

## **Analisis Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) DI PT.TASPEN (PERSERO) Cabang Pematangsiantar**

**Richard Berlien**

Sekolah Tinggi Akuntansi dan Manajemen Indonesia  
[richardberlien@gmail.com](mailto:richardberlien@gmail.com)

**Eka Pratiwi Septania Parapat**

Sekolah Tinggi Akuntansi dan Manajemen Indonesia  
[ekapsparapat@gmail.com](mailto:ekapsparapat@gmail.com)

**Rico Pratama**

Sekolah Tinggi Akuntansi dan Manajemen Indonesia  
[riko.pra123@gmail.com](mailto:riko.pra123@gmail.com)

**Abstract** *This study aims to determine how the civil servant pension payment service procedures and what obstacles are faced in the pension payment service and how to overcome them. This type of research is qualitative. The data collection techniques used were observation, interview and documentation. Data analysis techniques using data reduction, data presentation and conclusions. The results showed that the service procedures for civil servants' pension payments were filing, verification, authorization, closing and posting. The problems faced are the existence of a family principle in the process of settling pension payment services and a deviation from standard operating procedures. This can be overcome by conducting training for employees to follow standard operating procedures and be subject to sanctions.*

**Keywords** *Procedure, Service, Payment, Pension*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

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. Usaha peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil(PNS) dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program Pensiun PNS. Berdasarkan Keputusan Menteri Pertama RI nomor : 388/M P/ 1960 disebutkan bahwa “Perlunya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdianya kepada Negara.

Pemerintah memberikan tugas penyelenggaraan dan pengelolaan program dana pensiun kepada PT.TASPEN (Persero).

Kemudian sejak tanggal 1 April 1989 PT.TASPEN (Persero) diberi tanggung jawab yang lebih besar oleh pemerintah melalui pelimpahan program pensiun yang sebelumnya dikelola oleh Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara (KPKN).

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 kualitas pelayanannya.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas, maka permasalahan dalam pengamatan ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur pelayanan pembayaran pensiun pertama Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dilakukan PT. TASPEN (Persero) Cabang Pematangsiantar?
2. Apakah prosedur pelayanan pembayaran pensiun pertama Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dilakukan PT.TASPEN (Persero) Cabang Pematangsiantar sudah sesuai SOP ?

## **II. LANDASAN TEORI**

### **Prosedur**

1. Menurut Mulyadi (2013:5) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.
2. Menurut Crisyanti (2011:3) prosedur adalah tata cara kerja yaitu serangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tetap untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir.

### **Pelayanan pembayaran**

Menurut Ratminto dan Atik (2012) Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi

sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

### **Pensiun**

1. Pensiun menurut pasal 10 UU 8/1974 tentang pokok-pokok kepegawaian mengemukakan bahwa pensiun ialah jaminan hari tua yang mana merupakan jaminan yang diberikan sebagai balasan jasa terhadap pegawai negeri yang telah bertahun-tahun mengabdikan kepada Negara.
2. Pensiun menurut UU Nomor 11 Tahun 1992 adalah Hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.

### **Pegawai Negeri Sipil (PNS)**

Sebagaimana tercantum dalam peraturan yang berlaku (UU Nomor 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian) Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pegawai Negeri Sipil terdiri dari 2 (dua) yaitu Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah.

1. Pegawai Negeri Sipil Pusat adalah Pegawai Negeri yang gajinya dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan bekerja pada Departemen, Lembaga Pemerintahan Non Departemen, kesekretariatan Lembaga Tertinggi/Tinggi Negara, instansi vertikal di Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota, Kepaniteraan Pengadilan, atau bekerja menyelenggarakan tugas Negara lainnya.
2. Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah Pegawai Negeri yang bekerja di Daerah

Provinsi/Kabupaten/Kota yang gajinya dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan bekerja pada instansi Pemerintah Daerah atau dipekerjakan diluar instansi induknya. Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah dapat diperbantukan di luar instansi induk, dan gajinya dibebankan pada instansi yang menerima perbantuan.

