

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

Berdasarkan hasil wawancara langsung yang penulis lakukan kepada para informan yaitu Kepala Bidang, Staff beserta para peserta tentang Efektivitas Program Layanan 1 Jam Terhadap Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Studi Kasus PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin diperoleh data sebagai berikut:

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri yang sering disingkat menjadi PT. TASPEN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil. Pendirian PT. Taspen (Persero) bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya dengan memberikan jaminan keuangan pada waktu mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya (suami/ isteri/ anak /orang tua) pada waktu peserta meninggal dunia sebelum usia pensiun.<sup>1</sup>

Usaha-usaha untuk meningkatkan kesejahteraan hari tua dan asuransi sosial bagi Pegawai Negeri Sipil tersebut telah dirintis sejak tahun 1960 melalui Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang berlangsung di Jakarta pada

---

<sup>1</sup><http://www.taspen.co.id>. Diakses pada tanggal 25 Januari 2019. Pukul 15.30.

tanggal 25 sampai 26 Juli 1960. Keputusan konferensi tersebut secara resmi dituangkan dalam Keputusan Menteri Pertama RI No. 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960, yang antara lain menetapkan tentang perlunya pembentukan jaminan sosial bagi pegawai negeri sebagai bekal bagi pegawai negeri dan keluarganya di saat mengakhiri pengabdianya kepada negara. Sebagai realisasi dari konferensi tersebut maka pada tanggal 17 April 1963 melalui Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 1963 didirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PT Taspen).

Atas diberlakukannya Undang-Undang No. 9 tahun 1969 tentang Bentuk-bentuk Perusahaan Negara, maka pada tahun 1970 dilakukan perubahan bentuk badan hukum PT. Taspen menjadi Perusahaan Umum atau Perum melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan No: Kep 749/MK/IV/II/1970 Sejalan dengan perkembangan perekonomian negara dan beban tugas yang diemban perusahaan, maka pada tanggal 4 Januari 1982 dilakukan perubahan bentuk Badan Hukum Perum Taspen menjadi Perseroan Terbatas sehingga bernama PT. Taspen (Persero).<sup>2</sup>

Perubahan ini dituangkan dalam peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1981, sebagai pelaksanaan dari Peraturan pemerintah Nomor 25 Tahun 1981. Sejak awal berdiri TASPEN hanya mengelola Program Tabungan Hari Tua (THT) bagi Pegawai Negeri Sipil dan sejak tahun 1987 TASPEN mulai mendapat tugas untuk mengelola Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil, dengan demikian TASPEN telah sepenuhnya mengelola Program Asuransi Sosial yang menurut PP

---

<sup>2</sup> *Ibid.*,

No. 25 tahun 1981 didefinisikan sebagai Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil termasuk Dana Pensiun, THT, dan kesejahteraan lainnya. Sebagai upaya untuk memudahkan peserta Taspen dalam memperoleh haknya, tapi sejak Juli tahun 2015 berdasarkan Peraturan Pemerintah No 70 Tahun 2015 PT. TASPEN (Persero) ditambah lagi produknya menjadi dua produk lagi yaitu Jaminan Keselamatan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM). Jadi PT. TASPEN mengelola empat program yaitu Tunjangan Hari Tua (THT), Program pensiun, Jaminan Keselamatan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKK).

Saat ini Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Banjarmasin melayani Peserta Taspen meliputi Peserta Aktif sebanyak 88.505 orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pejabat Negara, serta Penerima Pensiun 46.435 orang terdiri dari Pensiunan PNS, Pejabat Negara, TNI / POLRI, Veteran dan Perintis Kemerdekaan RI. Guna mempermudah dan meningkatkan pelayanan kepada seluruh Peserta dan Penerima Pensiun, Kantor PT TASPEN (PERSERO) Cabang Banjarmasin mempunyai jaringan pelayanan yang cukup luas cakupannya sebagaimana tercermin dari gambaran sebagai berikut :

- a. Menciptakan Titik Pelayanan kepada Peserta yang tersebar lebih dari 250 tempat di seluruh Kalimantan Selatan, yang mana merupakan hasil kerjasama pihak Taspen dengan beberapa lembaga Perbankan Pemerintah / Swasta dan Kantor Pos.
- b. Sosialisasi Ketaspenan secara tatap muka dengan Peserta, melalui kerjasama dengan Instansi Peserta, Organisasi Pensiunan dan Mitra Bayar.
- c. Memasyarakatkan website [www.taspen.co.id](http://www.taspen.co.id) dan Aplikasi Taspen Mobile (dapat diakses melalui *smartphone*) yang memuat informasi Ketaspenan.

- d. Membuka pelayanan informasi melalui saluran telepon 0511-3256003, 3256032, 3256037, Handphone (HP) Humas : 08115021022, Facsimile 0511-3251850, Email : taspenbanjarmasin@yahoo.com dan surat-menyurat.

## **2. Visi dan Misi PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin**

Makna Visi

Menjadi pengelola Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT)

serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya.

*“Menjadikan Taspen sebagai pengelola dana pensiun & THT berkelas dunia yang bersih, sehat, dan benar dengan pelayanan tepat orang, tepat jumlah, tepat waktu, tepat tempat, dan tepat administrasi.”*

Secara lebih rinci adalah sebagai berikut :

### a. Tepat Orang

Manfaat dibayarkan kepada peserta yang berhak atau ahli warisnya yang sah sesuai dengan identitas penerima yang dibuktikan dengan KTP/SIM/Kartu Pegawai, dan sesuai dengan identitas peserta yang meliputi NIP, nama, tanggal lahir, jenis kelamin, status, penghasilan, instansi, dan domisili yang tercantum pada Kartu Peserta TASPEN/KTP, Kartu Identitas Pensiun/KARIP, Karpeg, dan dokumen kepegawaian lainnya yang sah.

