



**LAPORAN**  
**HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**  
**PELAKSANAAN ADMINISTRASI TABUNGAN**  
**HARI TUA (THT) DAN PROGRAM PENSIUN**  
**DI KANTOR PT. TASPEN (PERSERO)**  
**CABANG JEMBER**

Diajukan Guna Memenuhi Salah satu Persyaratan Akademik  
pada Program Diploma III Ekonomi Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Asal :

Hadiah

Klass

332

WIN

P



Oleh :

Flora Winarsih

NIM : 010803102127 / AK

**PROGRAM DIPLOMA III EKONOMI**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

2004

**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI TABUNGAN  
HARI TUA (THT) DAN PROGRAM PENSIUN DI KANTOR  
PT. TASPEN (PERSERO) CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

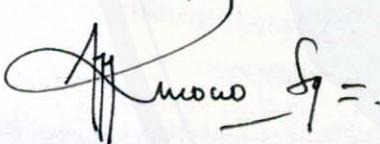
Nama : FLORA WINARSIH  
N. I. M. : 010803102127  
Program Studi : ADMINISTRASI KEUANGAN  
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :  
22 MEI 2004

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan  
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Program Diploma III pada  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

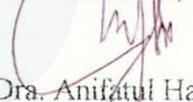
Ketua,



Drs. Marmono Singgih,MSi  
NIP. 131 877 452

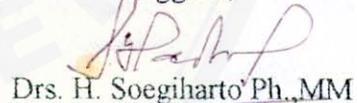


Sekretaris,



Dra. Anifatul Hanim  
NIP. 131 953 240

Anggota,



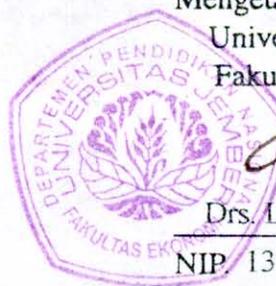
Drs. H. Soegiharto Ph.,MM  
NIP. 130 145 581

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,



Drs. LIAKIP, SU

NIP. 130 531 976



**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

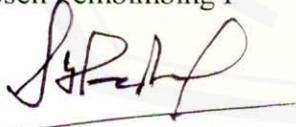
Nama : Flora Winarsih  
Nim : 010803102127  
Program Studi : Administrasi Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma III Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jember  
Judul Laporan : Pelaksanaan Administrasi Tabungan Hari Tua (THT) dan  
Program Pensiun di Kantor PT TASPEN (Persero)  
Cabang Jember.

---

Jember, 7 Mei 2004

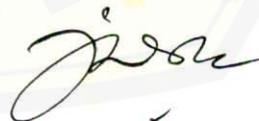
Laporan Praktek Kerja Nyata telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing I



**Drs. H. Soegiharto PH. MM**  
Nip. 130145581

Dosen Pembimbing II



**Intan Nurul A. SE.**  
Nip. 132 299 243

MOTTO

- Barang siapa yang pergi untuk menuntut ilmu pengetahuan, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju ke surga.

( HR. Imam Muslim )

- Janganlah sekali kali kamu menyangka, bahwa orang-orang yang gembira dengan apa yang telah mereka kerjakan dan mereka suka supaya dipuji terhadap perbuatan yang belum mereka kerjakan, janganlah kamu menyangka bahwa mereka terlepas dari siksa, dan bagi mereka siksa yang pedih.

( Q.S : Ali Imron : 188 )

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan laporan ini kepada

- Allah S.W.T.
- Bapak Kindar dan Alm. Ibuku sebagai tanda baktiku, curahan keluh kesah yang tiada henti.
- Kakak-kakakku, Bu Ami ami, kak Sub, Kak Rin, Mas Eko, Mbak Ana, terima kasih atas cinta dan dukungannya selama ini.
- Aak Iik, sebagai tanda sayangku yang selalu memberikan dorongan semangat maupun doa yang tiada henti, yang telah meyakinkan aku dalam hari-hariku yang penuh bimbang.
- Keponakanku, Ica yang centil, Iman dan adik kecilku yang sangat kusayang.
- Iax, Pepe, Linax, Nung, Donat, Lia (Malang), Yovan, Hadi, Nano, Sando, terima kasih atas persahabatan kita selama ini, tanpa kalian takkan ada tawa dalam hari-hariku.
- Almamater Tercinta.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan laporan magang dengan judul “Hubungan Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan (Suatu Studi Hubungan Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan di Kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Jember)”. Laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya (A. Md) pada jurusan Diploma III Administrasi Keuangan, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jember.

Penulis telah banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak dalam penyusunan hingga terselesaikannya laporan Praktek Kerja Nyata ini, oleh karena itu sudah selayaknya penulis menyampaikan terima kasih yang setinggi tingginya kepada :

1. Bapak Drs. Soegiharto PH. MM dan Ibu Intan Nurul A. SE selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang selalu memberikan motivasi dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam menyusun laporan ini.
2. Bapak Drs. Liakip SU. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jember.
3. Bapak Ali Sagaf, selaku Kepala Bidang Personalia dan Umum beserta seluruh staf dan karyawan PT TASPEN (Persero) Cabang Jember yang telah memberikan kesempatan melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya laporan ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga apa yang kita perbuat mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah S.W.T.

Akhir kata kiranya tulisan sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jember, Mei 2004

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Alasan Pemilihan Judul .....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	6
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	6
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	7
1.3 Jangka Waktu dan Lokasi Praktek Kerja Nyata .....	7
1.3.1 Jangka Waktu Kegiatan.....	7
1.3.2 Lokasi Kegiatan.....	7
1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	8
<b>II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Administrasi .....	9
2.2 Pengertian jasa.....	9
2.3 Administrasi jasa .....	10
2.4 Kualitas pelayanan.....	11
<b>III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah singkat PT TASPEN (Persero).....	19

3.2	Berdirinya PT TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	21
3.3	Rencana kerja anggaran perusahaan PT TASPEN (Persero) Cabang Jember .....	22
3.4	Wilayah kerja PT TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	25
3.5	Aktifitas PT TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	25
3.5.1	Program Tabungan Hari Tua.....	25
3.5.2	Program Pensiun .....	26
3.6	Visi dan Misi PT TASPEN (Persero) Cabang Jember .....	27
3.7	Struktur Organisasi dan uraian tugas di Kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Jember.....	28
3.7.1	Stuktur organisasi.....	28
3.7.2	Uraian tugas.....	30
3.8	Keadaan pegawai di kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Jember .....	35
<b>IV. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA</b>		
4.1	Kegiatan selama Praktek Kerja Nyata .....	37
4.1.1	Mencatat dan memasukkan data pegawai yang meminta Kartu Peserta Taspem .....	37
4.1.2	Membantu mengisi dan mencetak voucher klaim ..	40
4.1.3	Membantu pengisian formulir pendaftaran untuk Program Tabungan Hari Tua.....	46
4.2	Pelaksanaan Administrasi Pengajuan dan Pembayaran Klaim THT .....	49
4.2.1	Pelaksanaan administrasi THT .....	49
4.2.2	Pelaksanaan pembayaran klaim .....	52
<b>V. PENUTUP</b>	.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

**DAFTAR TABEL**

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1	: Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	7
Tabel 2	: Kekuatan sumber daya manusia pada PT TASPEN (Persero) Cabang Jember Periode 30 September 2003 .....	24
Tabel 3	: Keadaan pegawai berdasarkan tingkat jabatan .....	35
Tabel 4	: Keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan .....	35
Tabel 5	: Keadaan pegawai berdasarkan masa kerjanya .....	36
Tabel 6	: Keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin .....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1	: Model kualitas jasa/pelayanan .....	11
Gambar 2	: Struktur organisasi PT TASPEN (Persero) Cab Jember .....	29
Gambar 3	: Pelaksanaan pengajuan KPT .....	38
Gambar 4	: Kartu Peserta Taspen .....	39
Gambar 5	: Voucher pengeluaran BRI .....	41
Gambar 6	: Voucher penerimaan kas .....	44
Gambar 7	: Pelaksanaan pengajuan klaim .....	51
Gambar 8	: SPP klaim langsung .....	52
Gambar 9	: SPP klaim tidak langsung .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat keterangan telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 2 : Daftar Absensi kegiatan Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 3 : Kartu Peserta Taspen
- Lampiran 4 : Kartu Identitas Pensiun
- Lampiran 5 : Surat permintaan pembayaran pensiun/tunjangan pertama dan Tabungan Hari Tua, Sp 4 Model A (Pensiun Sendiri)
- Lampiran 6 : Surat permohonan pembayaran klaim asuransi bagi peserta yang berhenti karena pensiun/ keluar, formulir Model Akt. 1
- Lampiran 7 : Surat permohonan pembayaran THT dan Asuransi kematian bagi peserta aktif meninggal dunia, formulir Model Akt. 2
- Lampiran 8 : Surat keterangan ahli waris dari peserta aktif meninggal dunia, formulir Model Akt. 3 lampiran Akt. 2
- Lampiran 9 : Surat permohonan pembayaran ASKEM untuk istri/suami/anak yang hanya berlaku bagi pegawai yang masih aktif, formulir Model Akt. 4
- Lampiran 10 : Surat pembayaran ASKEM bagi penerima Pensiun peserta/istri/suami/anak, formulir Model Akt. 5

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Alasan Pemilihan Judul

Manusia selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dari waktu ke waktu, baik melalui aktivitasnya sendiri maupun secara langsung memakai aktivitas orang lain. Dengan semakin bertambahnya kebutuhan, manusia semakin merasa kesulitan untuk memenuhi kebutuhannya tersebut hanya dengan melalui aktivitasnya sendiri. Oleh karena itu manusia memerlukan bantuan atau aktivitas orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Moenir (1995:12), “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang disebut sebagai pelayanan”. Jadi dalam pelayanan itu ada unsur kerjasama antar manusia. Di dalam proses kerjasama tersebut pasti ada tujuan yang hendak dicapai, baik itu tujuan pribadi yang dilandasi kepentingan pribadi, maupun tujuan bersama yang dilandasi kepentingan bersama atau umum.

Menurut pendapat Moenir (1995:12), “kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma atau aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak atau masyarakat”. Kepentingan umum merupakan faktor penyebab timbulnya pelayanan umum. Penyelenggaraan pelayanan yang diperuntukkan untuk memenuhi kepentingan umum biasa disebut sebagai pelayanan publik atau pelayanan umum.

Semakin tingginya tingkat pendidikan yang disertai dengan makin meningkatnya kemampuan ekonomi masyarakat mendorong meningkatnya kebutuhan yang berpusat bukan saja pada segi kuantitas melainkan juga segi kualitas barang dan jasa oleh pemerintah. Artinya tuntutan masyarakat atas pelayanan bukan saja bertumpu pada ketersediaan atas barang dan jasa melainkan juga kualitas pelayanan yang serba prima, penyerahan serba cepat dengan biaya yang terjangkau. Adapun pengertian kualitas menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2000:51) adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan”. Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2000:6) pelayanan atau

jasa adalah, “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”.

Kualitas pelayanan sendiri menurut Wyekof (dalam Tjiptono, 2000:59) adalah, “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kualitas pelayanan itu sendiri merupakan hal yang terpenting dalam masa sekarang seperti pendapat Yamit (2001: 4) bahwa “kualitas dalam era globalisasi (sekarang) telah menjadi harapan dan keinginan semua orang khususnya pelanggan”. Pendapat tersebut sejalan dengan Siagian (1992: 113) yang mengatakan bahwa, “warga negara mengharapkan pelayanan yang ramah, cepat dan akurat dalam penyelesaian berbagai urusan seperti pembayaran pajak, pengurusan perijinan tertentu, pengurusan tanda pengenal, dan berbagai urusan lain”.

Masyarakat mempunyai persepsi yang kurang baik terhadap pelayanan pemerintah pada umumnya. Sebagai bukti bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik adalah munculnya opini publik yang berkaitan dengan pelayanan yang lamban, prosedur yang berbelit-belit, kaku, tidak memuaskan, terjadinya ketidakadilan, serta rawan pungutan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Mustopadidjaja (dalam Persadi, 1998:12) bahwa, “sistem pelayanan masih ditandai dengan prosedur yang panjang, kaku, dan berbelit-belit, ketidakjelasan wewenang, sentralistik dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya, serta rawan pungutan”.

Berdasarkan hal tersebut diatas menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang berkualitas belum menunjukkan hasil yang maksimal, sehingga masyarakat masih mendambakan suatu bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Sorotan tajam memang diarahkan kepada mutu pelayanan Pegawai Negeri Sipil atau BUMN yang dinilai perlu peningkatan kualitasnya terutama dalam interaksi antar aparat pemerintah, dunia usaha dan masyarakat. Dalam kondisi

demikian, maka keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung kepada kualitas orang-orang yang bekerja di instansi tertentu.

Berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat pemerintah membentuk berbagai instansi-instansi guna melayani masyarakat dalam kegunaan kebutuhan akan pelayanan, salah satunya adalah PT Tabungan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Cabang Jember. Perusahaan ini merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan asuransi Pegawai Negeri Sipil (PNS), pegawai BUMN/BUMD dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan pegawai atau peserta dan keluarganya melalui sistem asuransi sosial pegawai negeri.

PT TASPEN (Persero) Cabang Jember telah mengalami perubahan status, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981 tanggal 30 Juli 1981 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil (Perum TASPEN) menjadi Perusahaan Perseroan PT TASPEN (Persero). Hal ini disebabkan karena adanya tuntutan perkembangan jaman dan semakin tingginya tingkat persaingan perusahaan asuransi, sehingga PT TASPEN diharapkan mampu meningkatkan kinerjanya, agar laba yang diperoleh PT TASPEN (Persero) dapat lebih optimal. Hal inilah yang menyebabkan TASPEN berubah status menjadi Persero.

PT TASPEN (Persero) merupakan perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan kepada umum dalam bidang asuransi sosial seperti tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981, Bab II Pasal 2, yaitu menyelenggarakan asuransi sosial termasuk dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) pegawai negeri sipil dengan tujuan meningkatkan nilai santunan dan kualitas pelayanan asuransi dan pensiun kepada peserta.

PT TASPEN (Persero) Cabang Jember yang berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dengan menyelenggarakan dua program utama (Dwi Program) Taspen yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun. Tabungan Hari Tua merupakan suatu program asuransi yang bertujuan untuk memberikan jaminan keuangan kepada peserta pada waktu mencapai usia pensiun ataupun ahli warisnya pada waktu meninggal

dunia sebelum mencapai usia pensiun. Sedangkan Program Pensiun adalah sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri yang selama bertahun-tahun dalam dinas pemerintah.

PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember dalam upaya menunjukkan kualitas pelayanan didasarkan pada target mutu pelayanan dwi program yaitu:

1. tepat orang, benar-benar yang berhak;
2. tepat waktu, one day service;
3. tepat jumlah, tanpa ada potongan dan pungutan; dan
4. tepat tempat, sedapat mungkin mendekatkan diri dengan kediaman peserta.

Jadi PT TASPEN (Persero) Cabang Jember dikatakan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan target mutu pelayanan tersebut.

Masalah kualitas pelayanan menjadi sebuah permasalahan serius yang dihadapi oleh PT TASPEN (Persero) karena masyarakat yang dilayani adalah orang-orang yang selama bertahun-tahun telah mengabdikan dirinya kepada negara. PT TASPEN (Persero) sebagai perusahaan perlu menyadari bahwa perusahaan ini harus membangun suatu citra dan kesan profesionalisme. Hal ini penting dalam rangka mengantisipasi adanya suatu perubahan yang mungkin terjadi di masa mendatang.

PT TASPEN (Persero) selaku badan usaha yang dituntut untuk menghadapi persaingan dan sebagai bagian dari aparat pemerintah yang wajib mengembangkan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa tata cara pelayanan kepada masyarakat harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu. Bertitik tolak dari kebutuhan peningkatan pelayanan kepada peserta dan juga sekaligus meningkatkan dan keakuratan pembagian manfaat asuransi dan pensiun, sudah selayaknya PT TASPEN (Persero) mempunyai prosedur pelayanan baku dan mengacu standar internasional. Prosedur dan standar pelayanan PT TASPEN (Persero) ditentukan oleh direksi PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Nomor : SK-17/DIR/1999. bahwa standar yang dimaksud

mengharuskan seluruh prosedur kerja dan kelengkapannya harus terdokumentasi dengan baik dan apa yang telah tertulis dalam dokumen prosedur kerja tersebut merupakan pedoman bagi seluruh pelaku-pelaku pelayanan yang ada pada seluruh jajaran PT TASPEN (Persero). Untuk mengetahui standar pelayanan PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember dalam penyelesaian surat permintaan pembayaran (SPP). Dalam hal ini yang dimaksud dengan SPP adalah surat permintaan pembayaran yang diajukan oleh peserta atau ahli waris kepada PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember untuk memperoleh haknya dalam program Pensiun dan Hari Tua. Apabila SPP tersebut telah memenuhi syarat dan jatuh tempo maka haknya dibayarkan pada hari yang sama melalui kantor bayar yang ditunjuk oleh PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.

Tindakan yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayan di program di PT TASPEN (Persero) Cabang Jember, salah satunya dengan menciptakan dan meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Kemampuan pegawai itu berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai etika kerja yang berlaku. Sebagaimana diungkapkan Miftah Thoha (1989:84), "Kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berkaitan dengan kemampuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengalaman". Apabila pegawai mampu mengabdikan kemampuannya berdasarkan etika kerja yang berlaku dalam menjalankan tugasnya sehari-hari, maka pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan berkualitas dan pegawai itu dapat disebut sebagai pegawai yang memiliki kemampuan.

Kemampuan pegawai sangat dibutuhkan dalam menghadapi berbagai permasalahan pelayanan, karena pegawai merupakan faktor dominan sebagai pelaku utama penggerak organisasi dan penentu utama tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan pegawai juga menjadi tuntutan sebuah organisasi. **Pegawai yang mempunyai kemampuan, dalam mengerjakan tugas-tugasnya** dituntut tidak hanya dapat melayani masyarakat secara tepat, cepat dan akurat. Tetapi juga harus memiliki sikap jujur, bisa dipercaya dan setia sesuai dengan etika kerja yang melekat pada dirinya. Apabila kemampuan pegawai kurang,

maka pegawai tersebut kurang mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di dalam pelayanan, sehingga kualitas pelayanan tidak dapat tercapai.

PT TASPEN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat menyelenggarakan asuransi sosial pegawai negeri. Program yang dikelola adalah Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun, yaitu suatu program yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian. Berdasarkan uraian diatas maka dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini penulis memilih judul “Pelaksanaan Administrasi Program Tabungan Hari Tua dan Program Pensiun di Kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Jember.

## **1.2 Tujuan dan kegunaan Praktek Kerja Nyata**

### **1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata**

Tujuan dari praktek Kerja Nyata adalah :

Untuk mengetahui secara langsung proses kegiatan pelaksanaan administrasi Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun pada PT TASPEN (Persero) Cabang Jember.

### **1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata**

Kegunaan dari praktek kerja nyata adalah :

- a. Dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan bagi penulis dan sebagai media pengembangan keilmuan.
- b. Diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran/informasi yang positif bagi PT TASPEN (Persero) Cabang Jember.
- c. Diharapkan dapat memberikan kegunaan akademis, yaitu sebagai bahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

## **1.3 Jangka waktu dan lokasi Praktek Kerja Nyata**

### **1.3.1 Jangka waktu kegiatan**

Sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jember, pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini

dilaksanakan mulai 19 Januari 2004 sampai dengan 19 Pebruari 2004, dan dilaksanakan minimal 144 jam kerja efektif.

**1.3.2 Lokasi Kegiatan**

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di PT TASPEN (Persero) Cabang Jember yang berlokasi di Jl. Riau No. 8 PO. BOK 197 Jember.

**1.4 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata**

Untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata maupun penulisan laporan diperlukan rencana-rencana yang dapat disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan PKN

NO.	JENIS KEGIATAN	MINGGU KE			
		1	2	3	4
1.	Mempelajari kegiatan secara umum PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.				
2.	Mempelajari gambaran umum perusahaan dan struktur organisasi serta hal-hal umum yang berhubungan dengan tujuan khusus Praktek Kerja Nyata.				
3.	Siap menerima dan mengerjakan tugas yang diberikan pimpinan perusahaan sehubungan dengan judul yang diteliti.				
4.	Mencatat semua kegiatan yang dilakukan khususnya mengenai hubungan kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan Dwi Program di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Jember.				
5.	Menyusun laporan akhir Praktek Kerja Nyata.				

## II. LANDASAN TEORI

### 2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari kata berbahasa Inggris yaitu *Administration* dapat diartikan sebagai kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi, mengelola manusia, mengelola harta benda kearah suatu tujuan yang terhimpun dalam suatu organisasi. Istilah administrasi mempunyai dua pengertian yaitu :

1. administrasi dalam arti sempit sama dengan tata usaha (*clerical work, office work*); dan
2. administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan (Ulbert Silalahi; 1992: 2).

Proses administrasi yang didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdayaguna dan berhasilguna. Didalam definisi tersebut terkandung :

1. administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses .  
Sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Administrasi selalu terkait pada kondisi, situasi, waktu dan tempat. Sebagai proses, dalam menyelenggarakan administrasi terkandung pemikiran yang sangat mendasar yaitu bahwa semakin lama proses administrasi itu berlangsung, harus diupayakan tercapainya tingkat dan mutu pekerjaan yang semakin meningkat;
2. administrasi memiliki unsure-unsur tertentu, yaitu : adanya dua orang atau lebih, orang-orang tersebut bekerja bersama dalam hubungan yang hirarkis; adanya tujuan yang ingin dicapai; adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu; dan
3. bahwa administrasi sebagai proses kerjasama bukanlah merupakan hal baru karena administrasi sesungguhnya timbul bersamaan dengan timbulnya peradapan manusia.

Menurut Brech (Goefrey Mill, Oliver Standingford dan Robert C Appleby; 1991: 4), administrasi adalah bagian dari proses manajemen yang berhubungan dengan instansi dari pelaksanaan prosedur yang digunakan untuk menentukan dan mengkomunikasikan program, perkembangan kegiatan diatur dan dicetak berdasarkan target dan rencana.

## 2.2 Pengertian jasa

Jasa menurut Payne (2000 : 8), merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan property dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi jasa bisa saja berhubungan atau bisa saja tidak berkaitan dengan produk fisik.

Kotler (1997 : 83), telah membedakan empat kategori tawaran yang bervariasi dari barang murni hingga jasa murni. Empat kategori tersebut :

1. barang fisik murni seperti sabun, pasta gigi atau garam. Tidak ada jasa yang membarengi produk tersebut;
2. barang fisik dengan jasa pelengkap untuk meningkatkan daya tarik konsumen. Komputer merupakan contohnya;
3. jasa utama disertai barang dan jasa minor, seperti penerbangan kelas satu; dan
4. jasa murni seperti mengasuh bayi dan psikoterapi.

Jasa mempunyai karakteristik tersendiri yang berbeda dari karakteristik produk secara umum. Menurut Tjiptono (2000 : 15), empat karakteristik jasa yang paling sering ditemui adalah :

1. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa bersifat *intangible* artinya jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* sendiri memiliki dua pengertian, yaitu :

- a. sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa; dan
- b. sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum ia menikmatinya sendiri. Bila konsumen membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Dalam hal ini perusahaan jasa menghadapi tantangan untuk memberikan bukti-bukti fisik dan perbandingan pada perawatan abstraknya.

2. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan atau konsumen merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

3. Keragaman (*variability*)

Jasa bersifat sangat variabel karena jasa merupakan variabel non standar (*nonstandardized output*) artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan dalam persediaan. Ada pengecualian dalam karakteristik *perishability* dan penyimpanan jasa. Dalam kasus tertentu, jasa bisa disimpan, yaitu dalam bentuk pemesanan (misalnya reservasi tiket pesawat dan kamar hotel), peningkatan permintaan akan suatu jasa pada saat permintaan sepi (misalnya *minivacation weekends* di hotel-hotel tertentu), dan penundaan penyampaian jasa (misalnya asuransi).

### 2.3 Administrasi jasa

Administrasi menurut Breach (Goefrey Mill, Oliver Standingford dan Robert C Appleby; 1991:4), adalah bagian dari proses manajemen yang berhubungan dengan instansi dari pelaksanaan prosedur yang digunakan untuk menentukan dan mengkomunikasikan program, perkembangan kegiatan diatur dan dicetak berdasarkan target dan rencana. Sedangkan jasa sendiri merupakan

suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Dari kedua pendapat diatas dapat dikatakan bahwa administrasi jasa adalah suatu proses manajemen yang berhubungan dengan instansi dari pelaksanaan prosedur yang digunakan untuk menentukan dan mengkomunikasikan program kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (*intangibility*), yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti kepemilikan tanpa adanya transfer kepemilikan. Administrasi jasa akan dapat dihasilkan dengan baik apabila terdapat kualitas jasa yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang diharapkan, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan jelek dan tidak memuaskan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas administrasi jasa sangat tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

## **2.4 Kualitas Pelayanan**

Berkaitan dengan pelayanan Kotler (dalam Tjiptono, 2000 : 6) menyatakan bahwa pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak terwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Sedangkan menurut Moenir (2001 : 16) menyatakan bahwa "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung". Dari kedua pendapat diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan

merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan suatu. Pelayanan merupakan keterpaduan kegiatan yang melibatkan interaksi antara pengguna pelayanan, pemberi pelayanan serta sistem atau fasilitas pendukung pelayanan. Dalam memberikan pelayanan tersebut kualitas dari pelayanan tersebut menjadi tuntutan yang utama.

Pelayanan yang baik merupakan harapan masyarakat pengguna jasa/konsumen. Dimana pelayanan yang baik menurut Abe (2001 : 12) ada dua hal yang perlu diperhatikan yaitu, “Kualitas pelayanan yang ketepatan atau kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat”.

Kualitas menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2000 : 51) adalah “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, saja, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan”. Sedangkan menurut Gesperz (1997 : 181) “kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk barang atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas sering diartikan segala sesuatu yang memuaskan pelanggan”.

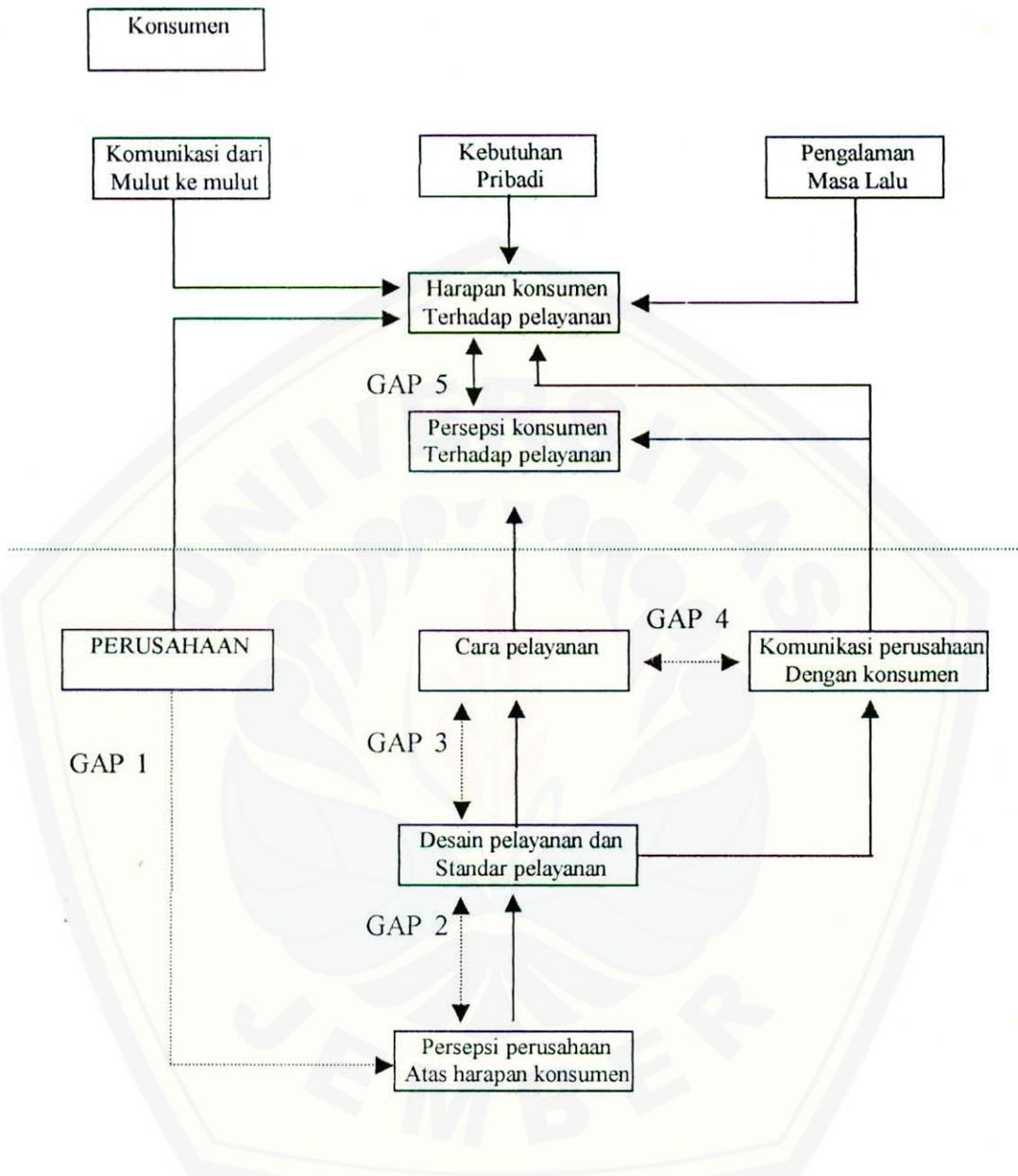
Kualitas pelayanan sendiri menurut Wyekof (dalam Tjiptono, 2000 : 59) adalah, “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai atau melebihi standar yang telah ditentukan. Yang mana standar yang telah ditentukan di Kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Jember sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang merupakan harapan atau keinginan pelanggan. Dimana jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. jika jasa yang diterima melampaui harapan maka kualitas jasa dipersepsikan ideal, sebaliknya jika jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa tersebut secara konsisten.

