

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Humas merupakan disiplin ilmu yang berasal dari ilmu komunikasi. Ilmu komunikasi menurut para ahli adalah proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya atau khalayak (Hovland, Janis, & Kelley). Menurut Menurut Cutlip, Certe, dan Broom (1985) hubungan masyarakat adalah sebagai satu fungsi manajemen yang memahami atau mengetahui, keberadaan, dan menegaskan hubungan bersama di antara organisasi dengan berbagai publiknya yang menentukan keberhasilan dan kegagalan organisasi itu.

Menurut Edward L. Bernay dalam Ruslan (2006), fungsi humas yaitu:

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
2. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan.

#### **1.1. Sejarah PT.TASPEN Kantor Cabang Umum Bandung**

Berdasarkan profil perusahaan, PT. TASPEN merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas untuk mengelola Program Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT). Didirikan pada

tanggal 17 April 1963 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963 dengan nama Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri yang disingkat menjadi PN TASPEN.

Pendirianya dilatarbelakangi keinginan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri dan keluarganya yang dirintis melalui Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri pada tanggal 25—26 Juli 1960 di Jakarta. Hasil konferensi tersebut dituangkan dalam Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960 yang antara lain menetapkan perlunya pembentukan jaminan sosial bagi pegawai negeri dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdiannya kepada Negara.

Tahun 1970 PN TASPEN mendapat peningkatan status menjadi Perusahaan Umum (PERUM) berdasarkan Surat keputusan Menteri Keuangan RI Nomor Kep.749/MK/IV/11/1970 sehingga menjadi PERUM TASPEN. Selanjutnya tahun 1981 PERUM TASPEN mendapat peningkatan status menjadi Perseroan Terbatas berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 26 Tahun 1981 dengan nama “Perusahaan Perseroan (Persero) PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri,” disingkat PT. TASPEN.

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial PNS maka lingkup usaha PT. TASPEN terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun. Program THT telah dilaksanakan sejak pendirian PT. TASPEN. Sedangkan untuk program Pembayaran Pensiun PNS yang semula diselenggarakan oleh Ditjen Anggaran telah dialihkan kepada PT. TASPEN (PERSERO) secara

bertahap sejak tahun 1987. Penyelenggaraan pembayaran Program Pensiun secara nasional dilakukan sejak tahun 1990.

Sejak awal berdirinya PT. TASPEN mengelola Program Tabungan Hari Tua bagi pegawai negeri dan sejak tahun 1987 mulai mendapat tugas untuk mengelola Program Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan demikian PT. TASPEN telah sepenuhnya mengelola Program Asuransi Sosial sesuai PP 25 Tahun 1981 yaitu Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil termasuk Dana Pensiun dan THT. Selain mengelola Program Asuransi Sosial yang kepesertaannya bersifat wajib (*compulsory*) bagi PNS, saat ini PT. TASPEN juga mengelola program THT, THT Multiguna dan THT Ekaguna untuk pegawai BUMN/BUMD yang kepesertaannya bersifat sukarela (*voluntary*).

Sebagai upaya untuk memudahkan peserta PT. TASPEN yang tersebar di seluruh Indonesia dalam mengurus haknya, sejak tahun 1987 PT. TASPEN membuka Kantor Cabang di semua propinsi dan beberapa kabupaten/kota yang saat ini seluruhnya berjumlah 42 Kantor Cabang. Salah satu kantor cabang PT. TASPEN yang juga sebagai tempat praktek kerja lapangan kali ini adalah PT. TASPEN Kantor Cabang Utama (KCU) Bandung dengan misi khusus KCU Bandung adalah memberikan pelayanan yang melebihi harapan peserta.

Selain beroperasional sebagai Kantor Cabang yang melayani peserta, KCU Bandung juga bertindak sebagai Koordinator atas Kantor-Kantor Cabang di Wilayah Jawa Barat dan Banten, yaitu:

1. Kantor Cabang Bogor.

2. Kantor Cabang Cirebon.
3. Kantor Cabang Tasikmalaya.
4. Kantor Cabang Serang/Banten.

Produk yang dikelola oleh KCU Bandung adalah Program Pembayaran Pensiun dan Program Tabungan Hari Tua (THT) untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) termasuk didalamnya Asuransi Kematian serta program THT dan Multi Guna Sejahtera untuk BUMN.

Sebagai unit pelayanan, KCU Bandung mempunyai mitra kerja terkait yang secara intens saling bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para peserta program Pensiun dan THT. Mitra kerja KCU Bandung adalah:

1. Pemerintah Daerah.
2. Kanwil Anggaran.
3. Badan Kepegawaian Negara Regional III.
4. Badan Kepegawaian Daerah.
5. PWRI.
6. LVRI, dan lain-lain.