### b. Tepat Waktu

Setelah permohonan klaim diterima dan dinyatakan memenuhi syarat oleh petugas, manfaat dibayarkan kepada peserta yang berhak atau ahli warisnya dalam waktu tidak lebih dari 1 (satu) jam untuk

Syarat Permohonan Pembayaran (SPP) langsung dan tidak lebih dari 2 (dua) jam untuk SPP tidak langsung.

c. Tepat Jumlah

Manfaat dibayarkan kepada peserta atau ahli warisnya setelah dihitung berdasarkan persyaratan, jumlah dan tata cara pembayaran manfaat yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan/ketentuan yang berlaku dan jumlah yang dibayarkan sesuai dengan jumlah yang tertera pada tanda penerimaan uang (tanpa dikurangi oleh biaya-biaya lain dalam bentuk apapun).

d. Tepat Tempat

Manfaat dibayarkan kepada peserta atau ahli warisnya pada kantor bayar yang sesuai dengan keinginan pemohon atau klim. Kantor bayar tersebut dapat berupa Kantor Pos, Bank mitra kerja Taspen, maupun kantor Taspen itu sendiri.

e. Tepat Administrasi

Setiap pemohon klim diterima, diperiksa, dibayarkan dan diadministrasikan menurut prinsip-prinsip kearsipan dan dokumentasi sehingga mudah dan cepat ditemukan, serta aman dari bahaya kebakaran, banjir, dan kehilangan.

Makna Misi

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

Adapun tata nilai PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin antara lain :

a. Tumbuh

Taspen mengembangkan diri dan mampu mengikuti tuntutan perubahan yang terjadi, baik karena tuntutan lingkungan internal maupun eksternal.

b. Etika

Melayani peserta dan keluarganya dengan ramah, santun, rendah hati, sabar dan manusiawi.

c. Professional

Bekerja dengan terampil dan mampu memberikan solusi berdasarkan 5T tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi.

d. Akuntabilitas

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

e. Integritas

Taspen senantiasa konsisten memegang amanah dan melaksanakan janjinya sebagaimana yang dituangkan dalam visi dan misi perusahaan.

### 3. Motto Layanan

Layanan yang melebihi harapan peserta merupakan suatu bentuk pelayanan paripurna yang akan diberikan Taspen dan diterima oleh peserta Taspen. Dengan maksud tujuan sebagai berikut :

a. Memberikan Layanan yang prima

Sebagai bentuk penghargaan kepada PNS yang telah mengabdikan dirinya kepada pemerintah selama bertahun-tahun, maka sudah sepantasnya apabila PNS diberikan layanan yang baik dan prima.

b. Mensinergikan layanan pada PNS

Selama ini masing-masing instansi melayani dokumen dan proses permintaan pensiun dengan sendiri-sendiri dan diharapkan kedepan menjadi bersinergi dengan demikian PNS calon penerima pensiun akan mendapatkan layanan yang mudah, praktis, dan murah.

c. Meringankan beban PNS

Dengan tidak banyaknya mengunjungi instansi untuk mengurus dokumen pensiun maka secara otomatis akan mengurangi beban biaya yang akan dikeluarkan oleh PNS calon penerima Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT).

d. Menyederhanakan Jalur Birokrasi

PNS calon penerima tidak perlu mendatangi semua Instansi yang berkaitan dengan proses penerbitan dan pembayaran

pensiun, karena masing-masing instansi sesuai tugas dan fungsinya akan menyelesaikan dokumen pensiun dengan tepat waktu.

e. Memberikan kenyamanan dan keamanan

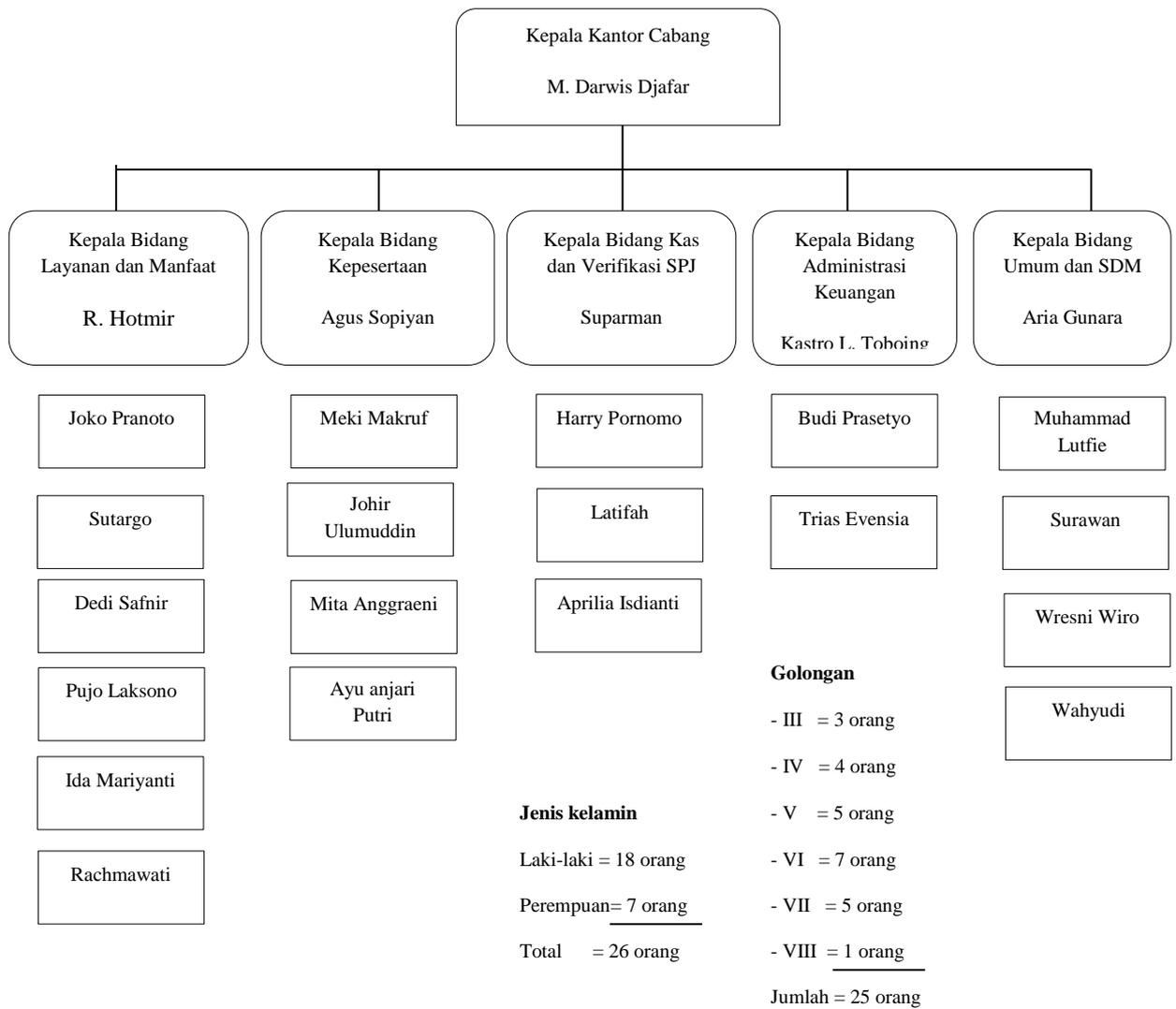
Dengan tidak mengurus sendiri ke kantor Taspen dan tidak bolak-balik ke beberapa instansi serta pada saat jatuh tempo uang Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) telah ditransfer pada rekening perbankan atau Kantor Pos yang ditunjuk, maka akan menimbulkan rasa nyaman dan aman.