Kesenjangan yang terjadi antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima dari pihak instansi yang terkait, dimana dengan kesenjangan tersebut instansi tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas atau sesuai dengan harapan masyarakat pengguna jasa tersebut. Dalam hal ini terdapat lima gap/kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam memberikan pelayanan yang kualitas kepada pihak masyarakat pengguna jasa tersebut. lima gab atau kesenjangan tersebut dapat digambarkan seperti terlihat dalam gambar berikut :



Model Kualitas Jasa/Pelayanan



Gambar 1 : Model Kualitas Jasa/Pelayanan

Sumber data : Manajemen kualitas produk dan jasa, Drs. Zulian Yamit, M. Si, 2001



Menurut model diatas terdapat lima gap/kesenjangan yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Parasurama dkk (dalam Yamit, 2001 : 25) menyebutkan bahwa pada dasarnya kesenjangan pelayanan dapat dibedakan ke dalam dua kelompok yaitu, Kesenjangan dari dalam dan dari luar perusahaan.

1. Kesenjangan yang muncul dari dalam perusahaan.

Kesenjangan ini dapat menghambat kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas. Kesenjangan yang muncul dari dalam dapat dibedakan kedalam empat jenis kesenjangan.

a. Tidak mengetahui yang diharapkan konsumen.

Tidak mengetahui apa yang diharapkan konsumen merupakan salah satu akar kegagalan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Kesenjangan 1 merupakan perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen. Pihak yang terlibat didalam perusahaan adalah setiap orang atau pihak yang memiliki tanggung jawab atau otoritas untuk membuat atau mengubah kebijakan, prosedur dan standar pelayanan.

Sebab munculnya kesenjangan 1, yaitu :

- 1) tidak ada interaksi langsung dengan konsumen;
- 2) tidak ada atau kurang upaya untuk menanyakan harapan konsumen; dan
- 3) kurang siap memberi perhatian kepada konsumen.

b. Tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat.

Persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. PT. TASPEN (Persero) harus mewujudkan persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen ke dalam desain dan standar kerja pelayanan. Desain dan standar pelayanan dikembangkan atas dasar persyaratan konsumen dan prioritasnya. Sebab munculnya kesenjangan kedua ini dapat dikatakan bahwa persepsi harapan konsumen yang tidak diidentifikasi secara akurat, yaitu meliputi :

- 1) ketidakcukupan komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan;
- 2) terlalu percaya diri bahwa dapat memenuhi harapan-harapan pelanggan;
- 3) tidak ada standarisasi tugas; dan

- 4) tidak ada upaya yang menyangkut tujuan organisasi dengan tujuan kualitas pelayanan.

Kepuasan konsumen menjadi fokus strategi, sehingga perusahaan harus memiliki sistem pengukuran strategik. Sistem pengukuran tersebut harus diintegrasikan dengan barometer kepuasan dan persepsi kualitas pelayanan konsumen.

- c. Tidak memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Kesenjangan tersebut lebih mengakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan. Kesenjangan ketiga merupakan perbedaan antara standar yang diciptakan berdasar kebutuhan konsumen dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Meskipun PT TASPEN (Persero) memiliki standar pelayanan (pedoman dan prosedur) yang baik, pelayanan yang berkualitas tidak selalu bisa diwujudkan. Standar yang baik harus dilengkapi dengan sumberdaya yang mencukupi (orang, sistem dan teknologi) dan harus didukung agar menjadi efektif, yaitu dengan kinerja karyawan harus diukur dan karyawan diberi kompensasi berdasar standar tersebut.

Sebab munculnya kesenjangan 3, yaitu :

- 1) karyawan tidak memahami peran yang harus mereka jalani dalam perusahaan;
- 2) karyawan merasa dalam konflik antara konsumen dan pihak manajemen;
- 3) salah memilih karyawan;
- 4) teknologi yang tidak memadai;
- 5) kompensasi dan perlakuan yang kurang baik; dan
- 6) kurangnya pemberdayaan serta team work.

Berdasarkan penyebab timbulnya kesenjangan ketiga, tindakan yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen selain memberi perhatian pada konsumen, harus pula memberi perhatian pada pegawai melalui kegiatan internal marketing dengan menciptakan sistem yang didukung oleh teknologi yang memadai.

d. Tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

Kesenjangan keempat merupakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan komunikasi perusahaan dengan pihak eksternal. Janji yang dibuat oleh pemberi pelayanan/perusahaan melalui iklan dan kegiatan komunikasi lainnya akan menciptakan harapan konsumen yang akan dijadikan standar bagi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Sebab munculnya kesenjangan 4 :

- 1) janji yang terlalu tinggi;
- 2) kurangnya koordinasi antara bagian operasi dengan bagian pemasaran; dan
- 3) perbedaan (tidak konsisten) kebijakan dan prosedur diantara service pemasaran.

Pelayanan (*service*) merupakan hal yang integable, konsumen akan cenderung melihat aspek fisik dan aspek fisik dan harga untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang akan mereka terima dari perusahaan. Aspek fisik (bangunan kotor, penampilan karyawan, panataan fasilitas fisik) dan harga mengandung janji dari pihak perusahaan pada konsumennya. Harga yang terlalu tinggi akan menimbulkan harapan yang tinggi, sehingga jika pihak perusahaan tidak mampu memenuhinya akan menimbulkan ketidakpuasan yang tinggi pula.

Perusahaan perlu melancarkan arus komunikasi antar bagian dalam perusahaan, misalnyan bagian iklan, bagian operasi, bagian penjualan, bagian personalia semua harus memiliki komunikasi sehingga pelayanan yang diberikan tetap konsisten sesuai dengan pesan dan janji yang diberikann tidak membentuk harapan pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan untuk memenuhinya.

2. Kesenjangan ini bersumber dari luar perusahaan karena adanya perbedaan persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan. Kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan dengan layanan yang mereka terima. Sebab munculnya kesenjangan ini adalah :

- a. kualitas pelayanan yang buruk;
- b. informasi dari mulut ke mulut; dan

c. image yang kurang baik.

Kesenjangan kelima berada di luar perusahaan, yang terjadi karena konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan hampanya. Kesenjangan kelima ini tidak mudah untuk dihilangkan, karena perusahaan harus menghilangkan kesenjangan kesatu hingga kesenjangan keempat, agar kesenjangan kelima ini dapat dihilangkan.

Kelima kesenjangan tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Dimana pada kesenjangan satu hingga empat menitikberatkan pada sisi perusahaan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan kesenjangan kelima lebih menitikberatkan pada sisi pelanggan yang menerima pelayanan. Dalam hal ini penulis memfokuskan pada kesenjangan ketiga, yaitu kesenjangan yang disebabkan oleh ketidakmampuan pegawai dalam memahami peran yang harus dijalankan bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Yang mana kesenjangan tiga secara lengkap disebabkan oleh pegawai yang tidak memahami peran yang harus mereka jalani dalam perusahaan, pegawai merasa berada dalam konflik antara konsumen dan pihak manajemen, salah memilih karyawan, teknologi yang tidak memadai, kompensasi dan pengukuran yang kurang baik, kurang pemberdayaan serta team work. Hal ini mengakibatkan perbedaan antara standar pelayanan yang diciptakan berdasarkan kebutuhan konsumen dengan tindakan nyata perusahaan.

## 111. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 3.1 Sejarah Singkat PT TASPEN (Persero)

PT TASPEN (Persero) atau lebih dikenal sebagai salah satu perusahaan asuransi yang merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan asuransi pegawai negeri sipil dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan pegawai atau peserta Pegawai Negeri Sipil dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan pegawai atau peserta dengan keluarganya melalui sistem asuransi sosial pegawai negeri.

Pegawai negeri adalah abdi negara yang mengemban tugas sebagai motor penggerak dalam mensukseskan program-program pembangunan nasional, karena itu diperlukan faktor penunjang antara lain faktor pemberian jaminan sosial untuk pegawai negeri, baik pada masa aktifnya atau pada masa kerjanya selesai. Hal ini disebabkan faktor tersebut diatas merupakan sesuatu yang berpengaruh terhadap ketenangan, semangat, disiplin kerja, serta dedikasi terhadap tugas-tugas yang diembannya.

Usaha-usaha untuk memikirkan hari tua pegawai negeri dan keluarganya sudah mulai dipikirkan oleh pemerintah sejak tahun 1960. Usaha ini dirintis melalui konferensi kesejahteraan pegawai yang dihadiri oleh semua kepala urusan pegawai dari seluruh departemen. Konferensi tersebut berlangsung pada tanggal 25 sampai dengan 26 Juli 1960 di Jakarta.

Keputusan konferensi tersebut secara resmi dituangkan dalam Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 338/MP/1960 tentang perlunya pembentukan jaminan asuransi sosial pegawai negeri sebagai bekal bagi pegawai negeri atau keluarganya yang akan mengakhiri pengabdianya kepada negara. Keputusan Menteri Pertama tersebut diatas kemudian ditingkatkan menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1963 tentang Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri. dengan demikian lembaga usaha kesejahteraan pegawai negeri melalui sistem asuransi mulai dilakukan sejak 1 Juli 1961. Badan penyelenggara Program Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri tersebut didirikan tanggal 17 April 1963

yang diberi nama Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN).

Setelah beberapa tahun kemudian bentuk hukum perusahaan mengalami perubahan, berdasarkan Undang-Undang No. 9 Tahun 1969 dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor Kep. 749/MK/IV/1970 statusnya berubah menjadi perusahaan atau Perum Taspen. Selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981 dan Akte Notaris NY. Imas Fatimah, SH. Nomor 4 Tahun 1982 status perusahaan menjadi perseroan PT TASPEN (Persero).

Landasan hukum pengelolaan hari tua atau program yang dikelola oleh PT TASPEN (Persero) adalah:

1. melalui Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang asuransi pegawai negeri sipil, kaminan hari tua pegawai negeri sipil yang dikelola oleh PT TASPEN (Persero) lebih ditingkatkan, selain Asuransi Hari Tua, Tabungan Hari Tua/THT juga termasuk Dana Pensiun bagi pegawai negeri; dan
2. dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 822/MKK.03/1986 tanggal 22 September 1986 dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 842.1-841 tanggal 13 Oktober 1986, mulai tanggal 1 Januari 1987, PT TASPEN (Persero) mendapat tugas melakukan pembayaran pensiun sebagai proyek percontohan di Propinsi Bali, Nusa Tenggara Barat dan Timur.

Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 702/KMK.03/1987 tanggal 31 Oktober 1987, Keputusan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 842.1-841 tanggal 14 November 1987, maka dimulai tanggal 1 Januari 1988 PT TASPEN (Persero) melakukan pembayaran pensiun di Propinsi wilayah Sumatra.

Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 812/KMK.03/1988 tanggal 23 Agustus 1988 dan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 842.1-755 tanggal 27 September 1988, mulai tanggal 1 April 1989 PT. Taspen (Persero) melaksanakan pembayaran pensiun di wilayah Jawa dan Madura yang merupakan tahap lanjutan dari pembayarn pembayaran pensiun di Propinsi Bali, Nusa Tenggara, dan seluruh Propinsi di wilayah Sumatra. Dalam upaya perluasan pembayaran pensiun ke seluruh wilayah Indonesia, maka sejak 1 April 1990 PT

TASPEN (Persero) telah melaksanakan pembayaran pensiun seluruh Propinsi di seluruh Kalimantan, Sulawesi, Maluku, dan Timor-Timur. Pelaksanaan pembayaran pensiun tersebut didasarkan pada Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 79/KMK.03/1990 tanggal 22 Januari 1990 dan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 842.1.099 tanggal 12 Pebruari 1990.

### **3.2 Berdirinya PT TASPEN (Persero) Cabang Jember**

Sejak berlakunya Surat Keputusan Keputusan Direksi Nomor 91/DIR/1989 tentang pembentukan kantor cabang PT TASPEN (Persero) di wilayah Jawa, yaitu sebagai tindak lanjut dari SK Menteri Muda Keuangan Nomor 161/MKK/1989 tertanggal 24 Agustus 1989 maka, dipandang perlu untuk mengatur kembali ketentuan mengenai wewenang pengelolaan keuangan kepada pejabat-pejabat Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang PT TASPEN (Persero), maka berdirilah Kantor Cabang Persero di Jember.

PT TASPEN (Persero) Cabang Jember memiliki beberapa tujuan salah satunya adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada setiap peserta. Tata cara pelayanan kepada peserta harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian keamanan, selain itu kepada para peserta juga harus bersifat keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, serta ketepatan waktu dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada peserta. Untuk itu PT TASPEN (Persero) mempunyai suatu target mutu yaitu:

1. tepat orang, benar-benar yang berhak;
2. tepat waktu, one day service;
3. tepat jumlah, tanpa ada potongan dan pungutan; dan
4. tempat tempat, sedapat mungkin mendekatkan diri dengan tempat kediaman peserta.

