

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara

Lampiran 2 Surat Balasan Magang

Lampiran 3 Kartu Konsultasi

Lampiran 4 Sertifikat Kompetensi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pegawai Negeri Sipil (PNS) mempunyai kedudukan dan peranan yang penting sebagai sumber daya manusia dalam tata kelola pemerintahan dan pembangunan negara yang dapat menunjang kelancaran pelaksanaan pembangunan nasional melalui semangat, tekad, sikap mental, dan kedisiplinan dari setiap individu aparatur negara.

Sebagai sumber daya manusia yang menunjang kelancaran pelaksanaan pembangunan negara, kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya perlu diperhatikan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pertama RI No.388/MP/1960 disebutkan bahwa “Perlunya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdianya kepada Negara”. Sehingga perlu dilakukan mekanisme penyelenggaraan program pensiun PNS.

Program pensiunan PNS ditunjukkan untuk kesejahteraan hari tua Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan memberikan jaminan keuangan bagi peserta bila mendapat resiko yang mengakibatkan peserta tersebut tidak mampu lagi bekerja karena sudah tua atau telah 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/tertimpa resiko kematian ketika menjalani masa pensiun.

Pemerintah memberikan tugas penyelenggaraan dan pengelolaan program dana pensiun kepada PT. Taspen (Persero). Sejak tanggal 1 April 1989 PT Taspen (Persero) diberikan tanggung jawab yang lebih besar oleh pemerintah melalui pelimpahan program pensiun yang sebelumnya dikelola oleh Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara (KPKN). Secara garis besar produk dan layanan PT Taspen (Persero) adalah pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat dibayarkan secara tunai di Kantor Cabang Utama (KCU) atau kantor Cabang (KC) Taspen, atau dapat juga dibayarkan melalui Kantor Pos dan Bank yang bekerjasama dengan PT Taspen (Persero).

Pada saat ini PT Taspen (Persero) mengeluarkan inovasi layanan terbaru berbasis digital. Inovasi tersebut yaitu dengan digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun, Layanan Klaim Otomatis (LKO) dan Layanan Klaim 1 Jam yang telah bersertifikasi ISO 9001 : 2015. Layanan Klaim Otomatis yang sudah berjalan mulai Januari 2015 adalah peran aktif Taspen dengan dukungan data yang akurat pada kantor pusat dan 57 kantor cabang yang terintegrasi dengan instansi terkait. Hal ini guna memperoleh informasi persyaratan dalam proses pengurusan dan pembayaran hak kepada penerima jaminan sosial.

Layanan Klaim Otomatis dimaksudkan untuk memberikan layanan yang tepat waktu. Tepat waktu di sini adalah berkaitan erat dengan Batas Usia Pensiun (BUP). Sehingga para Pegawai Negeri Sipil (PNS) calon penerima pensiun tidak ada lagi yang terlambat mendapatkan haknya, Sebagai perwujudan rasa tanggung jawab atas tugas yang dibebankan, PT Taspen (Persero) memberikan pelayanan

pembayaran secara prima kepada para peserta aktif dan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan moto layanan 5 (lima) T atau 5 (lima) Tepat yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi dan senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu inovasi dari PT Taspen (Persero) adalah otentikasi via ponsel (*otentikasi by smartphone*) yang bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi kantor cabang Taspen atau mitra bayar. Otentikasi ini penting dan diperlukan demi kelancaran dan keamanan dalam mengambil dana pensiun. Penerima pensiun dari Taspen dapat melakukan autentikasi antara lain, pertama, otentikasi berkala 1 bulan sekali untuk penerima tunjangan veteran dan atau dana kehormatan. Kedua, otentikasi berkala 2 bulan sekali untuk penerima pensiun pejabat negara. PNS, TNI/Polri, yang tidak mempunyai tunjangan keluarga. Ketiga, otentikasi berkala 6 bulan sekali untuk penerima pensiun pejabat negara, PNS, TNI/Polri, yang masih mempunyai tunjangan keluarga. Keempat, bagi yang sakit atau uzur bisa meminta dikunjungi mitra bayar.

Untuk dapat melakukan autentikasi melalui ponsel, penerima pensiun harus melakukan perekaman data biometrik (*enrollment*). Kegiatan ini para penerima pensiun akan dilakukan perekaman biometrik sidik jari, wajah, dan suara. Dalam pelaksanaan *enrollment* PT Taspen bekerjasama dengan PT Telkom dan mitra bayar. Program ini dilakukan dengan tujuan meningkatkan pelayanan sekaligus mempermudah para pensiunan di dalam menerima haknya.

Hambatan layanan pensiun adalah diotentifikasi menggunakan surat secara periodik dan disahkan pejabat lingkungan bahwa bersangkutan masih hidup.