### **Gambaran Umum Perusahaan**

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, khususnya pada saat mencapai usia pensiun. 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 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 (PN TASPEN). Atas diberlakukannya Undang-Undang No. 9 tahun 1969 tentang Bentuk-bentuk Perusahaan Negara, maka pada tahun 1970 dilakukan perubahan bentuk badan hukum PN TASPEN menjadi Perusahaan Umum atau Perum melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan No: Kep-749/MK/IV/II/1970.

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Selain itu metode kualitatif juga memposisikan peneliti sebagai instrument inti. Dalam hal ini, peneliti banyak menghabiskan waktu di daerah penelitian untuk mengamati dan memahami masalah secara mendalam. Metode ini bersifat deskriptif, sehingga data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar daripada data dalam bentuk angka-angka yang lebih menekankan proses daripada produk.

Seperti yang dijelaskan diatas, bahwa metode penelitian ini bersifat deskriptif. Dalam hal ini, penulis mendeskripsikan masalah-masalah yang ditemukan dengan apa adanya.

### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Reduksi Data**

Dalam proses penelitian berlangsung, penulis mengumpulkan berbagai macam informasi, informasi tersebut tidak semua relevan digunakan dalam pengambilan kesimpulan. Dalam hal ini penulis melakukan reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari lokasi penelitian.

#### **Pelaksanaan melakukan pembayaran tunai antara lain:**

1. Bagian kasir atau pembayaran menerima Lembar Perhitungan Hak (LPH) dari bagian perhitungan hak yang terdiri dari LPH dengan kode 810 untuk pembayaran pensiun secara tunai dan kode 310 untuk pembayaran THT secara tunai.
2. Setelah itu mencetak Voucher pengeluaran kas untuk voucher 810 dan 310.
3. Kemudian disupervisi oleh kepala seksi keuangan, jika telah selesai disupervisi maka akan

diberikan paraf pada voucher pengeluaran kas oleh kepala seksi keuangan, bila seksi keuangan berhalangan hadir maka voucher langsung diserahkan pada kepala bidang keuangan untuk disupervisi dan disahkan.

4. Selanjutnya dengan disahkan oleh kepala bidang keuangan dengan diberikan paraf pada voucher pengeluaran kas.
5. Melakukan pembayaran diantaranya :
  - a. Memanggil nama peserta
  - b. Meminta indetitas diri(KTP/SIM/PASPORT)
  - c. Meminta nomer peserta
6. Melakukan pengecekan atas kebenaran penerima SPP :
  - a. Mencocokkan nama penerima pada KTP dengan voucher SPP klaim pensiun dan THT.
  - b. Mencocokkan alamat pada KTP dengan voucher SPP klaim pensiun
  - c. Mencocokkan tanda tangan pada KTP dengan pengajuan SPP klaim pensiun dan THT.
  - d. Mencocokkan Foto pada KTP dengan orangnya serta foto pada surat keputusan pensiun.
  - e. Pengecekan tanggal kadaluarsa KTP.
7. Pelaksanaan pembayaran :
  - a. Mencocokkan tanda tangan penerima pada voucher dengan berkas pengajuan SPP klaim pensiun dan THT.
  - b. Melakukan pengecapan tanda LUNAS pada voucher dan berkas pengajuan SPP klaim pensiun dan THT.
  - c. Menyerahkan voucher lembaga ketiga sebagai tanda terima beserta lembar perhitungan lembar kedua.
  - d. Menjelaskan jumlah yang akan diterima.
  - e. Menghitung uang dengan menggunakan mesin hitung dan disaksikan oleh penerima.
  - f. Kemudian meyerahkan uang sejumlah yang tercantum dalam voucher SPP klaim Pensiun dan THT tersebut.
8. Pemostingan. Voucher yang sudah dibayarkan dan dicap Lunas Selanjutnya dilakukan pemostingan sehingga dari seluruh pemostingan selama satu hari itu dapat membentuk laporan keuangan kas harian.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