f. Menghemat energi dan biaya

Dengan bersinerginya semua pihak maka PNS calon penerima pensiun tidak perlu mendatangi beberapa instansi apalagi bolak-balik dengan berkelompok pada penghormatan biaya dan energi.

g. Memberikan informasi yang maksimal

PNS calon penerima pensiun dan Tabungan Hari Tua mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, sehingga tidak menimbulkan rasa was-was dan khawatir.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. TASPEN (persero) KC Banjarmasin

Dari struktur organisasi tersebut, kepala kantor cabang membawahi langsung kepala bidang layanan dan manfaat, kepala bidang kepesertaan, kepala bidang kas dan verifikasi SPJ, kepala bidang administrasi keuangan, dan kepala bidang umum dan SDM.

a. Kepala Kantor Cabang

Bertanggung jawab pada tugas pokoknya yaitu membantu direksi dan Kepala Kantor Cabang Utama serta bertanggung jawab atas pelaksanaan seluruh kegiatan operasional dikantor cabang Banjarmasin.

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab:

- 1) Bertindak untuk dan atas nama direksi serta mengikat Cabang dengan pihak-pihak lain atas persetujuan direksi PT. Taspen (persero).
- 2) Membantu menjabarkan kebijakan perusahaan yang menyangkut kantor cabang.
- 3) Memberikan pengarahan kepada jajaran dibawahnya yang menjadi tanggung jawabnya.
- 4) Bertanggung jawab terhadap pembinaan usaha kecil dan koperasi di unit kerjanya.
- 5) Bertindak atas direksi selaku manajemen Kantor Cabang melaksanakan tugas dan dapat mendukung sistem mutu pelayanan demi kepuasan peserta.

b. Kepala bidang layanan dan manfaat Tugas, wewenang dan tanggung jawab:

- 1) Merencanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pelayanan dan pemasaran.
- 2) Mengkoordinasikan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data peserta program Taspen.
- 3) Menyetujui keabsahan dan pembayaran manfaat klim yang diajukan.
- 4) Menyetujui besarnya tagihan premi peserta program Taspen.
- 5) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan memverifikasi dan melaporkan kepada manajemen Kantor Cabang.
- 6) Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan bidang pelayanan.
- 7) Bertanggung jawab atas kualitas pelayanan kepada peserta.
- 8) Bertanggung jawab atas peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta.
- 9) Bertanggung jawab menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.

10) Bertanggung jawab atas penilaian pembinaan dan peningkatan mutu pegawai pada unit kerja dilingkungannya.

c. Kepala Bidang Umum dan SDM

- 1) Menyelenggarakan kegiatan kesekretariatan, kehumasan, dan kearsipan.
- 2) Mengkoordinasikan pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan atas asset perusahaan juga pengamanan semua dokumen milik perusahaan di Kantor Cabang.
- 3) Mengendalikan pengadaan, penyimpanan, inventarisasi, distribusi peralatan kantor dan computer di Kantor Cabang.
- 4) Melakukan kegiatan operasional dan administrasi PUKK.
- 5) Bertanggung jawab atas terselenggarakannya kegiatan seksi umum.
- 6) Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkata mutu pegawai pada unit kerja lingkungannya.

#### **4. Program Layanan 1 Jam**

Dan sesuai dengan peraturan direksi tentang pelayanan klaim 1 jam, dimaksudkan dengan :

- a. Kantor Cabang adalah kantor Cabang Utama/Kantor Cabang

PT.Taspen (Persero) diseluruh Indonesia.

- b. Nomor antrian adalah nomor urut kedatangan peserta sebagai dasar dimulai perhitungan waktu proses layanan klaim langsung 1 jam.
- c. Layanan klaim langsung 1 jam adalah proses penyelesaian klaim langsung yang dimulai dari peserta memperoleh nomor antrian sampai dengan dibayarkan secara tunai paling lambat 1 jam.
- d. Panggilan kasir adalah panggilan yang dilakukan oleh kasir kepada peserta yang mengajukan permohonan klaim langsung yang menjadi batas waktu 1 jam penyelesaian klaim langsung. Kompensasi adalah pemberian suatu barang kepada peserta yang mengajukan permohonan klaim langsung sebagai wujud permohonan maaf jika proses penyelesaian klaim lebih dari 1 jam.