Sedangkan motto dari PT TASPEN (Persero) Cabang Jember itu sendiri, “Layanan dan Kinerja selalu Ditingkatkan”. Hal ini dilakukan karena para peserta Taspem adalah orang lanjut usia yang telah bertahun tahun mengabdikan diri kepada bangsa dan negara.

### 3.3 Rencana Kerja Anggaran Perusahaan PT TASPEN (Persero) Cabang Jember

Rencana strategis di PT TASPEN (Persero) Cabang Jember lebih dikenal dengan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP). Dimana RKAP ini dapat dilihat melalui analisis SWOT yang meliputi, kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknees*), kesempatan (*opportunities*), dan ancaman (*threats*).

1. Kekuatan (*Strengths*)
  - a. Company image di kalangan Instansi Pemerintah, Masyarakat Peserta dan Masyarakat Umum dikenal “Baik”.
  - b. Sistim dan prosedur Pelayanan Klim berstandart Internasional mengacu ISO-9002.
  - c. Jaringan pelayanan yang luas, bekerjasama dengan Perbankan dan Kantor-Kantor Pos.
  - d. Penggunaan Teknologi Informasi untuk semua bidang kegiatan perusahaan.
  - e. Mampu menyelesaikan pelayanan Klaim dalam waktu 1 jam.
  - f. Memiliki SDM yang berkualitas dalam jumlah yang cukup. Selama ini perusahaan sudah terbukti berkemampuan memenuhi kewajibannya kepada peserta.
2. Kelemahan (*Weaknees*)
  - a. Ruang lingkup usaha belum jelas sehingga belum dapat dikembangkan inovasi produk secara luas dan pangsa pasar menjadi sangat terbatas.
  - b. Ketergantungan yang tinggi pada instansi lain untuk memperoleh data.
  - c. Sejumlah komputer peripherals sudah melebihi usia teknis.
3. Kesempatan (*Opportunities*)
  - a. Penciptaan dan pemasaran berbagai aneka poduk baru tidak hanya terbatas untuk PNS dengan tarip premi yang dapat disesuaikan menurut kemampuan atau kebutuhan.

4. Ancaman (*Threats*)
  - a. Era otonomi sangat memungkinkan pihak pemda mengambil kebijakan sendiri di bidang kepegawaian dalam berasuransi.
  - b. Muncul perusahaan asuransi lain yang yang sanggup mengelola bisnis Taspen dengan lebih menjanjikan.
  - c. Perlu antisipasi agar tidak terjadi ketinggalan dalam bidang Information Technology.



Rencana kerja Anggaran perusahaan mengenai Sumber Daya Manusia di PT TASPEN (Persero) Cabang Jember dapat dilihat dalam tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Kekuatan Sumber Daya Manusia pada PT TASPEN (Persero) Cabang Jember periode 30 September 2003

URAIAN	RKAP 2003	REALISASI		% PENCAPAIAN RKAP 03	% NAIK (TURUN)
		30 Sept 03	30 Sept 02		
1	2	3	4	5=3/2	6=3/4
Jumlah Pegawai dengan rincian: Berdasarkan Gol					
- 1 s/d VI	18	18	18	100%	100%
- VII s/d VIII	10	9	9	100%	100%
- IX s/d X	2	1	2	100%	50%
- XI s/d XII	-	-	-	-	-
Berdasarkan Jabatan					
- Kepala Cabang	1	1	1	100%	100%
- Kepala Bidang	4	4	4	100%	100%
- Kepala Seksi	6	5	6	100%	100%
- Fungsional	1	1	1	100%	100%
- Pelaksana	18	18	17	100%	96%
Berdasarkan Pendidikan					
- SD	-	-	-	-	-
- SMP	-	-	-	-	-
- SLTA	14	13	19	80%	70%
- DI, D2, dan D3	1	2	1	100%	50%
- SI	14	13	10	100%	130%
- S2	1	2	1	100%	50%
Pendidikan dan latihan					
- Latpim	2	0	2	100%	-
- Diskus	1	0	12	100%	-
- Seminar/Loka Karya	23	23	0	100%	100%
- Outbond	4	4	4	100%	100%
Evaluasi dan potensi bakat	0	-	-	-	-
Penyesuaian ijazah	2	1	0	50%	100%

Sumber data : PT TASPEN (Persero) Cabang Jember, Tahun 2003

### **3.4 Wilayah Kerja PT TASPEN (Persero) Cabang Jember**

PT TASPEN (Persero) Cabang Jember yang berkedudukan di Jl. Riau PO. BOX 197 merupakan kantor cabang dengan tipe B, yang mempunyai wilayah kerja yang meliputi:

- a. wilayah kerja Kota Kabupaten Jember;
- b. wilayah kerja Kota Kabupaten Situbondo;
- c. wilayah kerja kota Kabupaten Bondowoso; dan
- d. wilayah kerja Kabupaten Banyuwangi.

### **3.5 Aktivitas PT TASPEN (Persero) Cabang Jember**

PT TASPEN (Persero) Cabang Jember merupakan perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan kepada umum dalam melaksanakan usahanya. Lingkup usaha PT TASPEN (Persero) adalah dalam bidang asuransi sosial seperti tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981, Bab II Pasal 2, yaitu maksud dan tujuannya adalah menyelenggarakan asuransi sosial termasuk Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) pegawai negeri sipil, dengan tujuan “meningkatkan nilai santunan dan kualitas pelayanan asuransi dan pensiun kepada peserta” dapat dicapai melalui:

1. penyerahan santunan tepat orang, waktu, jumlah dan tempat;
2. meningkatkan rentabilitas, likuiditas dan solvabilitas perusahaan; dan
3. penerapan teknologi canggih.

Sedangkan rincian kegiatan yang dilakukan PT TASPEN (Persero) Cabang Jember adalah sebagai berikut:

1. Program Tabungan Hari Tua (THT); dan
2. Program Pensiun.

#### **3.5.1 Program Tabungan Hari Tua (THT)**

Tabungan Hari Tua merupakan suatu program asuransi yang terdiri dari Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun dan Asuransi Kematian (Direktorat PT TASPEN, 1997 : 21).

Asuransi Dwiguna adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta pada saat berhenti bekerja atau pada ahli warisnya pada saat peserta meninggal dunia (Direktorat PT TASPEN, 1997 : 21).

Asuransi kematian adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta apabila istri/ suami/ anak meninggal dunia atau kepada ahli waris apabila peserta meninggal dunia (Direktorat PT TASPEN, 1997 : 21). Sedangkan tujuan Program Tabungan Hari Tua (THT) adalah memberikan jaminan keuangan bagi peserta pada waktu mencapai usia pensiun ataupun bagi ahli warisnya pada waktu meninggal dunia pada waktu mencapai pensiun.

Peserta program Tabungan Hari Tua (THT) terdiri dari :

1. pegawai Negeri Sipil Pusat dan Daerah;
2. pegawai Negeri Sipil diperbantukan pada BUMN / BUMD / Badan Swasta;
3. pejabat Negara; dan
4. pegawai beberapa BUMN / BUMD.

Kewajiban peserta program Tabungan Hari Tua (THT) adalah sebagai berikut:

- a. berdasarkan Kepres Nomor 8 Tahun 1977 iuran/ premi bagi peserta pegawai negeri sipil sebesar 3,25 % dari penghasilan sebulan (gaji + tunjangan istri + tunjangan anak) dipotong secara teratur dari gaji peserta setiap bulan dimulai pada pertama menerima gaji dan berakhir pada saat yang bersangkutan berhenti sebagai peserta;
- b. pelaksanaan pemungutan dan penyetoran iuran; dan
- c. setiap peserta wajib memberikan keterangan mengenai data dirinya beserta data seluruh anggota keluarganya.

### **3.5.2 Program Pensiun**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 1996, pensiun adalah jaminan sosial pemerintah yang diberikan sebagai penghargaan kepada militer untuk masa kemudian dia diberhentikan dengan hormat dari dinas militer dan memenuhi syarat-syarat untuk menerima pensiun (Direktorat PT TASPEN, 1997:23).

Menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969, pensiun adalah sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun dalam dinas pemerintah. (Direktorat PT TASPEN, 1997 : 23).

Tujuan dari program pensiun adalah untuk memberikan jaminan hari tua pada pegawai negeri atau peserta Taspen pada saat mencapai usia pensiun dan sebagai penghargaan atas jasa-jasanya serta pengabdianya kepada negara.

Kantor cabang utama/kantor cabang PT TASPEN (Persero) melaksanakan pembayaran pensiun/tunjangan bersifat pensiun/uang tunggu/pensiun pertama atau bulanan kepada:

- a. pensiun pegawai negeri sipil pusat termasuk janda atau duda dan yatim piatunya serta uang tunggu;
- b. pensiun pejabat negara, termasuk janda atau duda dan yatim piatunya;
- c. pensiun ABRI, termasuk janda atau duda dan yatim piatunya;
- d. tunjangan Veteran (pejuang dan pembela kemerdekaan RI) dan Jandanya;
- e. tunjangan perintis kemerdekaan RI, termasuk janda atau duda dan yatim piatunya;
- f. tunjangan bekas anggota KNIP, termasuk janda dan dudanya; dan
- g. pensiun pegawai negeri sipil daerah otonom, termasuk janda atau duda, yatim piatunya serta uang tunggu.

### **3.6 Visi dan Misi PT TASPEN (Persero) Cabang Jember**

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan No. 53 tanggal 17 Maret 1998, PT. TASPEN (Persero) mempunyai misi sebagai berikut:

1. meningkatkan kesejahteraan para pesertanya;
2. meningkatkan pelayanan kepada peserta; dan
3. menumbuhkan kembangkan kepercayaan kepada peserta bahwa perusahaan berkemampuan dalam memenuhi kewajibannya.

Untuk melaksanakan misi tersebut PT TASPEN (Persero) mempunyai komitmen untuk selalu meningkatkan profesionalisme di bidang asuransi, meningkatkan kualitas di bidang teknis asuransi dan pelayanan, pengelolaan keuangan/investasi dan teknologi informasi.

Dalam mengemban misi tersebut diatas maka perusahaan dalam periode 5 tahun mendatang mencanangkan visi \*sebagai berikut : “Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Terkemuka Dengan Layanan dan Produk Prima”.

Berdasarkan visi tersebut, perusahaan akan berusaha untuk menyediakan berbagai produk dan jasa asuransi yang dibutuhkan masyarakat dengan tingkat pelayanan dan harga yang kompetitif.

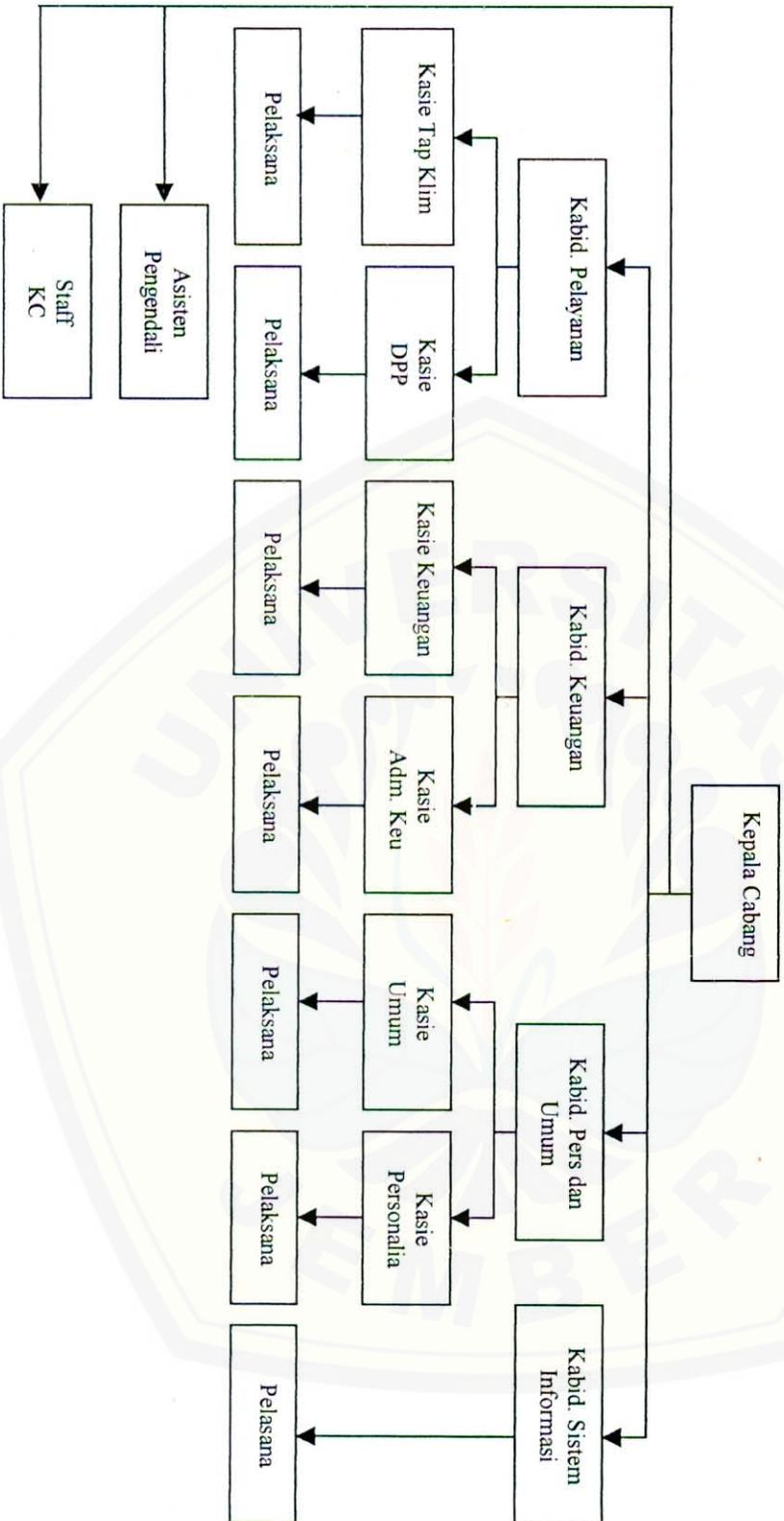
### **3.7 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas di Kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Jember**

#### **3.7.1 Struktur Organisasi**

Dalam suatu perusahaan struktur organisasi yang baik memegang peranan penting dalam usahanya untuk mencapai keefektifan cara kerja dari karyawan. Demikian halnya dengan PT TASPEN (Persero) Cabang jember mempunyai struktur yang tersusun rapi dan teratur sehingga terlihat jelas tugas-tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian.