Dalam pelaksanaan program pembayaran hak THT, pensiun pertama, pensiun bulanan kepada para peserta, PT. TASPEN KCU Bandung bekerja sama dengan mitra bayar. Atas kerja sama dengan para mitra bayar tersebut, maka KCU Bandung mempunyai 330 titik layanan sehingga memberikan kemudahan kepada para peserta untuk memilih kantor bayar yang paling dekat dengan kediamannya masing-masing, yaitu:

1. Bank Mandiri.
2. Bank BRI.
3. Bank Jabar.
4. Bank BTPN.
5. Bank HS 1906.
6. Bank BBAI.
7. PT POSINDO.

### **1.1.1. Visi dan Misi**

Visi dan misi serta tata nilai PT. TASPEN dideklarasikan pada tanggal 19 April 2004, yang berisi:

#### **A. Visi**

Menjadikan PT. TASPEN sebagai Pengelola Dana Pensiun dan THT serta kesejahteraan lainnya berkelas dunia yang bersih, sehat, dan benar dengan pelayanan tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi.

#### **B. Misi**

Mewujudkan hari-hari yang indah bagi peserta melalui pengelolaan Dana Pensiun dan THT serta kesejahteraan lainnya secara professional dan akuntabel dengan berlandaskan etika serta integritas yang tinggi.

### **1.1.2. Tata Nilai**

Tata nilai PT. TASPEN terdiri dari:

1. Tumbuh
  - a. Menumbuh kembangkan perusahaan sesuai dengan Visi dan Misi PT. TASPEN.
  - b. Mengembangkan diri dan mampu mengikuti tuntutan perubahan yang terjadi baik karena tuntutan lingkungan internal maupun eksternal.
  - c. Berpikir positif dan konstruktif serta bertindak produktif tanpa keinginan untuk berbuat yang kontra produktif.
  - d. Senantiasa meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada peserta.
2. Etika
  - a. Menjunjung standar etika yang tinggi dalam berinteraksi antara sesama rekan kerja maupun dalam memberikan pelayanan kepada peserta.
  - b. Ramah dan rendah hati.
  - c. Menjaga rahasia dan citra perusahaan.
  - d. Menghargai dan menghormati sesama rekan kerja maupun peserta.
3. Profesional
  - a. Mengatakan yang salah itu salah dan yang benar itu benar.
  - b. Mengerjakan dan mengelola pekerjaanya serta melayani peserta PT. TASPEN dengan 5 Tepat.

c. Menyelesaikan setiap masalah dengan memberikan solusi yang tepat berdasarkan kompetensinya.

d. Mampu melaksanakan komunikasi lisan maupun tertulis secara baik dan benar.

4. Akuntabilitas

a. Setiap pekerjaan dapat ditelusuri prosesnya berdasarkan sistem dan prosedur kerja.

b. Dapat dipercaya

c. Bertanggung jawab dan tidak melemparkan kesalahannya kepada orang lain.

d. Tuntas dalam melaksanakan semua pekerjaan dan tugasnya secara baik dan benar.

5. Integritas

a. Jujur (tidak bohong).

b. Konsisten dalam apa yang diucapkan dan apa yang dijalankan.

c. Disiplin dan taat dengan semua ketentuan dan peraturan PT. TASPEN.

Dedikasi kepada tugas dan kewajiban serta loyal kepada PT. TASPEN sebagai perusahaan pengelola Dana Pensiun dan THT.

### **1.1.3. Ciri-ciri**

Ciri-ciri PT. TASPEN ke depan adalah:

1. Taspen pengelola Dana Pensiun dan THT
2. Taspen berkelas dunia

3. Taspen yang bersih, sehat dan benar
4. Taspen yang tepat
5. Taspen yang peduli
6. Taspen yang amanah
7. Taspen yang Korpri

#### **1.1.4. Logo PT. TASPEN**

**Gambar 1.1**  
**Logo PT. Taspen**



*Sumber: Humas PT. Taspen KCU Bandung, 2010.*

Arti logo di atas adalah sebagai berikut:

1. Bunga dengan 5 (lima) Helai Daun yaitu melambangkan pegawai negeri peserta PT. TASPEN: suami, istri, dan 3 (tiga) orang anak.

2. Lingkaran Putih yang makin mengembang pada bunga, melambangkan perkembangan yang maju pesat dari arah tujuan PT. TASPEN.
3. Lingkaran Hitam yaitu melambangkan persatuan Wawasan Masyarakat.
4. Warna Biru yaitu melambangkan ketentraman, damai, dan tenang.