Sebelum adanya program layanan 1 jam pada PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin menggunakan layanan yang dinamakan dengan layanan 3 titik dimana proses layanan tersebut sebagai berikut :

1. Berkas di terima oleh Costumer Service dari peserta dan di teliti.
2. Kemudian diberikan sebagian perhitungan untuk di verifikasi berkas tersebut.
3. Langkah terakhir berkas yang sudah di verifikasi dibawa sebagian bendahara atau Kasir untuk di input data peserta tersebut.

Dan layanan 3 titik tersebut pun tidak lebih daripada 1 jam waktu prosesnya. Adapun Strategi dalam pencapaian tujuan pada layanan 1 jam yaitu :

- a) Data peserta sudah harus benar-benar di kelola, diyakini bahwa data itu benar dengan demikian klim 1 jam tersebut akan terpenuhi dengan memakai pedoman 5T.
- b) Data PT. Taspen sudah Terintegritas atau terhubung dengan BKN.
- c) Aplikasi data gaji PT. Taspen sudah digunakan oleh PEMDA (Pemerintah Daerah) di seluruh Kalimantan Selatan sehingga dimungkinkan data tersebut 100% valid.<sup>3</sup>

## 5. Data Informan

Informan PT. Taspen dalam penelitian yaitu :

- a. Nama : Muhammad Luthfi  
 Umur : 52 Tahun  
 Jabatan : Staff Umum dan SDM  
 Alamat : Banjarmasin
- b. Nama : Agus Sopyan  
 Umur : 52 Tahun  
 Jabatan : Kepala Bidang Kepesertaan  
 Alamat : Banjarmasin
- c. Nama : Edi Siswa Budiono

---

<sup>3</sup> Sutargo, Staff Layanan dan Manfaat, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 13 Februari 2019.

- Umur : 53 Tahun
- Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan dan Manfaat
- Alamat : Jl. A. Yani Km 3,5 Banjarmasin
- d. Nama : Sutargo
- Umur : 51 Tahun
- Jabatan : Staff Layanan dan Manfaat
- Alamat : Jl. Sei Andai Komplek Herlina Permata Blok CB No. 5  
Rt. 27 Banjarmasin

Data informan peserta PT. Taspen yaitu :

- a. Nama : Rini
- Umur : 37 Tahun
- Alamat : Banjarbaru
- b. Nama : Shafiyatun Nida
- Umur : 21 Tahun
- Alamat : Jl. Bawang Putih No.77 Kelurahan Kuripan Kecamatan.  
Banjarmasin Timur.
- c. Nama : Eneng
- Umur : 50 Tahun
- Alamat : Banjarmasin
- d. Nama : Hj. Kasnun
- Umur : 52 Tahun
- Alamat : Banjarmasin
- e. Nama : Nurul Sabah

Umur : 52 Tahun

Alamat : Jl. Kembang Bakung No. 1 Banjarmasin

f. Nama : Zahratun Nupus P.N

Umur : 20 Tahun

Alamat : Jl. Setia Rt. 28 Rw. 03 Banjarmasin

### **B. Analisis Data**

PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin dalam memenuhi pelayanan yang baik kepada peserta dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor utama dalam meningkatkan pelayanan, yaitu :

1. Akses : Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat. lokasi PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin ini sudah dapat dijangkau oleh peserta, karena lokasi tersebut dekat dengan kantor pemerintahan, ditengah kota sehingga memudahkan peserta dalam mencari lokasi PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin.
2. Komunikasi : Pelayanan harus dilakukan dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh peserta. Pelayanan yang di berikan karyawan PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin kepada peserta nya telah memberikan komunikasi yang baik, misalnya seperti saat peserta dana pensiun datang langsung diberikan sapaan yang sopan dan santun. Memberikan seputar informasi dan masalah apa yang akan di selesaikan dengan penjelasan yang benar sesuai prosedur pelayanan.

3. Kesopanan : Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian. Seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para peserta sudah dan harus memiliki sikap ramah, penuh hormat, dan penuh perhatian kepada peserta agar para peserta merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang di berikan.
4. Kredibilitas : Instansi dan pegawai harus dapat dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan masyarakat. Pada hakikatnya semua perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, baik untuk peserta maupun sesama karyawan yang bertugas. Namun, tidak semua perusahaan dapat memberikan keinginan utama yang di harapkan peserta, tetapi PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin berusaha memberikan pelayanan yang terbaik yang sudah sesuai dengan prosedur pelayanan perusahaan, khususnya pelayanan 1 jam pada klim SPP.
5. Cepat Tanggap : Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kratif atas permintaan dan masalah masyarakat. Apabila terdapat masalah yang di alami oleh para peserta, seluruh karyawan diwajibkan untuk menyelesaikan masalah sesuai dengan cepat dan tanggap, misalnya terkait dengan masalah penyelesaian yang melebihi waktu pelayanan 1 jam.
6. Kepastian : Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang merugikan. Setiap usaha yang dilakukan manusia tentunya

senantiasa mengandung resiko di dalamnya, begitu juga pada PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin, apabila PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin tidak menyadari adanya resiko atau hal-hal yang merugikan maka akibatnya akan berdampak buruk kepada pelayanan yang diberikan PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin itu sendiri.

Dari penjelasan diatas, Faktor yang menjadi penentu dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin pada program Layanan 1 jam adalah faktor ketanggapan dan bentuk fisik. Dikarenakan ketanggapan dalam melayani peserta agar tidak merasa diabaikan, maka dari itu karyawan harus cepat tanggap dalam melayani peserta Keandalan juga sangat mempengaruhi peserta karena peserta sangat mengandalkan sikap yang profesional dalam pelayanannya. Pelayanan diberikan sebagai tindakan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani peserta. Artinya staff langsung berhadapan dengan peserta.

