

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN 1 JAM TERHADAP
DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)
(STUDI KASUS PT. TASPEN (PERSERO) KC BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**OLEH
HIKMATIAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN 1 JAM TERHADAP
DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)
(STUDI KASUS PT. TASPEN (PERSERO) KC BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Syariah**

**OLEH
HIKMATIAH
1501150079**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah antara lain dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan sering kali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsep pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Hal tersebut sangat terkait dengan pelayanan publik sebagai suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi dalam hal ini pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak mudah dilakukan, dan banyak negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya karena kondisi yang rumit, sengaja dibuat berbelit-belit, boros, terlalu prosedural, tidak efektif.

Perkembangan dunia perekonomian saat ini sangat mempengaruhi pola pikir individu untuk bekerja lebih giat guna mendapatkan penghasilan yang sebesar-besarnya yang nantinya akan menjamin individu tersebut terlepas dari masalah keberuntungannya. Sebagian orang pun mencari pekerjaan yang dapat memberikan tunjangan-tunjangan lain diluar penghasilan pokoknya perbulan. Mengingat pentingnya peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pembangunan nasional maka perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan

kesejahteraan sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja.¹ Usaha peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program pensiun PNS.

Berdasarkan keputusan menteri pertama RI No: 388/MP1960 disebutkan bahwa “ perlunya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdianya kepada negara. Program tersebut ditujukan untuk kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS), yakni memberikan jaminan keuangan bagi peserta bila mendapat resiko yang mengakibatkan peserta tersebut tidak mampu lagi bekerja karena sudah tua atau mencapai usia tidak produktif lagi untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang diembankan kepada peserta atau jaminan keuangan bagi ahli warisnya apabila peserta tertimpa resiko kematian sebelum mencapai usia pensiun atau tertimpa resiko kematian ketika menjalani masa pensiun. Karena menurut Undang-undang Nomor 11 tahun 1969, bahwa pensiun adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap Pegawai Negeri Sipil yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada Negara.²

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 yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua dan pembayaran pensiun kepada PNS. Pendirian PT. TASPEN (Persero) bertujuan

¹<http://www.google.co.id/url?url=http://www.taspen.co.id/> Diakses pada tanggal 26 juni 2018 pukul 22:12 wita.

² Miftah Thoha, *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*, (Jakarta:Kencana, 2008), hlm. 46.

untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai khususnya setelah memasuki usia pensiun. Pada awalnya, PT. Taspen (Persero) berbentuk perusahaan negara sehingga pada masa tersebut dikenal dengan nama PT. Taspen (Persero) tepatnya pada tanggal 17 April 1963 berdasarkan Peraturan Pemerintah No 15 Tahun 1963. Kemudian pada tahun 1982, berdasarkan Peraturan Pemerintah No 26 Tahun 1981 Taspen berubah status dari Perusahaan Negara menjadi Perseroan Terbatas (PT) Taspen (Persero) hingga saat ini.³

Setiap PNS sesungguhnya, sejak awal mula menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) sudah menjadi anggota atau peserta Taspen dan pada akhir masa baktinya yaitu saat yang bersangkutan berusia 56 tahun atau dengan sebab lain seperti diatur oleh Undang-Undang yang menyebabkan seseorang tersebut tidak dapat melanjutkan tugasnya sebagai Pegawai Negeri, maka yang bersangkutan diberikan jasa imbalan dari pemerintah untuk memperoleh pembayaran Tabungan Hari Tua dan atau Pensiun dari iuran yang sudah dibayarkan saat menjadi Pegawai Negeri seperti yang tercantum dalam Keputusan Presiden No. 8 Tahun 1997 yang antara lain mengatur besarnya iuran dari PNS untuk Tabungan Hari Tua (THT) dana pensiun, JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja, JKM (Jaminan Kecelakaan dan Kematian).