PT.TASPEN (PERSERO) Cabang Pematangsiantar merupakan perusahaan Negara yang mengelola dana Tabungan dan Asuaransi Pegawai Negeri. Berdasarkan pembahasan yang telah disajikan, maka penyusun membuat kesimpulan sebagai berikut:

Pembayaran dana pensiun pada PT. TASPEN (PERSERO) menggunakan tiga cara pembayaran antara lain: pembayaran secara tunai, transfer dan Cek Pos. Pihak yang terlibat sebagai berikut: Customer Service, Pelaksana Peneliti Keabsahan Dokumen, Pelaksana Perekam Data, Pelaksana Perhitungan, Pelaksana Penetapan klaim, Kepala Seksi Penetapan klaim, Kepala Bidang Pelayanan, Pelaksana Pembayaran, Kepala Seksi Keuangan dan Kepala Bidang Keuangan. Beberapa dokumen yang digunakan antara lain: Surat Permohonan Pembayaran, lembar Perhitungan Hak, Voucher Pengeluaran Tunai, daftar Pengantar, Billyet Giro dan Cek pos. Prosedur pembayaran dana pensiun dan tht dapat dijabarkan sebagai berikut : pertama peserta pensiun menyerahkan surat permohonan pembayaran

(SPP) kepada Customer service untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan data, Selanjutnya SPP diserahkan kepada pelaksana peneliti keabsahan dokumen yang bertugas meneliti keabsahan dokumen agar tidak terjadi pemalsuan dokumen, proses selanjutnya SPP diserahkan kepada pelaksana perekam data untuk dilakukan proses perekaman data. Setelah itu SPP diserahkan kepada pelaksana perhitungan untuk dilakukan perhitungan hak peserta dan kemudian mencetak LPH (lembar perhitungan hak) proses selanjutnya SPP dan LPH diserahkan kepada pelaksana penetapan klaim yang bertugas untuk mengesahkan kebenaran jumlah uang yang akan dibayarkan. Tahap berikutnya adalah tahap pengesahan, pengesahan LPH dilakukan oleh kepala seksi penetapan klaim dan kepala bidang pelayanan, kemudian LPH tersebut diserahkan kepada bagian seksi keuangan untuk dibuatkan voucher dan dilakukan proses pembayaran kepada pensiunan. Selanjutnya pensiun dapat memilih pembayaran secara tunai, transfer atau cek pos. Adapun pembayaran secara tunai dilakukan dengan pembayaran uang tunai kepada pensiun. Sedangkan pembayaran secara transfer dilakukan dengan mentransfer ke rekening pensiunan. Dan pembayaran cek pos dilakukan dengan mengirim bilyet giro dan cek melalui pos. PT.TASPEN (Persero) Cabang Pematangsiantar belum sepenuhnya melaksanakan SOP yang sudah ditetapkan. Karena ada langkah yang disengaja untuk dilewatkan supaya pekerjaannya cepat selesai dan masih adanya menggunakan asas kekeluargaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Erlan. 2015. Tinjauan Prosedur Pembayaran Dana Pensiun dan THT Secara Tunai, Transfer Dan Cek Pos pada PT.TAPSEN (PERSERO) CABANGBOGOR [Tugas Akhir]. Bogor (ID): Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan.

Kasmir, 2013, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, PT.RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Kelas, Danje.dkk, 2018, Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT.TASPEN (Persero) Cabang Manado. Jurnal Administrasi Bisnis, 7(1), 75.

S, Edy, 2014, Sistem Informasi Pengelolaan Dana Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT.TASPEN Semarang. Dinamika Informatika, 6(1), 11-12.

Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung.

Ghozali, Imam. 2008. Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS Versi 16.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J.F., Et Al. 1998. Multivariats Data Analysis With Readings. New Jersey: Prentice Hall