Struktur organisasi PT TASPEN (Persero) Cabang Jember adalah berbentuk struktur organisasi garis dan staff (*line and staff organisation*) sebagai berikut ini :

STRUKTUR ORGANISASI  
PT TASPEN (PERSERO) CABANG JEMBER  
JANUARI 2004



Gambar 3 : Struktur organisasi PT TASPEN (Persero) Cabang Jember  
Sumber data : PT TASPEN (Persero) Cabang Jember

### 3.7.2 Uraian Tugas

Tugas wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Kepala Kantor Cabang

- a. Bertindak untuk dan atas nama Direksi dalam melaksanakan operasional Kantor Cabang serta mengikat Kantor Cabang dengan pihak lain atas persetujuan Direksi PT TASPEN (Persero).
- b. Membantu menjabarkan kebijakan perusahaan yang menyangkut kegiatan kantor cabang.
- c. Memberikan pengarahannya 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 dan kepuasan peserta.
- f. Bertanggung jawab terhadap penyelesaian dan pencatatan identifikasi masalah yang berkaitan dengan mutu.
- g. Melaksanakan tugas atau kebijakan lain yang dibebankan oleh Direksi.
- h. Bertanggung jawab atas penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai yang berada di unit kerjanya.

#### 2. Kepala Bidang Pelayanan

- a. Merencanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pelayanan dan pemasaran.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data peserta program Taspen.
- c. Menyetujui keabsahan dan pembayaran manfaat klaim yang diajukan.
- d. Menyetujui besarnya tagihan premi peserta program Taspen.
- e. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, memverifikasi dan melaporkan kepada Manajemen kantor Cabang.
- f. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan bidang pelayanan.

- g. Bertanggung jawab atas peningkatan-peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta.
  - h. Bertanggung jawab dan menindak lanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.
  - i. Bertanggung jawab atas penilaian pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.
3. Kepala Seksi Penetapan Klaim
- a. Mengesahkan kebenaran pengajuan klaim manfaat Program Taspen.
  - b. Menetapkan besarnya klaim manfaat Program Taspen.
  - c. Melaksanakan pelayanan berdasarkan prosedur yang ditetapkan, memverifikasikan 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 menindak lanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahannya guna memperbaiki mutu pelayanan.
  - g. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.
4. Kepala Seksi Data Peserta dan Pemasaran
- a. Mengkoordinasikan kegiatan pengadministrasian dan pemeliharaan data peserta program taspen.
  - b. Mengkoordinasikan pengiriman atau penerimaan data dari kantor pusat dan antar kantor cabang 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 dari calon peserta program Taspen.
  - g. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan seksi administrasi peserta pemasaran.

- h. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.
5. Kepala Bidang Keuangan
    - a. Merencanakan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan fungsi-fungsi keuangan Kantor Cabang.
    - b. Merencanakan dan mengendalikan Anggaran Kantor Cabang.
    - c. Menyelenggarakan kegiatan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan Kantor Cabang.
    - d. Menyelenggarakan kegiatan perbendaharaan Kantor Cabang.
    - e. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, memverifikasikan dan melaporkan kepada manajemen Kantor Cabang.
    - f. Bertanggung jawab atas peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta.
    - g. Bertanggung jawab dan menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.
    - h. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.
  6. Kepala Seksi Keuangan
    - a. Menyiapkan dan mengendalikan penerimaan dan pengeluaran (cash flow) Kantor Cabang.
    - b. Menerima dan melakukan pembayaran atas perintah Kepala Bidang Keuangan.
    - c. Melakukan tugas verifikasi sebagai langkah pre-audit transaksi keuangan di Kantor Cabang.
    - d. Menyimpan uang dan surat-surat berharga.
    - e. Melakukan penagihan premi Kantor Cabang.
    - f. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan Seksi Keuangan.
    - g. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembvinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.



7. Kepala Seksi Administrasi Keuangan
  - a. Melakukan dan mengendalikan anggaran kantor cabang
  - b. Menyiapkan laporan keuangan dan laporan manajemen keuangan Kantor Cabang.
  - c. Melakukan rekonsiliasi bank dan pengecekan terhadap catatan pembukuan program Taspen.
  - d. Menyelenggarakan administrasi aktiva tetap Kantor Cabang.
  - e. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan seksi administrasi keuangan.
  - f. Bertanggung jawab atas pelaksanaan, pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.
8. Kepala Bidang Personalia dan Umum
  - a. Mengkoordinasikan kegiatan bidang personalia dan umum.
  - b. Mengkoordinasikan kegiatan bidang kesekretariatan, kehumasan dan keamanan, kearsipan pendidikan dan latihan serta non kedinasan lainnya.
  - c. Melaksanakan kegiatan pembinaan dan administratif atas usaha kecil dan koperasi di wilayahnya.
  - d. Melaksanakan kualifikasi rekanan terhadap rekanan baru dan dimasukkan sebagai daftar rekanan mampu.
  - e. Mengevaluasi rekanan dalam kurun waktu 1 tahun anggaran.
  - f. Melaksanakan dokumentasi terhadap seluruh kegiatan sistem mutu yang telah disepakati.
  - g. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan bidang personalia dan umum.
  - h. Bertanggung jawab atas pelaksanaan, pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.
9. Kepala Seksi Umum
  - a. Menyelenggarakan kegiatan kesekretariatan, kehumasan dan kearsipan.
  - b. Mengkoordinir pemeliharaan, perawatan dan perbaikan atas aset perusahaan termasuk pengamanan atas semua dokumen milik perusahaan di kantor cabang.

- c. Mengendalikan pengadsaan, penyimpanan, inventaris disrtibusi peralatan kantor dan komputer di kantor cabang.
  - d. Melaksanakan kegiatan operasional dan PUKK.
  - e. Bertanggung jawab atas terselenggaranya seksi umum.
  - f. Bertanggung jawab atas pelaksanaan, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai pada unut kerja di lingkungannya.
10. Kepala Seksi Personalia
- a. Menyiapkan dana untuk menyelenggarakan administrasi personalia serta pemberian fasilitas bagi karyawan dan keluarganya.
  - b. Menyimpan, memelihara keakuratan serta kerahasiaan data/dosir karyawan.
  - c. Menyelenggarakan pendidikan dan latihan, pembinaan mental karyawan, olah raga dan kegiatan non kedinasan lainnya.
  - d. Menyusun daftar gaji dan kompensasi lainnya serta pajak penghasilan.
  - e. Bertanggung jawab atas pelaksanaan, pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.
11. Kepala Bidang Sistem Informasi
- a. Bertanggung jawab atas pengoperasian sistem dan teknik informasi yang telah dikembangkan oleh kantor pusat serta mengevaluasi dan mengajukan usul atau saran penyempurnaan.
  - b. Mengatur penggunaan, pengoperasian serta pemeliharaan komputer dan kelengkapannya.
  - c. Bertanggungjawab atas pelaksanaan, pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.
12. Asisten Pengendali
- a. Mempunyai tugas dan wewenang mengendalikan atau mengawasi kegiatan operasional yang terjadi dalam perusahaan.
  - b. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan pengendalian atau pengawasan perusahaan dan membuat laporan berkala kepada kepala cabang.

## 13. Staff Kantor Cabang

- a. Mempunyai tugas dan wewenang membantu atau menunjang kegiatan-kegiatan pokok kepala cabang.
- b. Memberikan nasehat dan jasa-jasa pada unit operasional yang ada pada perusahaan.
- c. Bertanggung jawab kepada kepala cabang.

## 3.8 Keadaan pegawai di kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Jember

PT TASPEN (Persero) Cabang Jember memiliki karyawan sebanyak 30 orang, sedangkan formasi karyawan PT TASPEN (Persero) Cabang Jember berdasarkan rekapitulasi bulan Januari 2004 terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 3: Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Jabatan

NO	KETERANGAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Kepala Cabang	1 orang	3,3 %
2	Kepala Bidang	4 orang	13,4 %
3	Kepala Seksi	6 orang	20 %
4	Staff	19 orang	63,3 %
	Jumlah	30 orang	100 %

Sumber data : PT TASPEN (Persero) Cabang Jember 2004

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui keadaan pegawai berdasarkan tingkat jabatan adalah sebagai berikut, pemegang jabatan tertinggi adalah Kepala Cabang, yang kemudian dibawah oleh 4 (empat) orang Kepala Bidang, satu tingkat dibawah Kepala Bidang adalah Kepala Seksi yang kemudian membawahi staf-staf karyawan sebagai pelaksana kegiatan pelayanan jasa di Kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Jember.

Tabel 4. Keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Pasca Sarjana (S2)	2 orang	6,7 %
2	Sarjana (S1)	13 orang	43,3 %
3	Diploma III/Sarjana Muda	2 orang	6,7 %
4	SLTA	13 orang	43,3%
	Jumlah	30 orang	100%

Sumber data : PT TASPEN (Persero) Cabang Jember 2004

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh oleh pegawai Kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Jember adalah S2, S1, Diploma Tiga (D3), SLTA atau yang sederajat.

Tabel 5. Keadaan pegawai berdasarkan masa kerjanya

NO	MASA KERJA	JUMLAH	PROSENTASE
1	1-5 Tahun	-	-
2	6-10 Tahun	-	-
3	11 Tahun keatas	30	100 %
	Jumlah	30	100%

Sumber data : PT TASPEN (Persero) Cabang Jember, 2004

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa masa kerja pegawai Kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Jember pada umumnya adalah 11 (sebelas) tahun keatas. Sehingga dapat dikatakan pegawai Kantor Taspem Jember cukup berpengalaman. Pengalaman ini diperoleh baik didalam menjalankan tugasnya di instansi sekarang dia bekerja maupun di instansi dulu dia berada.

Tabel 6. keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Pria	26 orang	86,6%
2	Wanita	4 orang	13,3%
	Jumlah	30 orang	100%

Sumber data : PT TASPEN (Persero) Cabang Jember, 2004

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pegawai Kantor Taspem Jember pada umumnya adalah pria yaitu sekitar 26 (dua puluh enam) orang, sedangkan wanitanya hanya berjumlah 4 (empat) orang.

## V. PENUTUP

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) di Kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Jember, khususnya mengenai pelaksanaan administrasi program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut :

1. Pegawai negeri sipil harus mempunyai Kartu Peserta Taspen (KPT) untuk mengajukan permohonan pembayaran. Kartu Peserta Taspen dikeluarkan oleh PT TASPEN (Persero) yang berlaku sebagai bukti bahwa pemegang kartu tersebut adalah peserta program Tabungan Hari Tua (THT) dan program Pensiun pada PT TASPEN (Persero), dimana peserta harus membawa persyaratan yang telah ditentukan seperti fotokopi Surat Keputusan (SK), fotokopi kenaikan pangkat atau gaji berkala terakhir, dan fotokopi Kartu Pegawai (KARPEG).
2. Tabungan Hari Tua (THT) merupakan program tabungan Pegawai Negeri Sipil yang dilaksanakan berdasarkan system Asuransi Dwiguna dan Asuransi kematian dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri sipil dan keluarganya. Asuransi Dwiguna merupakan suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta pada saat berhenti bekerja atau kepada ahli warisnya pada saat peserta meninggal dunia, sedangkan Asuransi Kematian merupakan asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau kepada ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia.
3. Program Pensiun merupakan suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan hari tua pada pegawai negeri sipil pada saat mencapai usia pensiun dan sebagai penghargaan atas jasa-jasanya serta pengabdianya pada negara. Kantor PT TASPEN (Persero) melaksanakan pembayaran pensiun atau tunjangan bersifat pensiun/uang tunggu/pensiun pertama atau bulanan kepada pensiun pegawai negeri sipil, pensiun pejabat negara, pensiun ABRI, tunjangan veteran,

tunjangan perintis kemerdekaan Republik Indonesia (RI), tunjangan bekas anggota KNIP, dan pensiun pegawai negeri sipil daerah otonom.

4. Voucher klaim merupakan bukti transaksi yang digunakan sebagai formulir atau kwitansi bahwa sejumlah uang telah dibayarkan kepada peserta. Voucher klaim terdiri dari voucher pengeluaran BRI yaitu voucher yang dicetak apabila terjadi transaksi pembayaran klaim THT, dan voucher penerimaan kas yaitu voucher yang dicetak apabila terjadi transaksi pembayaran THT yang diterima dari rekening BRI.
5. Dalam pengajuan Tabungan Hari Tua (THT) atau pengajuan SPP klaim peserta harus memenuhi persyaratan yaitu mengisi formulir yang telah disediakan oleh PT TASPEN (Persero) dengan pengajuan pembayaran yang diinginkan, seperti peserta PNS atau pejabat negara yang berhenti karena pensiun mengisi formulir Model SP4. A, peserta pegawai BUMN/BUMD yang berhenti karena pensiun mengisi formulir Model Akt. 1 dan melampirkan persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, Abdul Kholiq, 2001. *Kualitas Pelayanan Publik, Masalah dan Prospeknya, Dalam Aspirasi (Vol IX, Juli) No. 1*. Jember, Fisip Unej.
- Blanchard, Ken dan Hersey, Paul, 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Jasa*. Jakarta. Gramedia.
- Martin. 1997. *Pelayanan Pelanggan yang Bermutu*. Jakarta. Bina Aksara.
- Melayu. S. P. Hasibun, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. Drs. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Zainun, Bukhori. 1990. *Administrasi dan manajemen Kepegawaian Pemerintah RI*. Jakarta. Haji Mas Agung.
- Zamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*. Jakarta. Eonosia.



