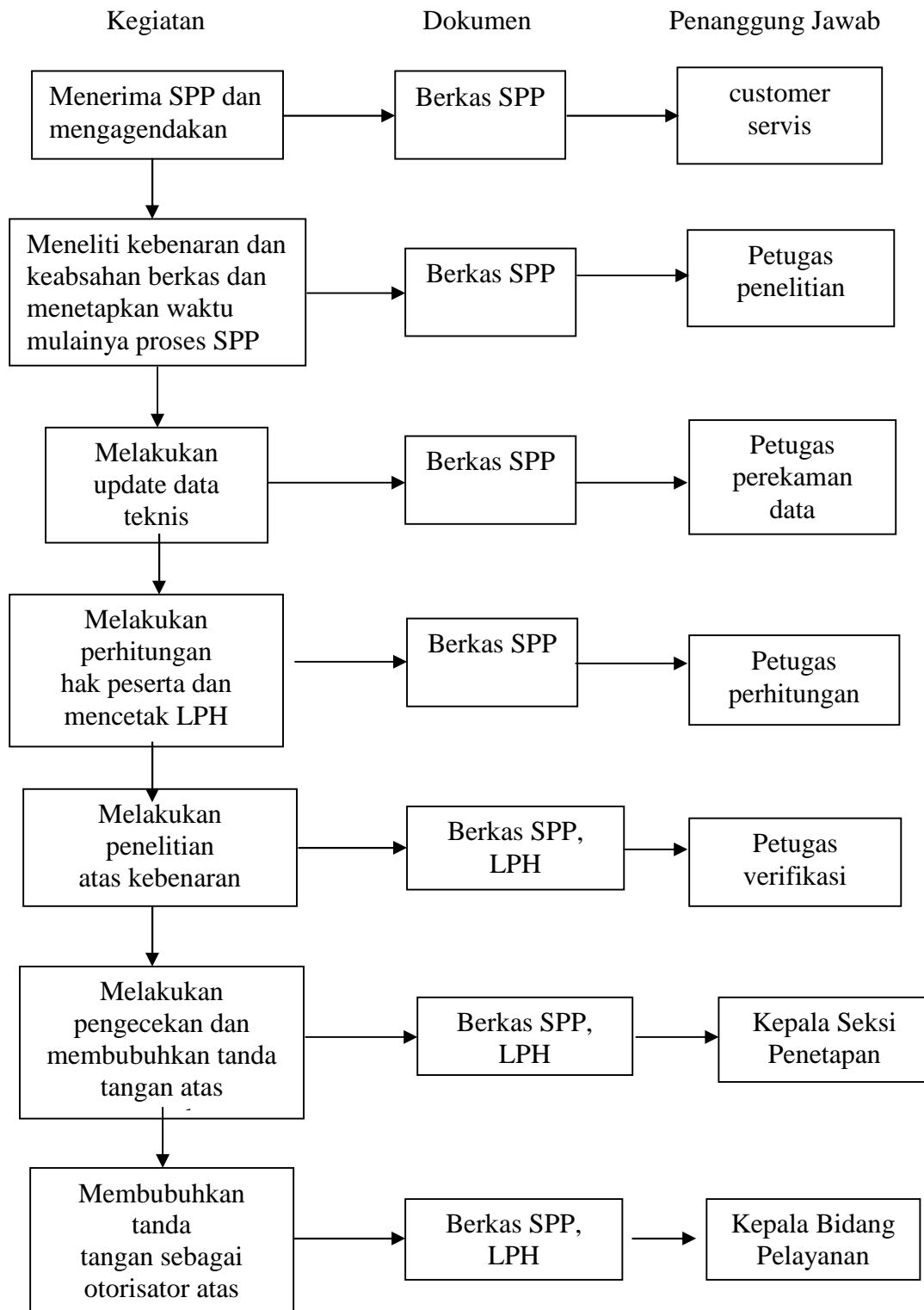
3. *Integritas*

Taspen senantiasa konsisten dalam memegang amanah, jujur dan melaksanakan janji sesuai visi dan misi perusahaan.

4. Etika Taspen melayani peserta dan keluarganya dengan ramah, rendah hati, santun, sabar dan manusiawi.

Dalam memenuhi kebutuhan informasi peserta PT Taspen harus melalui prosedur pelayanan PT Taspen. Berikut prosedur pelayanan PT Taspen kepada para peserta Taspen :

Alur Prosedur Pelayanan



Gambar 3.1 Prosedur Pelayanan PT Taspen

Sumber : Humas PT Taspen Cabang Kota Pekanbaru.

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.

