

## ABSTRAK

**Hikmatiah. 2019.** *Efektivitas Program Layanan 1 Jam Terhadap Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Studi Kasus PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr, H. Sukarni, M. Ag (II) Zaki Mubarak, S.E., M. Si.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan.

PT. Tabungan Asuransi Pegawai Negeri secara singkat disebut PT. Taspen (Persero) adalah suatu BUMN yang berbentuk Perseroan Terbatas yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan gerakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil dalam pembayaran pensiun. Bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai khususnya setelah memasuki usia pensiun.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, yaitu: pertama bagaimana pelayanan program 1 jam Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberikan PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin kedua apakah pelayanan program 1 jam Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin sudah berjalan efektif ? ketiga bagaimana pandangan Islam tentang pelayanan program 1 jam Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin ?. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan program 1 jam Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberikan PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin, untuk mengetahui efektivitas pelayanan tersebut, untuk mengetahui bagaimana pandangan menurut Islam tentang pelayanan tersebut.. Penelitian ini tergolong penelitian lapangan (*field research*), data primer dikumpulkan melalui observasi, dan wawancara. Subjek penelitian adalah Kepala Bidang atau Staff Kepesertaan, Kepala Bidang atau Staff Layanan dan Manfaat yang terakhir peserta pensiunan. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan metode berfikir induktif, sehingga didapat kesimpulan yang bersifat umum.

Hasil penelitian ini bahwa Pelayanan program 1 jam Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin sudah melakukan pelayanan yang baik sesuai prosedur perusahaan yang ditetapkan, program sudah berjalan dengan efektif yaitu sesuai dengan indikator yang ada. Jika program tersebut tidak berjalan dengan waktu yang ditetapkan, PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin memberikan souvenir berupa payung sebagai tanda ucapan permohonan maaf. PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin dalam pandangan Islam yaitu dengan sudah menyampaikan informasi yang benar, jujur dan amanah kepada peserta dana pensiun, memberikan pelayanan yang baik agar tercapainya tujuan bersama, menjalankan kerja sama yang baik, dan bersikap adil kepada peserta