Adapun iuran PNS untuk asuransi sosial saat ini sekitar 10 persen yang terdiri dari berbagai komponen sebagai berikut: mengajukan klaim kepada PT. Taspen (Persero) dapat dilayani pada Kantor Cabang atau Kantor Cabang Utama PT. Taspen yang terdapat pada wilayah tersebut berdasarkan lokasi atau daerah

³<http://www.google.co.id/url?url=http://www.taspen.co.id/> Diakses pada tanggal 26 juli 2018 pukul 22:12 wita.

domisili dimana PNS yang bersangkutan berakhir masa pengabdianya. Adapun *International Organization for Standardization (ISO)* dalam standar pelayanan bernomor 9001.22008, terkait dengan sistem manajemen mutu Berstandar Internasional. Untuk memudahkan peserta dalam mengajukan klaim pensiun, pengurusan surat keputusan pensiun dari instansi tempat peserta tersebut bekerja adalah 3 bulan terakhir sebelum masa bakti berakhir sehingga saat masa pensiun tiba, peserta telah mempunyai Surat Keputusan (SK) Pensiun dari instansi yang berwenang dan oleh PT. Taspen (Persero) akan diatur lebih lanjut pola pemberian pensiun.

PT. Taspen (Persero) telah menjalankan program pelayanan yang diberikan untuk para peserta agar karyawan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan yang dibutuhkan peserta. Program ini adalah program pelayanan 1 jam. PT. Taspen (Persero) memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 terkait sistem manajemen mutu berstandar internasional. Standar tersebut akan yang diimplementasikan pada proses bisnis inti perseroan, dalam hal ini pelayanan klaim harus dapat dituntaskan maksimal satu jam selama data yang terkumpul lengkap dan akurat. Layanan selesai dalam satu jam tersebut, juga berlaku untuk layanan klaim lain seperti klaim layanan pensiun, klaim jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian.⁴

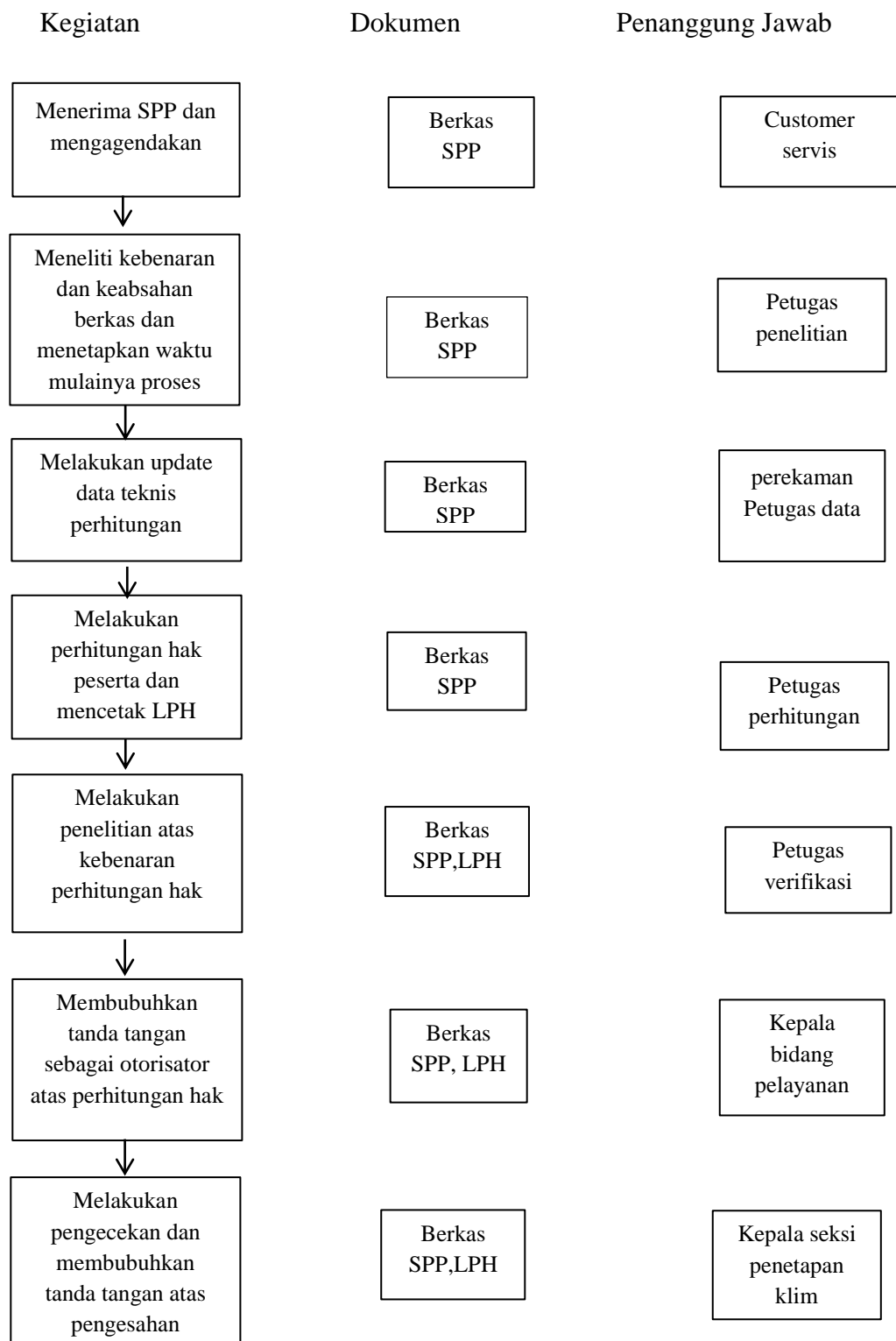
Sesuai dengan SED (Surat Edaran Direksi) PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin dengan proses langsung maupun tidak langsung paling lambat 1 jam berkas diterima dan memenuhi syarat. Apabila pelayanan yang diberikan ternyata