Pelayanan PT Taspen (Persero) kepada para peserta taspen sudah cukup memuaskan. Ketika baru masuk kantor, penyambutannya dengan ramah dan penuh dengan sopan santun, dan menanya keluhan apa yang dialami dan memberikan solusi yang tepat. (Wawancara: Sudirman, Pensiunan, Jum'at, 06 Juni 2014)

Ketika ada keluhan dan pengurusan pensiun pelayanannya sudah sangat baik, memberikan informasi mengenai semua persyaratan tentang keluhan-keluhan yang dialami. Pelayanannya secara cepat, tepat, dan tuntas (Wawancara: Basrion, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Jum'at, 06 Juni 2014)

Dalam menghadapi Keluhan-keluhan yang dialami peserta, pelayanan PT Taspen sudah sangat bagus, karena PT Taspen (Perseto) dalam menghadapi semua keluhan dari peserta selalu menyelesaikannya dengan secepat mungkin. (Wawancara: Darwana, Pensiunan, Jum'at, 06 Juni 2014)

Untuk meningkat pelayanan yang lebih baik lagi, Humas harus memiliki etika yang tinggi, seperti: sikap loyalitas yang tinggi, memiliki sikap tindak dan penampilan diri yang positif, yaitu sopan, ramah, terbuka dan terus terang tetapi tetap tegas. Serta mampu membedakan mana yang berkaitan dengan urusan perusahaan dengan urusan kepentingan pribadi. Dedikasi lebih mengutamakan kepentingan perusahaan daripada melihat kepentingan pribadi dalam melaksanakan fungsi dan kewajibannya sebagai seorang profesional dalam upaya memberikan pelayanan dan menciptakan kepuasan pelayanan yang terbaik.

Untuk meningkatkan pelayanan yang semakin baik bagi Peserta Taspen, PT Taspen (Persero) mengeluarkan terobosan baru yaitu dengan meluncurkan mobil layanan Taspen. Fungsi mobil layanan adalah untuk mendekatkan layanan yang dibutuhkan peserta, baik peserta aktif maupun penerima pensiun dalam wilayah kantor cabang yang memiliki keterbatasan/kendala geografis, transportasi dan fisik. Melalui layanan ini, Peserta Taspen mendapat pelayanan yang efektif dan efisien. Karena keberadaan mobil ini sangat memungkinkan PT Taspen (Persero) melayani secara proaktif atau jemput bola ke wilayah-wilayah tersebut. Didukung

teknologi yang sangat memadai saat ini, mobil layanan tersebut mampu memberikan layanan secara *on line*.

Melalui mobil ini, peserta dapat melakukan pengurusan klaim, pencetakan kartu peserta Taspen, dan pengurusan mutasi kantor bayar. Tidak hanya itu, Peserta Taspen juga dapat melakukan pengurusan mutasi keluarga, pencetakan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPT), Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) Serta pelayanan Informasi, dan juga sosialisasi hak dan kewajiban peserta/instansi. Dengan begitu Stakeholder lainnya secara profesional dan akuntabel berlandaskan integritas dan etika yang tinggi akan terbentuk dengan sendirinya serta akan semakin baik untuk kedepannya. (Wawancara: Jawatan Situngkir Kepada Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu, 28 Mei 2014).

Salah satu Reformasi Pelayanan yang dilanjutkan dengan *Delighted Customer Services* (Pelayanan Melebihi Harapan), merupakan bentuk kepedulian PT Taspen (Persero) untuk mendekatkan layanan kepada peserta sehingga diperlukan *Mobile Services* yang dapat menjangkau tempat tinggal Peserta yang jauh dari Kantor Cabang PT Taspen (Persero) untuk mengurus hak peserta dan informasi Ketaspenan. (Wawancara : Firdausi Pelaksana ADM data Peserta, jum'at, 16 Mei 2014).

Selain melalui media cetak atau elektronik, taspen juga mengadakan sosialisasi bertatapapan langsung dengan para Peserta Taspen. Dengan adanya ini untuk mempermudah dan memahami tentang hak dan kewajiban Pegawai Negri Sipil (PNS). (Wawancara : Ridwan. M pelaksana sistem informasi Rabu, 28 Mei 2014).

Melalui berbagai aktivitas kehumasan yang terencana, hubungan baik dengan media massa akan terjalin dengan baik dan menguntungkan kedua belah pihak. Menjalin dan menjaga hubungan dengan media menjadi hal yang efektif untuk membangun, menjaga, dan meningkatkan citra atau reputasi organisasi di mata stakeholder. Humas juga membuat *Press Release* yang kemudian dipublikasikan ke media Taspen yang berkaitan dengan ketaspenan, sedangkan lewat media elektronik dengan mengadakan dialog ataupun talk show di RRI dan RTV. (Wawancara : Jawatan Situngkir Kepada Bidang Personalia dan Umum (Humas) Rabu, 28 Mei 2014)