PT. TASPEN (PERSERO)

KANTOR CABANG JEMBER

Jl. Riau P.O. Box 197, ☎ (0331) 338256-338257, Fax (0331) 332740

Jember - Jawa Timur 68121

SURAT KETERANGAN

Nomor : Ket-02/C.5.4/022004

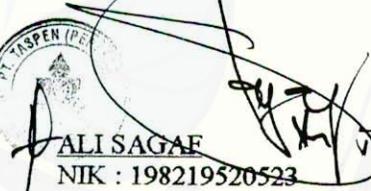
PT. Taspem (Persero) Kantor Cabang Jember, dengan ini menerangkan bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : FLORA WINARSIH  
Tempat/Tanggal Lahir : Ruteng, 18 April 1983  
NIM/No. Induk Mahasiswa : 010803102127  
Pendidikan : Program D3 Adm. Keuangan  
Fakultas Ekonomi UNEJ

Telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) pada Perusahaan kami terhitung mulai tanggal 19 Januari 2004 sampai dengan 19 Februari 2004.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Jember, 19 Februari 2004  
PT. TASPEN (PERSERO)  
KANTOR CABANG JEMBER  
KABID PERSONALIA & UMUM

  
ALI SAGAF  
NIK : 198219520523



PT. TASPEN (PERSERO)  
KANTOR CABANG JEMBER

Jl. Riau P.O. Box 197, ☎ (0331) 338256-338257, Fax (0331) 332740  
Jember - Jawa Timur 68121

## DAFTAR ABSENSI KEGIATAN PKN PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG JEMBER

NAMA : FLORA WINARSIH  
NIM : 010803102127  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI KEUANGAN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER

NO.	TANGGAL	TANDA TANGAN	
1.	19 JANUARI 2004	1. <i>fl</i>	
2.	20 JANUARI 2004		2. <i>fl</i>
3.	21 JANUARI 2004	3. <i>fl</i>	
4.	23 JANUARI 2004		4. <i>fl</i>
5.	26 JANUARI 2004	5. <i>fl</i>	
6.	27 JANUARI 2004		6. <i>fl</i>
7.	28 JANUARI 2004	7. <i>fl</i>	
8.	29 JANUARI 2004		8. <i>fl</i>
9.	30 JANUARI 2004	9. <i>fl</i>	
10.	3 FEBRUARI 2004		10. <i>fl</i>
11.	4 FEBRUARI 2004	11. <i>fl</i>	
12.	5 FEBRUARI 2004		12. <i>fl</i>
13.	6 FEBRUARI 2004	13. <i>fl</i>	
14.	9 FEBRUARI 2004		14. <i>IZIM</i>
15.	10 FEBRUARI 2004	15. <i>fl</i>	
16.	11 FEBRUARI 2004		16. <i>fl</i>
17.	12 FEBRUARI 2004	17. <i>fl</i>	
18.	13 FEBRUARI 2004		18. <i>IZIM</i>
19.	16 FEBRUARI 2004	19. <i>fl</i>	
20.	17 FEBRUARI 2004		20. <i>fl</i>
21.	18 FEBRUARI 2004	21. <i>fl</i>	
22.	19 FEBRUARI 2004		22. <i>fl</i>

Jember, 13 Februari 2004  
Mengetahui  
Kabid Personalia dan Umum



ALI SAGAF  
Nik. 198219520523

*selalu*  
Layanan & Kinerja ✓ ditingkatkan

No/NIP :



# PT TASPEN (PERSERO)

( PT DANA TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI )

## KARTU PESERTA TASPEN

DIREKSI PT TASPEN (PERSERO) DENGAN INI MENERANGKAN BAHWA:

NAMA LENGKAP :

TANGGAL LAHIR :

MULAI MENJADI PESERTA :

ADALAH PESERTA ASURANSI SOSIAL PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA  
PT TASPEN (PERSERO) BERDASARKAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 25 TAHUN  
1981 DAN KETENTUAN - KETENTUAN LAINNYA YANG BERHUBUNGAN DENGAN ITU.

a.n. DIREKSI PT TASPEN (PERSERO)  
KEPALA KANTOR CABANG

NIK. :

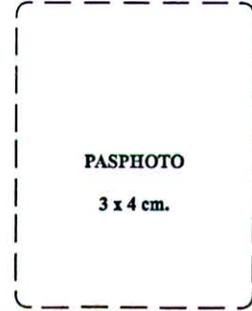


# KARIP

## (KARTU IDENTITAS PENSIUN)

NOMOR :

NOMOR PENSIUN :  
 N A M A :  
 TANGGAL LAHIR :  
 NIP/NRP/NPP/NPV :  
 JENIS PENSIUN :  
 T M T PENSIUN :  
 A L A M A T :



TANDA TANGAN/CAP TIGA JARI  
TENGAH TANGAN KIRI PENERIMA  
PENSIUN

KANTOR BAYAR :  
 NO. REKENING :  
 SUSUNAN KELUARGA

NO.	NAMA KELUARGA	TGL. LAHIR	KETERANGAN
-----	---------------	------------	------------

An. Direksi PT TASPEN (Persero)  
 Kepala Kantor Cabang Utama/  
 Kantor Cabang,

(.....)  
 NIK. : .....

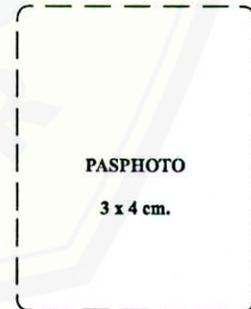


# KARIP

## (KARTU IDENTITAS PENSIUN)

NOMOR :

NOMOR PENSIUN :  
 N A M A :  
 TANGGAL LAHIR :  
 NIP/NRP/NPP/NPV :  
 JENIS PENSIUN :  
 T M T PENSIUN :  
 A L A M A T :



TANDA TANGAN/CAP TIGA JARI  
TENGAH TANGAN KIRI PENERIMA  
PENSIUN

KANTOR BAYAR :  
 NO. REKENING :  
 SUSUNAN KELUARGA

NO.	NAMA KELUARGA	TGL. LAHIR	KETERANGAN
-----	---------------	------------	------------

An. Direksi PT TASPEN (Persero)  
 Kepala Kantor Cabang Utama/  
 Kantor Cabang,

(.....)  
 NIK. : .....



**PT. TASPEN (PERSERO)**

**KANTOR CABANG JEMBER**

Jl. Riau P.O. Box 197, ☎ (0331) 338256, 338257, Fax (0331) 332740

JEMBER - JAWA TIMUR 68121

Digital Repository Universitas Jember

**SP4**

**A**

**SP4 Model A (PENSIUN SENDIRI)**

SURAT PERMINTAAN PEMBAYARAN PENSIUN/TUNJANGAN  
PERTAMA DAN TABUNGAN HARI TUA \*)

KEPADA YTH.  
KEPALA CABANG UTAMA/CABANG  
PT. TASPEN (PERSERO)  
DI -

PNS

PEJABAT NEGARA

VETERAN

PKRI

**Ditulis dengan Huruf Cetak**

1. Nama Lengkap	:		L	P
2. NIP/NPP/NPV	:			
3. Tempat dan Tanggal Lahir	:			
4. Pangkat / Golongan	:			
5. Gaji Pokok	:			
6. Nomor dan Tanggal Surat Keputusan Pemberhentian dengan Hak Pensiun	:			
7. Terhitung Mulai Tanggal	:			
8. Pensiun / Tunjangan Pokok	:			
9. Pernah atau Akan Menerima Pensiun Rangkap Yakni	:	Pejabat Negara Eksekutif / Pejabat Negara Non Eksekutif / Perintis Kemerdekaan Republik Indonesia (PKRI)		
10. Nomor Pensiun (bagi Pensiun Rangkap)	:			
11. Alamat Setelah Pensiun	:			
Kelurahan / Desa	:			
Kecamatan	:			
Kabupaten / Kodya	:			
12. Uang Pensiun Agar Dibayar Melalui	:	a. Kantor Cabang Utama / Cabang PT TASPEN (PERSERO) di : .....		
		b. Kantor Pos & Giro di .....		
		c. Bank Pembangunan Daerah (BPD) di .....		
		d. Bank Rakyat Indonesia (BRI) di .....		
		e. Rekening No. .... pada Bank .....		
		f. Rekening No. .... pada Sentral Giro .....		

Dengan ini mengajukan Permohonan Pembayaran Pensiun Pertama.

Apabila keterangan yang saya berikan ini tidak benar, maka saya bersedia wajib dan sanggup mengganti semua kerugian kepada PT TASPEN (PERSERO) dan bersedia dituntut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

.....  
Pemohon,

( ..... )  
Nama jelas, Tanda tangan, Cap tiga jari tengah kiri

\* Coret yang tidak perlu

\*\* Isi salah satu yang diinginkan

x) THT tidak berlaku bagi Veteran dan PKRI

## PENTING

1. Formulir ini harap ditulis sendiri oleh yang bersangkutan dalam rangkap 4 (empat)
2. Dalam pengurusan permohonan ini para Pemohon TIDAK DIBEKANI biaya dalam bentuk apapun, dan Formulir ini dapat diperoleh secara cuma-cuma / gratis

## PERHATIAN UNTUK PERSYARATAN PEMBAYARAN

- I. Bagi PNS / Pejabat Negara
  1. Tembusan SK Pensiun / Tunjangan, berpasfoto.
  2. Surat Keterangan Penghentian Pembayaran Gaji Sementara (SKPPS) dari Instansi asal atau SKPP definitif dari KPN setempat / penerbit Instansi SKPP definitif.
  3. 2 (dua) lembar pasfoto, ukuran 4 X 6 cm tanpa tutup kepala.

### Catatan :

Khusus bagi anak mencapai usia dewasa (21 sampai 25 tahun) sesuai dengan PP. 13 / 1980, diwajibkan menyampaikan surat keterangan sekolah setiap permulaan tahun ajaran.

- II. Bagi PKRI / KNIP
  1. Petikan asli dan salinan SK. Tunjangan, berpasfoto.
  2. Daftar Susunan Keluarga / SPTB yang disahkan oleh serendah-rendahnya Lurah / Kepala Desa
  3. 2 (dua) lembar pasfoto ukuran 4 X 6 cm. tanpa tutup kepala
- III. Bagi Anggota Veteran
  1. Petikan asli dan Salinan SK. Tunjangan Pensiun, yang berpasfoto.
  2. Daftar susunan Keluarga / SPTB, yang disahkan oleh serendah-rendahnya Lurah / Kepala Desa.
  3. 2 (dua) lembar pasfoto ukuran 4 X 6 Cm tanpa tutup kepala.
  4. Salinan / fotocopy SK. Pengakuan sebagai Veteran Republik Indonesia yang disahkan oleh serendah-rendahnya Lurah / Kepala Desa
  5. Surat Keterangan Tidak mampu (Miskin) yang ditandatangani oleh serendah-rendahnya Lurah / Kepala Desa
- IV. Pelaksanaan Pembayaran Pensiunnya dilakukan setelah PT TASPEN (PERSERO) menerima Daftar Nominatif SK. Pensiun / Tunjangan dari penerbit SK yang bersangkutan.

## PETUNJUK PENGISIAN

1. Nomor 1 : L = Laki-laki ; P = Perempuan  
Lingkari salah satu huruf sesuai jenis kelamin
2. Nomor 6, 7 & 8 : Nomor dan tanggal SKEP, terhitung mulai tanggal serta Pensiun / Tunjangan Pokok diisi sesuai dengan SKEP
3. Nomor 10 : Apabila pernah menerima pensiun satu atau lebih, cantumkan semua Nomor Pensiunnya (NOPEN)
4. Nomor 12 : Di kota yang tidak ada Kantor Cabang Utama / Cabang PT TASPEN (PERSERO), cantumkan Kantor Bayar Pensiun : Pos dan Giro, Bank Pembangunan Daerah (BPD) atau Bank Rakyat Indonesia (BRI) terdekat.

**Model Akt. 1**

**SURAT PERMOHONAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI  
BAGI PESERTA YANG BERHENTI KARENA PENSUN/KELUAR**

**KEPADA YTH.  
KEPALA KANTOR CABANG  
PT. TASPEN (PERSERO)  
DI JEMBER**

HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK

1. Nama Lengkap Peserta	:	
2. Tempat dan Tanggal Lahir	:	
3. Nomor TASPEN (Nomor KARTU PESERTA TASPEN)	:	
4. N.I.P. (Nomor Induk Pegawai) (Foto-copy Kartu Pegawai supaya dilampirkan)	:	
5. Terakhir bekerja sebagai Pegawai dari Instansi	:	
6. Alamat Lengkap Instansi	:	
7. Pangkat/Golongan terakhir dan besarnya gaji pokok terakhir	:	
8. Tanggal berhenti	:	
9. Alamat atau Tempat Tinggal (dengan menyebutkan : No. Rumah/Jalan/RT/RW/ RK/Kampung : Desa/Kelurahan dan sejenisnya)	:	Kecamatan : Kabupaten/Kodya : Kantor Pos terdekat :

Dengan ini mengajukan permohonan pembayaran klaim asuransi sebagai Peserta TASPEN.

Keterangan-keterangan di atas saya berikan dengan sesungguhnya dan benar-benar dengan keinsyafan, bahwa bilamana saya mengajukan keterangan-keterangan yang tidak benar, saya wajib mengembalikan semua uang yang telah saya terima dan mengganti semua kerugian yang telah dikeluarkan/diberikan oleh PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (persero) sehubungan dengan perbuatan saya tersebut dan disamping itu bersedia dituntut sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

....., ..... 19 .....

Peserta

( ..... )  
Nama lengkap dan tanda tangan

**PERNYATAAN DARI INSTANSI YANG BERSANGKUTAN**

Mengingat sumpah jabatan dengan ini menyatakan kebenaran dari isi Surat Permohonan Pembayaran Klaim Asuransi beserta lampiran-lampiran dari Peserta tersebut di atas.

....., ..... 19 .....

Kepala Urusan Kepegawaian ;

( ..... )  
Tanda tangan, nama lengkap dan cap Instansi



# Digital Repository Universitas Jember

## KUTIPAN PERINCIAN PENERIMAAN GAJI

Nomor : .....

Kepala Kantor/Jawatan/Instansi .....

Dengan mengingat sumpah jabatan, bersama ini menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa :

A. N a m a : .....

No. Urut dalam daftar gaji : .....

Pangkat/Golongan : .....

J a b a t a n : .....

Nomor Induk Pegawai : .....

Berdasarkan daftar gaji bulan ..... yang telah dibayarkan dengan SPMU KBN

..... tanggal .....

Pemda

No. .... mempunyai penghasilan yang diperinci sbb :

- |                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| 1. Gaji Pokok                    | Rp. .... |
| 2. Tunjangan Istri               | Rp. .... |
| 3. Tunjangan Anak                | Rp. .... |
| 4. Tunjangan Khusus              | Rp. .... |
| 5. Tunjangan Pelaksana           | Rp. .... |
| 6. Tunjangan Jabatan/Pimpinan    | Rp. .... |
| 7. Tunjangan Kerja               | Rp. .... |
| 8. Tunjangan Penghasilan Minimum | Rp. .... |
| 9. Tunjangan Beras               | Rp. .... |
| 10. ....                         | Rp. .... |
| 11. ....                         | Rp. .... |

Jumlah Gaji Kotor Rp. ....