⁴ <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150417135359-92-47407/pt-taspen-janjikan-pelayanan-klaim-maksimal-1-jam>. diakses pada 30 Juli, 2018 pukul 15:59 wita

lebih dari satu jam maka peserta akan mendapatkan souvenir sebagai kompensasi.⁵

Dalam pengimplementasian program layanan tersebut ada beberapa ketentuan yang harus dipenuhi yaitu :

⁵ <http://www.google.co.id/url?url=http://www.taspen.co.id/> Diakses pada tanggal 26 juli 2018 pukul 22:12 wita.



Gambar 1.1 Produser Layanan 1 jam

Tahap-tahap prosedur yang dilakukan antara lain :

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

Dari penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan program 1 jam ini terkait dengan proses dimulai dari berkas awal sampai di akhir ke bagian kasir. Kelengkapan berkas bagi calon peserta di PT. Taspen (Persero) ini kemudian ke tahap-tahap selanjutnya dapat dihitung tidak lebih dari 1 jam pelayanan ini selesai, program ini sangat disetujui karena dengan disiplinnya kerja para karyawan dapat memudahkan peserta. Jika program pelayanan 1 jam ini tidak berjalan dengan

rencana, pihak PT. Taspen (persero) meminta maaf kepada peserta pensiun memberikan souvenir kepada peserta dana pensiun dengan memberikan payung.

Dalam ekonomi konvensional, pelayanan didasarkan atas pribadi masing-masing, manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi islam, pelayanan tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan hadis, mengedepankan nilai kesopanan dan keramah-tamahan dan juga bersikap lemah lembut dalam pelayanan. Seperti dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran 159 :

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ كُنْتُمْ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya."⁶

Tafsir surat Ali-Imran 159 :

{ فِيمَا } «ما» زائدة { رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ } يا محمد { هُمْ } { أي سهلت أخلاقك إذ حالفوك } { وَلَوْ كُنْتُمْ }
{ فَظًّا } { سَيِّءِ الْخَلْقِ } { غَلِيظَ الْقَلْبِ } جافياً فأغلظت لهم { لَأَنْفَضُوا } { تفرقوا } { مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ } { تجاوز }
{ عَنْهُمْ } { ما أتوه } { واستغفر لهم } { ذنبهم حتى أغفر لهم } { وشاورهم } { استخرج آراءهم } { فِي الْأَمْرِ } { أي }
{ شأنك من الحرب وغيره تطيباً لقلوبهم وليستن بك فكان صلى الله عليه وسلم كثير المشاورة لهم } { فَإِذَا عَزَمْتَ }
{ على إمضاء ما تريد بعد المشاورة } { فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ } { ثق به بعد المشاورة } { إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ } { عليه }⁷.