### **C. Data Hasil Wawancara**

1. Hasil wawancara dengan Bapak Edisiswa Budiono selaku Kepala Bidang Pelayanan menjawab wawancara yang berdasarkan instrumen wawancara yaitu, menjelaskan program apa saja yang dimiliki oleh PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin, menjelaskan bagaimana Program Layanan sebelum Program Layanan 1 jam yaitu Program Layanan 3 titik, dimana diawali dari diterimanya berkas oleh *Costumer service* dari peserta, kemudian diberikan

kebagian perhitungan untuk di verifikasi berkas tersebut, dan langkah terakhir berkas yang sudah di verifikasi dibawa kebagian bendahara atau kasir untuk di input data peserta tersebut dan pelayanan tersebut selesai.

2. Hasil wawancara dengan Bapak Sutargo selaku staff Layanan dan Manfaat, beliau mengatakan bahwa dalam perencanaan yang matang terhadap Layanan 1 jam ini adalah berpegang dengan prinsip 5T (tepat orang, tepat waktu, tepat tempat, tepat administrasi dan tepat jumlah) sehingga terhindar dari resiko, bahaya yang merugikan.
3. Hasil wawancara dengan ibu Rini yang merupakan salah satu peserta layanan di PT. Taspen beliau mengatakan bahwa pelayanan yang ada di tempat tersebut sangatlah baik, walaupun jarak yang ditempuh beliau untuk kesana cukup jauh.
4. Hasil wawancara dengan ibu Nurul Sabah, juga berpendapat sama dengan peserta yang lain, beliau merasa pelayanan yang didapatnya sangatlah memuaskan apalagi dengan sikap para staff *Costumer Service* nya yang ramah-ramah.
5. Hasil wawancara dengan ibu Zahratun Nufus, beliau menyatakan bahwa jarak antar rumah nya dengan kantor PT. Taspen cukup jauh apalagi jalannya macet, selain itu beliau juga menyatakan pemberian informasi dari para staff kadang-kadang ada sesuai da nada yang tidak sesuai sehingga membuat beliau agak sedikit kecewa, tetapi ada nilai baiknya yaitu para staff memberikan tanggapan yang baik, agar semua masalah bisa diselesaikan.

6. Hasil wawancara dengan ibu Eneng, beliau menyatakan bahwa pelayanan sangat baik dan cepat, tapi kadang yang bikin lama banyaknya antrian dan banyaknya masalah yang diutarakan oleh peserta lain dan itu cukup memakan waktu lama serta ada nya gangguan sistem, tetapi diluar daripada permasalahan tersebut pelayanan di PT. Taspen cukup sangat memuaskan terhadap semua program yang diterapkan.
7. Hasil wawancara dengan ibu Hj. Kasnun, Beliau memberi saran bahwa, sebaiknya semua loket-loket yang tersedia dimeja pelayanan akankah baiknya beroperasi semua agar lebih bisa meningkatkan efektifan pelayanan di PT. Taspen tersebut.
8. Hasil wawancara dengan bapak Agus Sopiyan selaku kepala bidang Kepesertaan, beliau menjelaskan tentang strategi seperti apa yang dimiliki PT. Taspen yaitu, data peserta yang sudah terintegrasi dengan data BKN sehingga dipastikan data tersebut valid selain itu aplikasi data gaji sudah dipakai atau digunakan oleh PEMDA seluruh Kalimantan Selatan.
9. Hasil wawancara dengan Shafiyatun yang merupakan salah satu peserta menyatakan bahwa pelayanan yang diterimanya sangatlah baik, dari cara pelayanan yang tidak berbelit-belit langsung pada inti permasalahan yang diterima dari peserta.
10. Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Lutfi selaku staff Umum dan SDM beliau memberikan informasi tentang PT. Taspen secara umum salah satu nya tentang sejarah PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin.

### **1. Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam Pada Dana Pensiun (PNS)**

### **Yang Diberikan PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin**

Kantor PT. Taspen (persero) Cabang Banjarmasin didirikan dengan Surat Keputusan (SK) Direksi No.SK-27//DIR/1988 tanggal 22 Maret 1988, yang saat ini berkedudukan di Jalan Jendra Ahmad Yani Km.3 No.10 Banjarmasin (diresmikan penggunaannya pada tanggal 20 Februari 1993), dimana terakhir berdasarkan SK Direksi PT. Taspen (persero) No.SK-08//DIR/2007 Tanggal 12 Maret 2007 tentang Klasifikasi Kantor Cabang PT. Taspen (Persero), ditetapkan Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Banjarmasin dibawah koordinasi Kantor Cabang Utama Jakarta, termasuk dalam katagori **Kantor Cabang Tipe B**. Dan berdasarkan Peraturan Direksi PT. Taspen (Persero) No.PD-17/DIR/2015 Tanggal 17 April 2015 tentang Uraian Jabatan Jabatan Pejabat Struktural dan Fungsional PT. Taspen (Persero) ditetapkan Kantor Cabang Tipe B dipimpin oleh seorang Kepala Cabang yang membawahi :

- Kepala Bidang Layanan dan Pemasaran
- Kepala Bidang Kepesertaan.
- Kepala Bidang Kas dan Verifikasi SPJ
- Kepala Bidang Administrasi Keuangan
- Kepala Bidang Umum dan SDM.

