

**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**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hikmatiah  
NIM : 1501150079  
Tempat, tanggal lahir : Bati-Bati, 04 Agustus 1997  
Jurusan/ Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 05 Februari 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Hikmatiah

NIM. 1501150079

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Efektivitas Program Layanan 1 Jam Terhadap Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Studi Kasus PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin)", ditulis oleh Hikmatiah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 13 Maret 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (83)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI

NIP. 19600609 198803 1 003

### Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag.

1.

(Ketua)

2. H. Zaki Mubarak, M.Si.,P.hd

2.

(Anggota)

3. Dra. Hj. Fitriana Syarqawi, MHI

3.

(Anggota)

4. Rimayanti, S.E., M.M.

4.

(Anggota)

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Efektivitas Program Layanan 1 Jam Terhadap Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Studi Kasus PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin)", ditulis oleh Hikmatiah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 13 Maret 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (83)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI

NIP. 19600609 198803 1 003

### Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag.

1.

(Ketua)

2. H. Zaki Mubarak, M.Si.,P.hd

2.

(Anggota)

3. Dra. Hj. Fitriana Syarqawi, MHI

3.

(Anggota)

4. Rimayanti, S.E., M.M.

4.

(Anggota)

## 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.

## **MOTTO**

Jangan pernah berhenti hanya karena kamu lelah, tapi  
berhentilah setelah kamu menyelesaikan tujuanmu.

## PERSEMBAHAN

وَلَوْ أَنَّمَا فِي الْأَرْضِ مِنْ شَجَرَةٍ أَقْلَامٌ وَالْبَحْرُ يَمُدُّهُ مِنْ بَعْدِهِ سَبْعَةُ أَبْحُرٍ مَا نَفِدَتْ كَلِمَاتُ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

“Dan seandainya semua pohon yang ada di bumi ini dijadikan pena, dan lautan dijadikan tinta, ditambah lagi tujuh lautan sesudah itu, maka akan belum habislah kalimat-kalimat Allah yang akan dituliskan, sesungguhnya Allah maha Perkasa lagi maha Bijaksana”

(Al-Luqman: 27)

Alhamdulillah... dengan ridha-Mu ya Allah...

Amanah ini telah terselesaikan, sebuah langkah usai sudah, cinta telah ku gapai, namun itu bukan akhir dari perjalanku, melainkan awal dari sebuah perjalanan.

Ibu...Ayah... Tiada cinta yang paling suci melainkan kasih sayang kalian.

Setulus hati seorang Ibu, searif arahan seorang Ayah.

Doamu hadirkan keridhaan untukku, petuahmu tuntukan jalanku.

Pelukmu berkahi hidupku, di antara perjuangan dan tetesan doa malammu.

Dan seabait doa yang telah merangkul diriku, menuju hari depan yang cerah.

Kini diriku telah selesai dalam studi.

Dengan segala kerendahan hati yang tulus, bersama keridhaan-Nya.

Ku persembahkan karya tulis ini untuk mereka yang tersayang,

Ayah...Ibu...Kakakku...Sahabatku..

Jihan, Melsa, siti, dan sahabat kost pink...

Terima kasih atas dukungan, bantuan bahkan cinta dan kasih sayang kalian semoga ini dapat mengobati beban kalian. Untukmu Guru-guruku. Semoga Allah selalu melindungi dan meninggikan derajatmu di dunia dan di akhirat kelak, terima kasih atas bimbingan dan arahan selama ini, semoga ilmu yang telah diajarkan dapat menuntunku menjadi manusia yang berharga di dunia dan bernilai di akhirat. Aamiin..