⁶ Departemen Agama, *Syaamil Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: Lajnah Pentasheh Mushaf, 2007), hlm.71 .

⁷ Al-Mahalli da As-Suyuthi, Tafsir Jalalain, Maktabah Syamilah Versi 2.11

Ayat tersebut menjelaskan bahwa dengan rahmat Allah, Nabi Muhammad diberi akhlak yang lemah lembut kepada orang lain, meski sebagai musuhnya. Dengan kelembutan itulah, umatnya menjadi kagum. Kalaulah beliau bersikap kasar, tentu umatnya akan lari. Bahkan Nabi diperintahkan untuk memaafkan kesalahan umatnya, memohonkan ampunan Allah terhadap dosa-dosanya, dan bermusyawarah dengan mereka. Sebagai umatnya, tentu kita juga harus mencontoh beliau. Hanya dengan kelembutan dalam komunikasi, termasuk dalam setiap pelayanan, apa yang diinginkan dapat tercapai dengan mudah.

Berdasarkan Tafsir diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya terutama kepada yang lebih tua derajatnya. Sebagai penyedia jasa pelayanan haruslah dituntut untuk tidak bersikap keras dan berhati kasar, karena sebagai masyarakat yang ingin dilayani dengan sepenuhnya tentunya akan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Allah SWT menyuruh kita untuk selalu berbuat baik kepada orang lain tak terkecuali ayat itu pun menjelaskan kepada kita untuk melakukan kebaikan dengan memberikan pelayanan, Al-Qur'an yang menjelaskan tentang pelayanan adalah (An-Nisa (4):86

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

”Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”.⁸

Berdasarkan ayat diatas telah dijelaskan pemberian penghormatan untuk suatu penghormatan. Maksudnya dalam pemberian pelayanan wajibnya kita memberikan pelayanan yang baik terhadap peserta. Hal ini sebaliknya dibalas kebaikan oleh peserta untuk karyawan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana sistem penerapan Program Layanan 1 jam dengan judul “ **Efektivitas Program Layanan 1 Jam Terhadap Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Studi Kasus PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin).**

⁸ *Ibid*, hlm. 91.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan program 1 jam pada Dana Pensiun (PNS) yang diberikan PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin ?
2. Apakah pelayanan program 1 jam pada Dana Pensiun (PNS) PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin sudah efektif ?
3. Bagaimana pandangan Islam tentang program layanan 1 jam Dana Pensiun (PNS) PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Efektivitas pelayanan program 1 jam pada Dana Pensiun yang diberikan PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui sudahkah efektif pelayanan program 1 jam pada Dana Pensiun tersebut.
3. Untuk mengetahui bagaimana pandangan menurut Islam tentang program Layanan 1 jam pada Dana Pensiun tersebut.

D. Signifikansi penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka selanjutnya akan dibahas, diolah dan dianalisis dan akhirnya dapat digunakan sebagai:

1. Manfaat dari penelitian ini ialah diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi dunia kerja untuk mengetahui efektivitas

layanan yang sudah sesuai menurut pandangan islam dalam program layanan 1 jam.

2. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam menambah pengetahuan bagaimana Memperoleh pengetahuan tentang pelaksanaan program layanan kerja secara langsung di PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin. Mendapat pengalaman kerja dan pengembangan diri untuk mengenal lebih dekat cara bekerja di instansi.
3. Dapat digunakan sebagai masukan yang positif bagi manajemen perusahaan itu sendiri dan menjadi bahan untuk melakukan koreksi terutama dalam efektivitas program layanan 1 jam berdasarkan pandangan Islam.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi, memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

E. Definisi Operasional

1. Efektivitas

Menurut Hidayat, Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya⁹.