### **1.1.5. Regulasi**

1. UU Nomor 11 tahun 1969, tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
2. PP Nomor 25 tahun 1981, tanggal 30 Juli 1981 tentang Asuransi Sosial PNS.
3. PP Nomor 26 tahun 1981, tanggal 30 Juli 1981 tentang Pengalihan Bentuk Badan Hukum PERUM TASPEN menjadi PT. TASPEN (PERSERO).
4. UU Nomor 43 tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
5. UU Nomor 34 tahun 2003 tentang Perimbangan Keuangan Daerah dan Pusat (Revisi UU No. 25 tahun 1999).
6. SEB Dirjen. Anggaran dan Dirjen PUMDA Nomor SE-199/A/2000 dan SE-845.1/2233/PUMDA tanggal 29 Desember 2000.
7. SEB Dirjen. Anggaran Nomor SE-99/A/2003 dengan PT. TASPEN (PERSERO) No. SE-09/Dir/2003 tanggal 2 Juni 2003.
8. SK Dir Nomor 01/2004 tanggal 9 Januari 2004 tentang Pedoman Ruang Lingkup Kantor Cabang.

### **1.1.6. Informasi Produk**

PT. TASPEN menyelenggarakan dua jenis program utama yaitu Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun.

#### **A. Program Tabungan Hari Tua (THT)**

Program THT merupakan asuransi yang terdiri dari:

1. Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun, ditambah dengan Asuransi Kematian (Askem). Asuransi Dwiguna adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta PT. TASPEN pada saat yang bersangkutan mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun.
2. Asuransi Kematian (Askem) adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta PT. TASPEN apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau kepada ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia. Jadi Asuransi Kematian merupakan asuransi jiwa seumur hidup bagi PNS peserta PT. TASPEN dan istri/suaminya, kecuali bagi janda/duda PNs yang menikah lagi. Sedangkan bagi anak PNS, Asuransi Kematian merupakan asuransi berjangka yang dibatasi usia anak, yaitu sampai dengan 25 tahun (dengan catatan belum bekerja dan/atau belum menikah), maksimum untuk sebanyak tiga kali kejadian.

Peserta Program THT terdiri dari:

1. Pegawai Negeri Sipil, tidak termasuk PNS Departemen Hankam.
2. Pejabat Negara.
3. Pegawai BUMN/BUMD.

Kepesertaan Program THT dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagai pegawai/pejabat Negara sampai dengan saat berhenti sebagai pegawai/pejabat Negara dengan ketentuan:

1. Pengangkatan menjadi PNS sebelum 1 Juli 1961, masa kepesertannya dihitung sejak tanggal 1 Juli 1961.
2. Pengangkatan menjadi PNS Daerah Propinsi Irian Jaya sebelum 1 Januari 1971, masa kepesertanya dihitung sejak 1 April 1979.
3. Pengangkatan menjadi PNS ex Daerah Propinsi Timor Timur sebelum 1 April 1979, masa kepesertanya dihitung sejak 1 April 1979.

Kewajiban Peserta Program THT:

1. Membayar iuran wajib peserta (IWP/premi) sebesar 3,25% dari penghasilannya tiap bulan selama masa aktif.
2. Memberikan keterangan mengenai data diri dan keluarganya.
3. Menyampaikan perubahan data penghasilan dan/atau perubahan data diri dan keluarganya.

Selanjutnya untuk memberikan tingkat kesejateraan yang lebih besar kepada para peserta, maka PT. TASPEN telah mengembangkan 2 (dua) program baru, yaitu program THT Multiguna Sejahtera dan THT Ekaguna Sejahtera.

#### 1. Asuransi Multiguna Sejahtera

Program Asuransi Multiguna Sejahtera adalah pengembangan dari Asuransi Dwiguna dengan penambahan manfaat bagi peserta berupa Manfaat Berkala, disamping Manfaat THT dan Manfaat Nilai Tunai. Besarnya Manfaat Berkala

disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing peserta. Program ini telah diikuti oleh pegawai beberapa BUMN/BUMD.

## 2. Asuransi Ekaguna Sejahtera

Program Asuransi Ekaguna Sejahtera menawarkan manfaat THT saja kepada peserta yang ingin membatasi kewajiban iurannya. Program ini juga telah diikuti oleh pegawai beberapa BUMN/BUMD.