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ		Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Rā	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	SY	Es dan ye
ص	Shād	ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhād	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Thā ’	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zhā ’	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	...’...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā ’	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāu	W	We
هـ	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	...’...	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

## 2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدین	Ditulis	<i>Muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	' <i>iddah</i>

## 3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamāh al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta ' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

## 4. Vokal Pendek

ـ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
---	--------	---------	----------

اَ	fathah	Ditulis	A
اُ	ḍammah	Ditulis	U

### 5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - جاهلية	Ditulis	ā - <i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati - يعسى	Ditulis	ā - <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati - كريم	Ditulis	I - <i>karim</i>
4	Dammah + wawu mati - فروض	Ditulis	û - <i>furud</i>

### 6. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

1	Fathah + ya'mati - بينكم	Ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قول	Ditulis	au - <i>Qaulun</i>

### 7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## 8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## 9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Žawi al-furud</i> atau <i>Žawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله ربّ العالمين. والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيّدنا ومولانا محمّد وعلى اله وصحبه اجمعين.

Segala puji dan syukur selalu kita ucapkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan taufik, hidayah dan ‘inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Layanan 1 Jam Terhadap Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Studi Kasus PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin)”.

Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman *jahiliyyah* menuju zaman pengetahuan.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Maka melalui kata pengantar ini, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Rohana Faridah, S.E.,M.M. yang berkenan menyetujui judul skripsi ini.
3. Bapak Zaki Mubarak, S.E., M.Si selaku dosen penasihat akademik dan pembimbing II, Bapak Dr, H. Sukarni, M.Ag selaku dosen pembimbing I

dan yang telah memberi arahan, bimbingan dan koreksi terhadap penyusunan skripsi ini.

4. Para Dosen, Karyawan atau Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan sampai menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini.
5. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh stafnya yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua yang selalu mendoakan memberikan dukungan lahir dan bathin terima kasih banyak semoga Allah SWT selalu melindungi kita, dan untuk teman serta sahabat yang sudah memberikan motivasi dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua responden yang telah memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Semoga bantuan, bimbingan dan arahan yang telah diberikan mereka kepada penulis mendapat ganjaran pahala di sisi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari yang sempurna, namun penulis berharap semoga apa yang telah tertuang dalam karya ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya dan menambah pengetahuan.

Hanya ini yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang telah penulis lakukan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Banjarmasin, Maret 2019

Penulis

Hikmatiah



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....	x
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI .....	xvii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Signifikansi Penelitian.....	11
E. Definisi Operasional.....	12
F. Kajian Pustaka.....	14
<b>BAB II</b> <b>LANDASAN TEORI</b> .....	16
A. Efektifitas.....	16
1. Pengertian Efektifitas .....	16
2. Teori Efektifitas.....	18
3. Pendekatan terhadap Efektifitas .....	19
B. Pelayanan .....	21
1. Pengertian Pelayanan .....	21
2. Asas Pelayanan.....	22
3. Ciri-ciri Pelayanan yang baik .....	23
4. Meningkatkan Kapabilitas Pelayanan .....	25
C. Pelayanan dalam Pandangan Islam .....	28
1. Konsep Pelayanan dalam Pandangan Islam .....	28
2. Teori Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	32
<b>BAB III</b> <b>METODE PENELITIAN</b> .....	36
A. Jenis, dan Pendekatan Penelitian .....	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Data dan Sumber Data .....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Teknik Pengolahan Data .....	39
F. Sistemetika Penulisan .....	42
<b>BAB IV</b> <b>PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	44
A. Penyajian Data .....	44
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
2. Visi dan Misi PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin .....	47
3. Motto Layanan.....	50
4. Program Layanan 1 Jam .....	55
5. Data Informan.....	57
B. Analisis Data.....	59
C. Data Hasil Wawancara.....	61

	1. Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam pada Dana Pensiun (PNS) yang diberikan PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin .....	64
	2. Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam Dana Pensiun (PNS) PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin .....	68
	3. Pandangan Islam tentang Program Layanan 1 Jam Dana Pensiun (PNS) PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin .....	71
BAB V	PENUTUP.....	77
	A. Simpulan.....	77
	B. Saran-saran.....	78
	DAFTAR PUSTAKA .....	79
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya.....	14
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prosedur Layanan 1 jam.....	6
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin .....	52