Potongan :

- |                 |          |
|-----------------|----------|
| a. Iuran Taspen | Rp. .... |
| b. ....         | Rp. .... |
| c. ....         | Rp. .... |
|                 | Rp. .... |

Jumlah Gaji Bersih Rp. ....

Kepala Kantor/Jawatan/Instansi,

Pembuat Daftar Gaji

(.....)

Nama Lengkap  
Stempel Dinas

(.....)

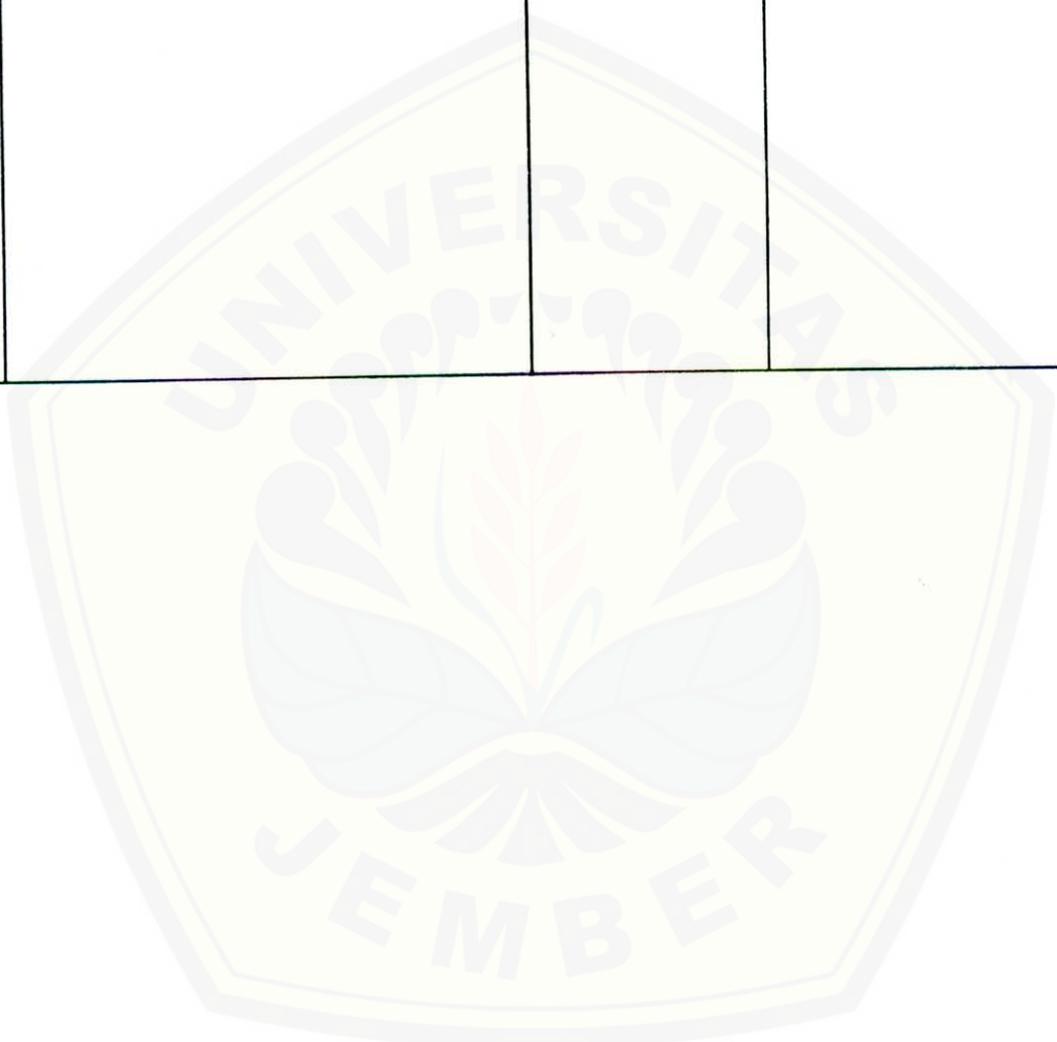
Nama Lengkap

\*\*\*) Diisi seperlunya.

Lihat Sebelah

B. Anggota keluarga yang tidak mempunyai penghasilan sendiri dan menjadi tanggungan sepenuhnya dari pegawai tersebut di sebelah

No.	N a m a	Tanggal Lahir	Hubungan Keluarga





**PT. TASPEN (PERSERO)**

**KANTOR CABANG JEMBER**

Jl. Riau P.O. Box 197, ☎ (0331) 338256, 338257, Fax (0331) 332740

JEMBER - JAWA TIMUR 68121

Digital Repository Universitas Jember

**Model AKT.2**

SURAT PERMOHONAN PEMBAYARAN TABUNGAN HARI TUA DAN ASURANSI KEMATIAN BAGI PESERTA AKTIF MENINGGAL DUNIA

KEPADA YTH.

KEPALA CABANG UTAMA / CABANG PT. TASPEN (PERSERO)

DI

**HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK**

1. Nama Lengkap Pemohon	:	
2. Tempat dan Tanggal Lahir	:	
3. Alamat atau Tempat Tinggal	:	
Kelurahan	:	
Kecamatan	:	
Kantor Pos Terdekat	:	
4. Pekerjaan / NIP	:	
5. Hubungan keluarga dengan Peserta	:	
<b>DENGAN INI MENGAJUKAN PERMOHONAN PEMBAYARAN TABUNGAN HARI TUA / ASKEM DARI PESERTA</b>		
1. Nama Lengkap Peserta	:	
2. Tanggal dan Tempat Lahir	:	
3. No. TASPEN / NIP / NIK	:	
4. Terakhir Bekerja Sebagai Pegawai dari Instansi	:	
5. Alamat Lengkap Instansi	:	
6. Pangkat / Golongan Terakhir dan Besarnya Gaji Pokok Terakhir	:	
7. Tanggal / Tempat Meninggal Dunia	:	

Keterangan-keterangan tersebut di atas saya berikan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya dengan keinsyafan, bahwa bilamana saya mengajukan keterangan-keterangan yang tidak benar, saya wajib mengembalikan semua uang yang telah saya terima dan mengganti semua kerugian yang telah dikeluarkan oleh PT. TASPEN (PERSERO) sehubungan dengan perbuatan saya tersebut dan di samping itu, bersedia dituntut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

..... 20 .....

Pemohon,

.....  
Nama Lengkap dan Tanda tangan

**PERNYATAAN DARI INSTANSI YANG BERSANGKUTAN**

Mengingat sumpah jabatan, dengan ini menyatakan kebenaran dari isi Surat Permohonan THT / Askem beserta lampiran-lampirannya dari peserta TASPEN tersebut di atas,

Peserta yang bersangkutan telah meninggal dunia pada tanggal ..... 20 ..... dan terakhir adalah pegawai dari ..... dengan pangkat golongan gaji .....

..... 20 .....

Kepala Urusan Kepegawaian,

.....  
NIP / NIK. ....

Tanda tangan, Nama Lengkap dan Cap Instansi

## PENTING

1. Formulir ini harap ditulis sendiri oleh Ahli Waris yang bersangkutan.
2. Para Peserta TIDAK DIBEBANI pemungutan pembayaran dalam bentuk apapun pada waktu pengurusan dan pembayaran Hak Asuransi dan Formulir ini dapat diperoleh secara CUMA-CUMA / GRATIS.
3. Hanya Ahli Waris Peserta yang dapat mengajukan Permohonan ini.

## PERHATIAN UNTUK PERSYARATAN PEMBAYARAN

1. Mengisi Formulir Model Akt.3 yang memberikan keterangan-keterangan perihal meninggal dunia dari Peserta dan hubungan keluarga dengan Ahli Waris yang ditinggalkan.
2. Fotocopy Surat Kartu Peserta TASPEN (bagi Peserta yang memiliki), bagi Peserta yang belum memiliki Kartu Peserta TASPEN agar melampirkan : Salinan Surat Keputusan Pengangkatan Pertama sebagai Pegawai Negeri / Pegawai Negara atau bagi Peserta yang sebelum 1 Juli 1961 sudah menjadi Pegawai Negeri / Pegawai Perusahaan Negara cukup dengan melampirkan salah satu salinan SK. Kepegawaian yang diterbitkan dalam tahun 1961 (SK. Kenaikan Pangkat atau SK. Kenaikan Gaji Berkala).
3. Kutipan Perincian Gaji (KPPG) sesuai dengan gaji terakhir yang diterima sebelum yang bersangkutan meninggal dunia yang dibuat dan ditandatangani oleh Pejabat Pembuat Daftar Gaji dengan disahkan oleh Kepala Jawatan / Kantor / Instansi yang bersangkutan.



Model Akt. 3 Lampiran Akt. 2)

**KETERANGAN AHLI WARIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini : Kepala Kantor/Instansi : .....  
dengan ini menerangkan bahwa :

I. Peserta PT. TASPEN (PERSERO) tersebut di bawah ini :

1. Nama Lengkap	:	
2. Tempat dan Tanggal Lahir	:	
3. Nomor TASPEN/N.I.P.	:	
4. Terakhir bekerja sebagai Pegawai dari	:	
5. Alamat Instansi	:	
6. Pangkat/Golongan terakhir dan besarnya Gaji Pokok terakhir	:	
7. Alamat atau Tempat Tinggal terakhir Peserta sebelum Meninggal	:	
8. Telah Meninggal Dunia pada tanggal	:	

II. Berdasarkan bahan-bahan/keterangan yang ada pada hami, almarhum / almarhumah meninggalkan Ahli Waris/Anggota keluarga sebagai berikut :

1. Istri/Suami bernama	:	
2. Tanggal Lahir	:	
3. Pekerjaan	:	
4. Alamat atau Tempat Tinggal (Diisi alamat lengkap dan jalan ke Kantor Pos terdekat)	:	

**ANAK-ANAK/ANGGOTA KELUARGA AL MARIHUM/AL MARHUMAH :**

No	Nama	Tanggal Lahir	Hubungan Keluarga	Keterangan

Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dengan mengingat sumpah jabatan serta keinsyafan, bahwa jika saya memberikan keterangan-keterangan palsu/tidak benar, maka saya bersedia dituntut sesuai dengan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku.

Disahkan oleh Pamong Praja ;  
(Serendah-rendahnya Camat)

..... 19 .....  
Kepala kantor/Instansi

( ..... )  
Tanda tangan, nama lengkap dan cap Instansi

( ..... )  
Tanda tangan, nama lengkap dan cap Instansi



**KUTIPAN PERINCIAN PENERIMAAN GAJI**

Nomor : .....

Kepala Kantor/Jawatan/Instansi .....

Dengan mengingat sumpah jabatan, bersama ini menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa :

A. N a m a : .....  
 No. Urut dalam daftar gaji : .....  
 Pangkat/Golongan : .....  
 J a b a t a n : .....  
 Nomor Induk Pegawai : .....  
 Berdasarkan daftar gaji bulan ..... yang telah dibayarkan dengan SPMU KBN  
 ..... tanggal .....

Pemda

No. .... mempunyai penghasilan yang diperinci sbb :

- |                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| 1. Gaji Pokok                    | Rp. .... |
| 2. Tunjangan Istri               | Rp. .... |
| 3. Tunjangan Anak                | Rp. .... |
| 4. Tunjangan Khusus              | Rp. .... |
| 5. Tunjangan Pelaksana           | Rp. .... |
| 6. Tunjangan Jabatan/Pimpinan    | Rp. .... |
| 7. Tunjangan Kerja               | Rp. .... |
| 8. Tunjangan Penghasilan Minimum | Rp. .... |
| 9. Tunjangan Beras               | Rp. .... |
| 10. ....                         | Rp. .... |
| 11. ....                         | Rp. .... |
| Jumlah Gaji Kotor                | Rp. .... |

Potongan :

- |                    |          |
|--------------------|----------|
| a. Iuran Taspen    | Rp. .... |
| b. ....            | Rp. .... |
| c. ....            | Rp. .... |
|                    | Rp. .... |
| Jumlah Gaji Bersih | Rp. .... |

Kepala Kantor/Jawatan/Instansi,

Pembuat Daftar Gaji

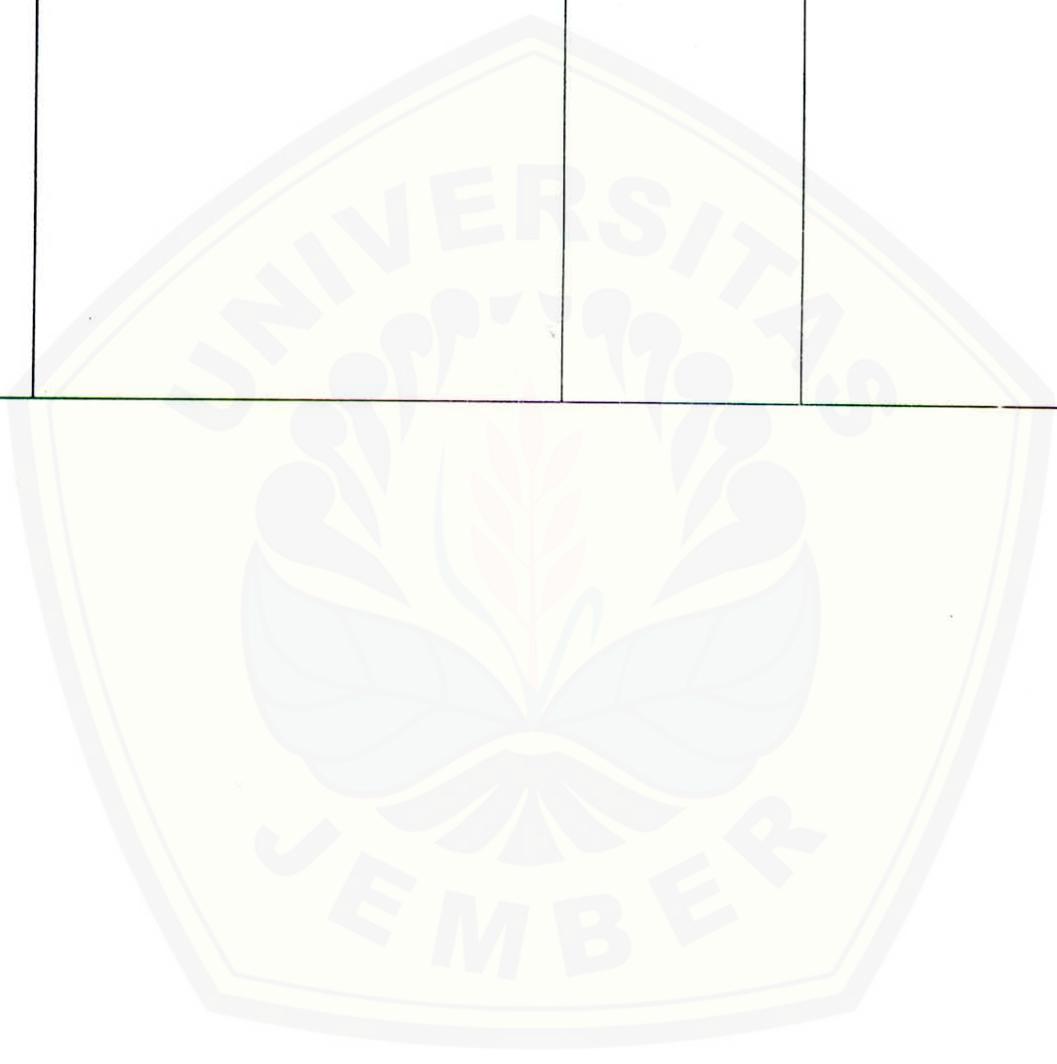
(.....)  
 Nama Lengkap  
 Stempel Dinas

(.....)  
 Nama Lengkap

\*\*) Diisi seperlunya.