⁹ Hidayat, *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Gajah Mada University press 1986, hlm. 38.

2. Program Layanan

Program Layanan adalah rancangan mengenai asas serta usaha tentang proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Seperti penyediaan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau peserta.¹⁰

3. Dana Pensiun

Dana Pensiun adalah dana yang keuangannya diperoleh dari iuran tetap para peserta ditambah penghasilan perusahaan yang disisihkan dan para peserta berhak memperoleh bagian keuntungan itu setelah pensiun.¹¹

4. Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, “Pegawai” berarti “orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya) sedangkan “Negeri” berarti negara atau pemerintah, jadi PNS adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau Negara.¹²

Dari penjelasan istilah di atas, maka yang dimaksud dari skripsi ini adalah memberikan gambaran serta mengetahui program pelayanan 1 jam dana pensiun pegawai negeri sipil (PNS) PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin.

¹⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* Jakarta: Edisi Keempat 2011, hlm. 1104.

¹¹ *Ibid*, hlm. 91.

¹² W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1986), hlm. 478.

F. Kajian pustaka

Perbandingan penelitian sejenis terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti dapat dirangkum dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 1.1: Perbandingan Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti (Tahun)	Jenis Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Analisa Data	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Mukarramah (2016)	Kualitatif, Deskriptif	Efektivitas Pelayanan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare (Sintap) (Studi Kasus : Pemberian Izin Trayek Angkutan Kota)	Persepsi pegawai terhadap pelayanan publik pada pemberian izin angkutan	Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan .	1. Persepsi Staf perizinan pada perizinan pelayanan berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan, 2.Perhatian atasan terhadap pegawai telah berjalan dengan baik dan lancar, serta dukungan yang diberikan oleh Kasie Perizinan kepada Pegawai Perizinan nampak baik dan Kasie Perizinan senantiasa melakukan perhatian yang memadai ketika ada permasalahan yang terjadi dalam Kantor SINTAP	Pendapat staf perizinan terhadap layanan pada Lembaga Pelayanan Publik	Obyek yang digunakan dalam penelitian.
2.	Abd Rachman Syah Yusuf (2018)	Kualitatif	Efektifitas Tugas Pegawai dalam Pelayanan Publik (pada kantor Kelurahan Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari)	Staf atau Pegawai Pelayanan Terhadap Pelayanan Publik.	Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan .	1. Efektivitas pelayanan masyarakat dalam Aspek Ketepatan pelayanan dalam kategori Efektif (tepat waktu) 2.Sarana dan prasarana sangat mendukung pekerjaan terutama dalam hal pelayanan publik masyarakat di kelurahan kadia maka dari itu terdapat	Menilai Seberapa Efektifitas nya suatu Layanan di Pelayanan Publik	Obyek yang digunakan dalam penelitian

						Pengaruh dalam pelaksanaan ke Efektifitasan tugas pegawai		
3.	Muhammad Safitrah Arifin(2012)	Mixed Methodes (metode campuran kuantitatif dengan kualitatif)	Efektivitas Pelayanan Publik di kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang	Aparat Pemerintahan di Kecamatan Maritengngae	Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta didukung dengan <i>Porpositive sampling</i> , Uji Validitas dan Reliabilita, Uji Normalitas, Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji T	1.Variabel faktor pelayanan menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,192 > 198447) dengan tingkat signifikansi 0,031 < 0,05 sehingga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat Masyarakat terhadap pelayanan 2.Ketepatan waktu dalam memproses administrasi kependudukan sehingga tidak ada berkas yang tertumpuk di kantor desa atau di kelurahan	Pelayanan public terhadap masyarakat dalam bentuk keefektifitasan.	Obyek yang digunakan dalam penelitian, dan pengaruh keputusan.