Melalui *enrollment* ini hal itu tidak perlu dilakukan lagi, bersangkutan dapat dikenali masih hidup tanpa perlu bayar bersurat atau mendatangi kantor bayar. Penerima pensiun yang sudah melakukan perekaman data biometrik (*enrollment*) namun mengalami permasalahan atau gagal dalam autentikasi *by smartphone* tetap bisa mengambil uang pensiunnya dengan cara melakukan autentikasi *by desktop* (manual) ke mitra bayar masing-masing seperti biasa.

Berdasarkan uraian di atas judul dari sebuah topik yang saya angkat adalah **“Penerapan Proses Pengambilan Data Biometrik untuk Penerima Dana Pensiun di PT Taspen (Persero) Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah :

1. Bagaimana mengetahui penerapan proses pengambilan data biometrik untuk penerima dana pensiun PT Taspen (Persero) Surabaya ?
2. Bagaimana mengetahui kendala penerapan proses pengambilan data biometrik untuk penerima dana pensiun PT Taspen (Persero) Surabaya ?

1.3 Tujuan

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka dapat ditetapkan tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan proses pengambilan data biometrik untuk penerima dana pensiun PT Taspen (Persero) Surabaya
2. Untuk mengetahui kendala penerapan proses pengambilan data biometrik untuk penerima dana pensiun PT Taspen (Persero) Surabaya

1.4 Manfaat

Manfaat penulisan tugas akhir bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa
 - a. Mengetahui proses yang dilakukan pada Bidang Layanan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan SOP yang diterapkan pada PT Taspen (Persero)
 - b. Mengembangkan rasa percaya diri, *softskill*, kreatifitas dan tanggung jawab kerja secara profesional dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu agar diperoleh hasil pekerjaan yang efektif dan efisien.
2. Bagi Program Studi
 - a. Menjadi tolak ukur keberhasilan D-III Administrasi Perkantoran dalam memberikan pemahaman tentang dunia kerja
 - b. Menghasilkan lulusan terbaik yang mampu bersaing di dunia kerja di masa yang akan datang

3. Bagi perusahaan sebagai informasi atau masukan bagi Bagian Layanan PT Taspen (Persero) Surabaya untuk melakukan penyempurnaan dalam proses Perekaman Biometrik.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah strategi ilmiah untuk mendapatkan dan mengumpulkan data dengan tujuan dan penggunaan tertentu. Salah satu jenis metode penelitian yang menguraikan fakta-fakta dan menginterpretasikan dengan apa adanya objek penelitian adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menunjukkan bahwa tujuan dari penelitian adalah memberikan penjelasan yang rinci dan mendalam mengenai suatu permasalahan yang menjadi objek penelitian.

1. Wawancara (Interview)

Metode yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan sesi tanya jawab secara langsung dengan partisipan untuk memperoleh data yang diperlukan. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, serta dilakukan secara tatap muka maupun menggunakan media. Wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam (*in dept interview*), yaitu wawancara tidak terstruktur, pertanyaan yang telah disesuaikan akan menyesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari *informan* dan pelaksanaan wawancara mengalir seperti percakapan sehari-hari dan berupa poin-poin pokok yang akan ditanyakan. Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Bapak Insyafiono selaku Kepala Bidang Keuangan, Bapak Gunadi selaku Kepala

Bidang Layanan, dan Bapak Harry selaku Kepala Bidang Umum. Hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran 1.

2. Pengamatan (Obersvasi)

Merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di perusahaan yang bersangkutan, dalam waktu 1 bulan dibidang umum dan 2 bulan dibidang layanan dengan tujuan yaitu untuk mendapatkan data yang benar dan akurat, sehingga dapat mengetahui apa yang menyebabkan kendala dalam proses pengambilan data biometrik pada penerima dana pensiun di PT Taspen (Persero) Surabaya.

3. Studi Pustaka

Merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dari data karya ilmiah, media massa yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dan disesuaikan dengan cara perbandingan dan penyesuaian antara teori dengan praktik atau dapat juga dengan pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai sumber kepustakaan dengan memanfaatkan karya ilmiah, media massa.

4. Dokumentasi

Metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dan disesuaikan dengan pengamatan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dari penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang ada sehingga menjadi topik tugas akhir, identifikasi masalah menjelaskan mengenai rumusan masalah dari latar belakang masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai berbagai macam jenis referensi teori yang digunakan penulis yang berhubungan dengan fokus permasalahan yang diambil.

BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah singkat PT Taspen (Persero) dan pembahasan sesuai tidaknya proses pengambilan data biometrik pada penerima dana pensiun di bidang Layanan PT Taspen (Persero) Surabaya dengan yang tertera pada teori.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang ditarik dari proses pengambilan data biometrik pada penerima dana pensiun di PT Taspen (Persero) Surabaya.