Adapun wilayah kerja Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Banjarmasin meliputi seluruh kota dan kabupaten yang berada di wilayah Propinsi Kalimantan Selatan, yaitu :

Provinsi Kalimantan Selatan Kota Banjarmasin, Kota Banjarbaru Kabupaten Banjar, Kabupaten Barito Kuala, Kabupaten Tanah Laut, Kabupaten

Tapin, Kabupaten Kotabaru, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kabupaten Tabalong Kabupaten Balangan, Kabupaten Tanah Bumbu.<sup>4</sup>

Tujuan awal yang ingin dicapai PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin pada Layanan 1 jam menurut Menurut Gibson dalam Teori Efektivitas yaitu :

a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai

Menurut wawancara dengan Bapak Edisiswa Budiono yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pelayanan, bahwa program Layanan 1 jam ini memiliki tujuan yang pasti yaitu untuk memberikan pelayanan yang prima melebihi harapan peserta melebihi ekspektasi (*Delighted Costumer Service*), karena peserta tidak perlu melengkapi berkas dan yang lain-lain pada SPP klaim yang mana sudah termasuk menjadi satu dengan data BKN (Badan Kepegawaian Negara). Dan menurut Bapak Sutargo selaku Staff Layanan dan Manfaat menyatakan bahwa tujuan selain memenuhi harapan peserta melebihi ekspektasi yaitu dengan menganut 5T (tepat waktu, tepat tempat, tepat orang, tepat administrasi dan tepat jumlah) sesuai dengan motto nya PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin dalam ke efektifan kinerja dalam program tersebut.<sup>5</sup> Bapak Agus Sopyan selaku Kepala Bidang Kepesertaan pun berpendapat sama dalam pencapaian tujuan melebihi harapan peserta.

b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan

1. Data yang dimiliki PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin sudah

---

<sup>4</sup> Muhammad Lutfi, Staff Umum dan SDM, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin 14 Februari 2019.

<sup>5</sup> Edisiswa Budiono, Kepala Bidang Layanan dan Manfaat, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 04 Februari 2019.

terintegrasi dengan data BKN (Badan Kepegawaian Negara).

2. Aplikasi data gaji PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin sudah digunakan oleh PEMDA (Pemerintah Daerah).
3. Bekerja sama dengan Mitra kerja (Instansi-instansi) dengan Mitra bayar (Bank) dalam strategi pencapaian tujuan.
4. Data peserta harus benar-benar dikelola, diyakini, bahwa data itu benar dengan demikian klim Layanan 1 jam tersebut terpenuhi dengan berpedoman pada 5T.

c. Perencanaan yang matang

Dengan mengedepankan motto 5T yang sudah dijelaskan dan diatur sedemikian rupa sebelumnya, maka resiko terjadinya bahaya atau hal-hal yang merugikan pasti terhindari dalam program Layanan 1 jam tersebut dan memperbanyak peluang dalam efektifnya program tersebut. Selain itu perencanaan tersebut sudah teraplikasi dengan manajemen.

d. Tersedianya sarana dan prasarana

Pada wawancara dengan Bapak Sutargo sebagai Staff Layanan dan Manfaat beliau menyatakan bahwa:

*“Seluruh karyawan terutama bagian pelayanan sudah memberikan informasi yang sesuai dengan prosedur kepada peserta. Karena, seluruh karyawan PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin mampu memberikan informasi tentang apa saja yang menjadi hak peserta. Misalnya, peserta tersebut meninggal istri atau suami itu hak ada asuransi kematian namanya itu salah satunya, jadi semua karyawan itu memahami apa yang menjadi program-program PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin itu sendiri”.*<sup>6</sup>

Karena sudah terstruktur dengan menggunakan IK (Instruksi Kerja) yang diterapkan dari PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin untuk

---

<sup>6</sup> Sutargo, *op.cit.*

karyawannya.

e. Tersedianya pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Mengetahui sistem pengawasan dalam pencapaian tujuan dalam Efektivitas Layanan 1 jam pada program PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin dilihat dari sudut pandang diterapkan nya sistem satuan pengawasan intern, dimana apabila salah satu karyawan melewati batas waktu 1 jam dalam pelayanannya maka akan ketahuan karena ada sistem yang bisa mendeteksi waktu pelayanan yang melebihi 1 jam. dan dalam sistem pengendalian terhadap karyawan diterapkan nya sistem sebagai berikut:

1. Ada evaluasi untuk data setiap minggu, monitoring dan evaluasi di data setiap ada hal yang janggal akan ditindak lanjuti dengan dilakukan validasi data pada kantor cabang.
2. Setiap bulannya diawasi dengan sistem EWS (*Early Warning System*), dan apabila ada kesalahan langsung akan di tindak lanjuti oleh KPI (*Key Performance Indicator*) selain dimonitoring, di evaluasi juga di awasi.

Pengertian program layanan 1 jam disini yaitu dari awal peserta sudah sampai dimeja *Customer Service* dikerjakan sampai proses pembayaran. Dan waktu dimulai nya proses pelayanan pada saat dipanggil nomor antrian oleh *Customer Service* bukan saat pengambilan nomor antrian, disitulah perhitungan waktu dimulai dan memaksimalkan waktu agar efektif tidak boleh lewat dari waktu 1 jam pada program Layanan 1 jam tersebut.

## **2. Efektivitas pelayanan program 1 jam Dana Pensiun (PNS) PT.**

### **Taspen (persero) KC Banjarmasin**

Efektivitas adalah merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas atau banyaknya jumlah baik buruknya suatu) yang mempunyai serta membawa hasil guna untuk mencapai suatu keberhasilan dalam suatu kegiatan.

Efektivitas pelayanan program 1 jam PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin dapat dilakukan dengan 2 indikator :

a. Program berjalan dengan lancar

Pelayanan PT. Taspen (persero) sudah memberikan pelayanan berdasarkan prosedur yaitu tidak lebih daripada 1 jam dalam waktu pengoperasian. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Agus Sopyan selaku Kepala Bidang Kepesertaan menyatakan bahwa:

*“Target yang ditetapkan adalah 45 menit sudah harus selesai layanan 1 jam tersebut, oleh karena itu untuk pencapaiannya sebelum diyakinkan surat lengkap maka proses layanan tersebut tidak akan dimulai maka dari itu diyakinkan kembali kelengkapan surat-surat nya baru bisa dimulai pelayanan nya”<sup>7</sup>*

Maka dari itu selama pelayanan program 1 jam ada PT.Taspen (persero) KC Banjarmasin tidak pernah memberikan konvensasi kepada peserta karena mereka tidak pernah memberikan pelayanan lebih daripada 1 jam.

b. Program tersebut sudah sesuai dengan tata cara dari awal hingga akhir

Uraian tahap-tahap pelaksanaan prosedur yang penulis peroleh dari pengamatan (Riset) langsung di bagian Pelayanan pada PT.