B. Anggota keluarga yang tidak mempunyai penghasilan sendiri dan menjadi tanggungan sepenuhnya dari pegawai tersebut di sebelah

No.	N a m a	Tanggal Lahir	Hubungan Keluarga



**TASPEN**



**PT. TASPEN (PERSERO)  
KANTOR CABANG JEMBER**

Jl. Riau Po. Box. 197 ☎ (0331) 338256 - 338257 Fax. (0331) 332740  
Jember - Jawa Timur 68121

Model Akt. 4

**SURAT PERMOHONAN PEMBAYARAN  
ASURANSI KEMATIAN UNTUK ISTERI/SUAMI/ANAK**

**KEPADA YTH. :  
KEPALA KANTOR CABANG  
PT TASPEN (PERSERO)  
DI JEMBER**

1. Harap ditulis dengan huruf cetak
2. Hanya berlaku bagi pegawai yang masih aktif.

1. Nama Lengkap	:	
2. Tempat dan Tanggal Lahir	:	
3. Nomor Kartu Taspen	:	
4. N.I.P. (Nomor Induk Pegawai) (Foto-copy Kartu Induk Pegawai supaya dilampirkan)	:	
5. Instansi	:	
6. Alamat Instansi	:	
7. Pangkat/Golongan	:	
8. Besarnya penghasilan pada waktu terjadinya kematian :		
9. Alamat atau Tempat Tinggal (dengan menyebutkan : No. Rumah/Jalan/RT/RW/ RK/Kampung : Desa/Kelurahan dan sejenisnya)	:	Kecamatan : Kabupaten/Kodya : Kantor Pos terdekat :

**DENGAN INI MENGAJUKAN PERMOHONAN PEMBAYARAN ASURANSI KEMATIAN DARI :  
ISTERI / SUAMI / ANAK**

Coret yang tidak perlu

1. Nama Lengkap Almarhum/almahumamah	:	
2. Tempat dan Tanggal Lahir	:	
3. Telah meninggal dunia pada hari	:	Tanggal :

Keterangan tersebut saya berikan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya dengan keinsyafan, bahwa bilamana saya memberikan keterangan-keterangan yang tidak benar, saya wajib mengembalikan semua uang yang telah saya terima dan mengganti kerugian yang telah diberikan oleh PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero), dan disamping itu bersedia dituntut sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

**PERNYATAAN INSTANSI**

Mengingat sumpah jabatan dengan ini menyatakan bahwa yang tersebut di atas benar pegawai Instansi kami, dan nama keluarga yang meninggal dunia tersebut benar-benar, tercatat dalam Daftar Administrasi Kepegawaian kami.

....., ..... 19 .....

Kepala Urusan Pegawai,

( ..... )  
Nama Jelas/Stempel Instansi

....., ..... 19 .....  
P e m o h o n,

( ..... )

**P E N T I N G**

1. Formulir ini harap ditulis sendiri oleh Peserta yang bersangkutan.
2. Para Pemohon TIDAK DIBEBANI pemungutan pembayaran dalam bentuk apapun pada waktu pengurusan Hak Asuransinya.
3. Hanya peserta sendiri yang dapat mengajukan permohonan ini.
4. formulir ini dapat diperoleh secara CUMA CUMA/GRATIS.

**P E R H A T I A N**

Surat Permohonan ini harus dilampiri dengan 4 (empat) lampiran Tanpa lampiran-lampiran seperti tersebut di bawah ini Surat Permohonan tidak akan dilayani oleh PT Taspen (Persero).

**LAMPIRAN 1 :**

Kutipan Perincian Penerimaan Gaji (KPPG) pada saat terjadinya kematian yang dibuat dan ditanda tangani oleh Pejabat pembuat daftar gaji dengan disahkan oleh Kepala Jawatan/Kantor/Instansi yang bersangkutan (lihat model terlampir).

**LAMPIRAN 2 :**

Salinan Surat Keputusan Kepegawaian terakhir yang dimiliki Peserta yang bersangkutan sebelum terjadinya kematian di atas dan disahkan oleh Kepala Kantornya.

**LAMPIRAN 3 :**

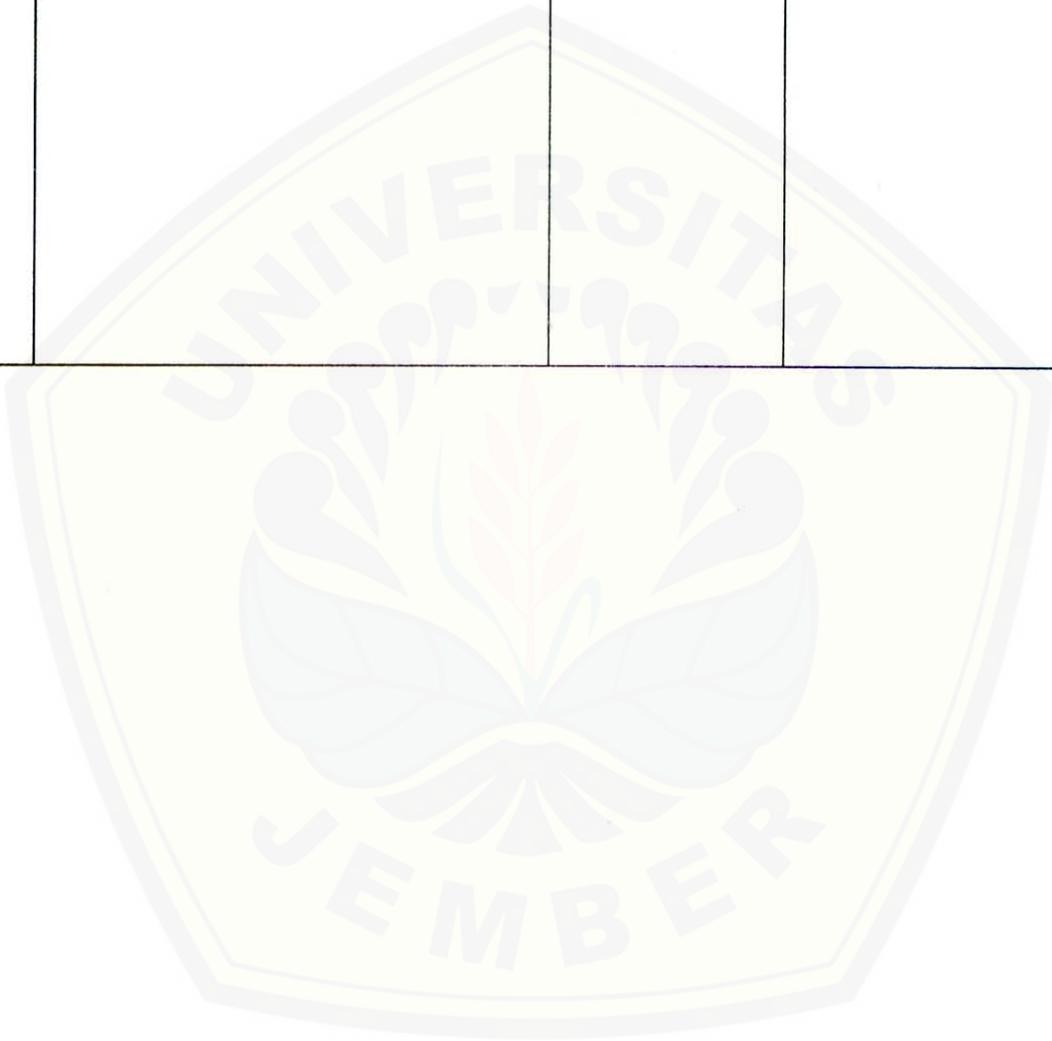
Surat Keterangan meninggal dunia dari Rumah Sakit atau Pamong Desa yang disahkan oleh Camat setempat.

**LAMPIRAN 4 :**

Dalam hal kematian Isteri/Suami dari Peserta supaya melampirkan Salinan Surat Nikah yang disahkan oleh Camat setempat.

B. Anggota keluarga yang tidak mempunyai penghasilan sendiri dan menjadi tanggungan sepenuhnya dari pegawai tersebut di sebelah

No.	Nama	Tanggal Lahir	Hubungan Keluarga





**PT. TASPEN (PERSERO)**

**KANTOR CABANG JEMBER**

Jl. Riau P.O. Box 197, ☎ (0331) 338256, 338257, Fax (0331) 332740

JEMBER - JAWA TIMUR 68121

Digital Repository Universitas Jember

Model AKT.5

SURAT PERMOHONAN PEMBAYARAN ASURANSI  
KEMATIAN BAGI PENERIMA PENSIUN PESERTA  
ISTERI / SUAMI / ANAK

KEPADA YTH.

KEPALA CABANG UTAMA / CABANG  
PT. TASPEN (PERSERO)  
DI

**HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK**

1. Nama Lengkap Pemohon	:	
2. Tempat dan Tanggal Lahir	:	
3. Pekerjaan	:	
4. Alamat atau Tempat Tinggal	:	
Kelurahan	:	
Kecamatan	:	
Kantor Pos Terdekat	:	
5. Hubungan Pemohon dengan Peserta (Sebutkan dengan jelas Pensiunan sendiri, Janda/Duda, Anak, Wali Yatim Piatu	:	
6. Keterangan Peserta :		
a. Nama Lengkap Peserta	:	
b. Tempat/Tanggal Lahir	:	
c. Tanggal/Tahun Pensiun/Meninggal Dunia	:	
d. Instansi Terakhir Bekerja	:	
e. Alamat Instansi	:	
f. No. TASPEN/NIP/NIK/NPP/NOPEL	:	
g. Uang Pensiun Dibayar di	:	

**DENGAN INI MENGAJUKAN PERMOHONAN PEMBAYARAN ASURANSI KEMATIAN DARI :**  
**ORANG TUA, ISTERI / SUAMI, ANAK**

Coret yang tidak perlu

1. Nama Lengkap Almarhum / almarhumah	:	
2. Tempat / Tanggal Lahir	:	
3. Meninggal Dunia Pada Hari	:	Tanggal :

Keterangan tersebut saya berikan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya dengan keinsyafan, bahwa bilamana saya memberikan keterangan-keterangan yang tidak benar, saya wajib mengembalikan semua uang yang telah saya terima dan mengganti semua kerugian yang telah dikeluarkan / diberikan oleh PT. TASPEN (PERSERO) dan di samping itu bersedia dituntut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

..... 20 .....

Disahkan oleh Kepala Instansi atau Lurah/  
Kepala Desa,

..... 20 .....

Peserta,

.....  
Tanda Tangan, Nama Lengkap dan Cap Instansi

.....  
Nama Lengkap dan Tanda tangan



**PENTING**

1. Formulir ini harap ditulis sendiri oleh Pemohon yang bersangkutan.
2. Para Peserta **TIDAK DIBEBANI** pemungutan pembayaran dalam bentuk apapun pada waktu pengurusan Hak Asuransinya dan Formulir ini dapat diperoleh secara **CUMA-CUMA / GRATIS**
3. Pengajuan Permohonan ini oleh Peserta sendiri atau Ahli Waris seperti yang disebut pada angka (5)

**PERHATIAN  
UNTUK PERSYARATAN PEMBAYARAN**

1. Surat Keterangan Meninggal dari Rumah Sakit / Puskesmas / Lurah / Kepala Desa atau Fotocopy yang disahkan oleh Lurah / Kepala Desa setempat.
2. Dalam hal kematian isteri / suami dari Peserta supaya melampirkan Surat Nikah yang disahkan Lurah / Kepala Desa.
3. Fotocopy Surat Keputusan Pensiun Pegawai yang bersangkutan.

**KARTU KONSULTASI**  
**BIMBINGAN PRAKTEK KERJANYATA FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**

Nama : FLORA WINARSIH  
 No. Induk Mahasiswa : 010803102127  
 Program Pendidikan : D-III  
 Program Studi : ADMINISTRASI KEUANGAN  
 Judul Laporan : HUBUNGAN KEMAMPUAN PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN  
 (Suatu Studi Hubungan Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanannya Di Program Di PT. TASPEN (Persero) Cab. Jbr)  
 Pembimbing : Drs. SOEGIHARTO PH.MM dan Intan Nurul A. SE  
 Tanggal Persetujuan : Mulai tanggal : 30 DESEMBER 2003

NO.	KONSULTASI PADA TANGGAL	MASALAH YANG DIBICARAKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	07-02-2004	cek bab I	1.
2.			2.
3.	15-3-04	kesimpulan hunda	3.
4.		nya sesuai dengan	4.
5.		tujuan praktek kerja	5.
6.		nyata	6.
7.			7.
8.		Cek Bab I s/d III	8.
9.			9.
10.		Cek Bab IV s/d V	10.
11.			11.
12.	15-04-04	Revisi Bab I s/d V	12.
13.			13.
14.	1 Mei 04	setelah diperbaiki, kem	14.
15.		putusan No 3 dan dilain	15.
16.		layas kata pengantar	16.
17.		daftar masalah dan	17.
18.		bagian yang sudah selesai	18.
19.		dan dengan tabung	19.
20.			20.
21.			21.
22.			22.
23.			23.
24.			24.