---

<sup>7</sup> Agus Sopyan, Kepala Bidang Kepesertaan, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 06 Februari 2019.

Taspen (Persero) KC Banjarmasin sebagai berikut :

1. Rabu 06 Februari 2019 Ibu Eneng mengambil nomor antrian peserta, menunggu sampai pada panggilan nomor antriannya di meja *Customer Services* dan mengajukan Surat Permohonan Pembayaran (SPP). Selanjutnya berkas yang diajukan oleh Ibu Eneng diteliti *Customer Service* perihal persyaratan dan kelengkapannya, berkas Surat Permohonan Pembayaran (SPP) dari Ibu Eneng yang sudah memenuhi persyaratan kemudian diagendakan oleh *Customer Service*.
2. Setelah diagendakan berkas diserahkan ke bagian pelayanan untuk diproses, lamanya proses Surat Permohonan Pembayaran (SPP) kurang lebih 25 menit. Proses Surat Permohonan Pembayaran (SPP) diserahkan sepenuhnya kepada staf-staf di bagian pelayanan dan Ibu Eneng menunggu proses Surat Permohonan Pembayaran (SPP) di ruang tunggu.
3. Kemudian Surat Permohonan Pembayaran (SPP) yang diajukan oleh Ibu Eneng sudah diagendakan diteliti kembali oleh Petugas Penelitian kuranglebih selama 5 menit perihal kebenaran serta keabsahan persyaratannya. Penelitian kurang lebih 5 menit perihal kebenaran dan keabsahannya.
4. Setelah berkas yang diteliti memenuhi persyaratan, petugas penelitian menetapkan waktu dimulainya proses Surat Permohonan Pembayaran (SPP) dari Ibu Eneng dan selanjutnya

menyerahkannya kepada petugas perekaman data.

5. Surat Permohonan Pembayaran (SPP) dari Ibu Eneng yang sudah ditetapkan kapan waktu mulainya diproses.
6. Selanjutnya di update data teknis perhitungannya oleh petugas perekaman data sesuai data teknis perhitungan yang tertera pada berkas Surat Permohonan Pembayaran (SPP) yang diajukan oleh Ibu Eneng tersebut. Berkas yang sudah di update data teknis perhitungannya selanjutnya diserahkan kepada petugas perhitungan kurang lebih 5 menit.
7. kemudian berkas masuk ke verifikasi dan penetapan hak untuk dibubuhkan tandatangan petugas otorisator kurang lebih 6 menit, selanjutnya Lembar Pengesahan Hak (LPH) dan lampiran diserahkan kepada Bidang/Seksi Kas untuk dilakukan penyelesaian proses, kurang lebih 6 menit sampai dengan pemanggilan kasir.

Berdasarkan 2 indikator efektivitas tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa : proses awal hingga akhir pelayanan ini dikenakan waktu kurang lebih 45 menit, dapat diartikan pelayanan ini sudah berjalan dengan prosedur dan tata cara yang sesuai dengan surat keputusan direksi yaitu pelayanan ini tidak lebih dari waktu 1 jam.

Peneliti juga mendapat hasil wawancara dari salah satu peserta yang menyatakan bahwa efektivitas nya suatu program layanan 1 jam juga didukung dengan pelayanan yang baik, yang diberikan karyawan tentang penyampain

informasi sesuai dengan struktur yang tertera di ruang pelayanan. Tetapi dengan efektifnya suatu layanan juga ada sebagian daripada staff layanan yang memberikan tanggapan kurang cepat dan kreatif kepada peserta sehingga peserta sedikit ada kesal dihati karena kurangnya pelayanan tersebut, tetapi itu hanya sebagian. Dimungkinkan karena salah satu staff tersebut sedang memiliki masalah pribadi yang membuatnya bersikap seperti demikian ditempat kerja.<sup>8</sup>

### **3. Pandangan Islam tentang Program Layanan 1 jam Dana Pensiun (PNS) PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin.**

Pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan memberikan kepuasan semata. Sebagai orang muslim memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam menjalankan syariat Islam tersebut. Tentunya dengan hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Pentingnya meningkatkan pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan peserta dana pensiun dan sebagai fokus utama PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin khususnya dalam pelayanan program 1 jam ini dan memberikan penyampaian informasi tentang dana pensiun kepada peserta.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن تَ هُمُ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأُنْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

“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.”

<sup>8</sup> Eneng, Peserta Taspen, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 04 Februari 2019.

Tafsir ayat Q.S Ali-Imran 159:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka”. Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah yang telah menganugerahkan dalam hatimu hai Muhammad, sehingga engkau dapat bersikap lemah lembut kepada para sahabatmu, padahal mereka durhaka terhadap perintahmu. “ Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu,”. Sekiranya engkau bersikap keras lagi berhati kasar, yaitu bergaul dengan mereka secara kasar dan keras, tentulah mereka akan menjauhkan diri darimu dan meninggalkanmu.<sup>9</sup>

Dalam hal ini ada 5 konsep pelayanan dalam pandangan Islam:

a. Professional (Fathanah)

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

“Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Termasuk dalam pengertian keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya”.(QS. Al-Isra :86)

Tafsir Ayat Q.S Al-Isra 86:

Katakanlah wahai rasul, kepada sekalian manusia, “tiap-tiap orang dari kalian akan berbuat sesuai dengan keadaannya. Dan Tuhan kalian lebih

---

<sup>9</sup> Syaikh Muhammad Ali Ash-Shabuni, *Shafwatut Tafasir*, Jilid 1, (Jakarta timur: Darul Fikr, 2011), hlm. 542.

mengetahui orang yang mendapatkan petunjuk menuju kebenaran.<sup>10</sup>

Seperti yang diterapkan ayat Al-Qur'an diatas PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin sudah bersikap Profesional berdasarkan kebijakan yang ditetapkan ditempat seperti halnya mengedepankan kepentingan peserta melebihi harapan peserta yang berpegang pada pedoman nya yaitu *Delighted Costumer Service*.

b. Kesopanan dan Keramahan (Tabligh)

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan ia ingat atau takut.”(QS. Thaha:44)

Tafsir Ayat QS. Thaha 44:

Dan katakanlah oleh kalian berdua kepadanya ucapan yang lembut;mudah-mudahan dia ingat atau takut kepada tuhan nya.<sup>11</sup>

Bersikap sopan dan ramah merupakan salah satu sifat yang mulia apalagi dengan sesama manusia terutama kepada yang lebih tua. Dalam hal pelayanan ini sangatlah penting seseorang harus memiliki sikap sopan dan ramah terhadap orang yang dilayani nya seperti pada Layanan 1 jam di PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin, contohnya staff layanan menyesuaikan bahasa yang disampaikan nya kepada peserta agar bisa dimengerti dengan sikap yang ramah dan sopan santun karena setiap peserta yang datang

<sup>10</sup> Muhammad Ashim dan Izzudin Karimi, *Tafsir Muyassar Al-fatimah S/D Maryam*, cet. 1, (Jakarta: Darul Haq, 2016), hlm.887.

<sup>11</sup> Muhammad Ashim dan Izzudin Karimi, *Tafsir Muyassar Al-fatimah S/D Maryam*, cet. 2, (Jakarta: Darul Haq, 2016), hlm.9.

berasal dari berbagai daerah. Seperti pernyataan dari salah satu peserta yang menyatakan bahwa staff layanan yang memberikan pengarahan padanya memakai bahasa yang mudah dipahami dengan menggunakan bahasa yang pastinya dimengerti olehnya bisa itu bahasa daerah maupun bahasa Indonesia.<sup>12</sup>

c. Jujur (sidik)

إِنَّ الصُّدُقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَصُدُقُ حَتَّى يَكُونَ صِدِّيقًا وَإِنَّ  
الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ<sup>13</sup>

*Selalulah kamu jujur, karena sesungguhnya jujur itu mengantarkan kamu pada kebaikan dan kebaikan itu sesungguhnya mengantarkan pada surga. Sedangkan dusta akan mengantarkan pada keburukan dan dosa, dan sesungguhnya dosa itu akan mengantarkan pada neraka. (Hadist Ibnu Majah).*

Oleh sebab itu hendaklah kita akan senantiasa jujur. Dan dikatakan kita sebagai orang yang jujur. Orang jujur ada kemungkinan akan teguh dalam memegang amanah . Sedangkan orang yang pendusta atau tidak jujur sama sekali tidak bisa menjaga amanah. Jujur dan amanah adalah serangkaian sifat yang perlu kita sikapi, sebagaimana Rasulullah adalah seseorang yang memiliki sikap jujur. Oleh sebab itu kita patut menjadi suri taula yang baik.

Seperti cara PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin dalam menerapkan sifat jujur dan amanah kepada peserta dana pensiun yaitu

---

<sup>12</sup> Kasnun, Peserta Taspen, *Wawancara Probandi*, Banjarmasin, 04 Februari, 2019.

<sup>13</sup> Ibnu Hajar, Fathul Bari,,Hadits No 5629. Maktabah Syamilah Versi 2.11.

mereka tidak berbohong dalam memberikan pelayanan dan mengada-ngada karena sesuai dengan fakta yang ada, bertanggung jawab dengan tugas yang ada, tidak menipu sesuai dengan sikap Rasulullah yang sangat mulia dalam menjalankan bisnis yang baik.

Selain itu PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin sudah menerapkan sistem aturan hukum, dimana apabila ada staff yang melanggar etika yang sudah ditetapkan maka akan langsung diberikan sanksi maka dari itu sistem ini diterapkan untuk menghindari perbuatan yang melanggar hukum secara Islam maupun tidak.

#### d. Amanah

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا

يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“ Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.”

Tafsir ayat Q.S An-Nisa 58:

Sesungguhnya Allah memerintahkan kalian untuk menunaikan aneka ragam jenis amanat yang kalian dipercaya untuk menyampaikannya kepada para pemiliknya, maka janganlah kalian untuk memutuskan perkara diantara manusia dengan dasar keadilan dan objektif, bila kalian memutuskan sengketa diantara mereka. Dan itu adalah sebaik-baik nasihat yang Allah sampaikan kepada kalian dan memandu kalian kepadanya. Sesungguhnya

Allah maha mendengar ucapan-ucapan kalian, mengawasi seluru tindakan kalian lagi maha melihatnya.<sup>14</sup>

Sifat amanah merupakan sikap tanggung jawab terhadap pekerjaannya, seperti halnya pada pelayanan 1 jam yang dilakukan oleh staff pelayanan pada program Layanan 1 jam PT.Taspen (persero) KC Banjarmasin sudah sesuai dengan prosedur. Seperti adanya larangan menerima berbagai tip apapun maupun dari instansi ataupun dari peserta karena PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin menganut sistem GCG (*Good Corporate Governance*) tata kelola perusahaan yang baik.

e. Kecepatan

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ.<sup>15</sup>

“Berikan upah kepada pekerja sebelum keringat pekerja tersebut kering”.

Maksud dari hadist tersebut dikaitkan dengan program Layanan 1 jam yaitu dengan pemberian upah kepada karyawan sesuai pada waktunya, karena itu merupakan termasuk dalam suatu kegiatan pelayanan PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin selain kepada peserta.

---

<sup>14</sup> Muhammad Ashim dan Izzudin Karimi, *Tafsir Muyassar Al-fatihah S/D Maryam*, cet. 1, hlm.260.

<sup>15</sup> Muhammad bin Yazid bin Abdullah bin Majah Al Quzwaini, Sunan Ibnu Majah, No Hadits 2434, . Maktabah Syamilah Versi 2.11 .