### **1.2. Sejarah Divisi Humas PT. Taspen Kantor Cabang Umum (KCU) Bandung**

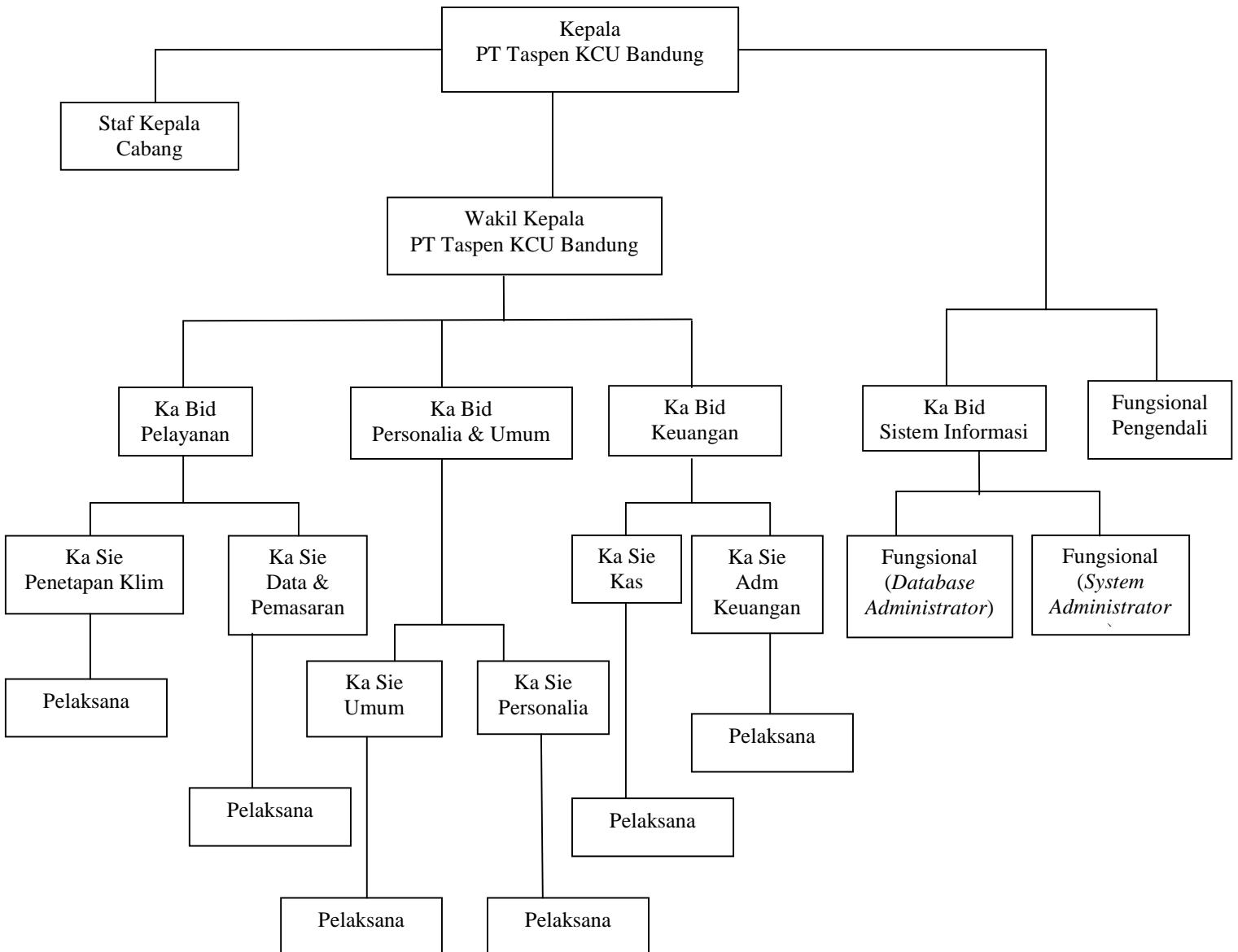
Dalam rangka melengkapi semua kekurangan di PT. TASPEN yang bersifat hubungan internal dan eksternal maka dibentuklah Humas. Humas PT. TASPEN dirasa mampu menghubungkan antara bawahan dengan atasan dan antara para pegawai dengan masyarakat luas. Sejauh ini, humas taspen telah banyak memberikan kontribusi dalam pelaksanaan-pelaksanaan kegiatan PT. TASPEN baik yang bersifat internal maupun eksternal. Citra baik didirikannya divisi humas ini yaitu masyarakat khususnya pegawai negeri dapat mempercayakan kesejahteraannya maupun kesejahteraan keluarganya kepada PT. TASPEN. Dari peran-peran humas di atas, PT. TASPEN dapat mencapai visi dan misi perusahaan, maupun tata nilai yaitu tumbuh, etika, profesional, akuntabilitas, dan integritas.

### 1.3. Struktur Organisasi

PT. TASPEN (Persero) KCU Bandung meliputi 6 wilayah kerja dengan 187.372 peserta aktif dan 131.130 peserta pensiun.

**Gambar 1.2**

**Struktur Organisasi PT. TASPEN KCU Bandung**



Sumber: Humas PT. TASPEN KCU Bandung, 2010.

**Tabel 1.1****Jumlah Sumber Daya Manusia PT. TASPEN KCU Bandung**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala KCU	1 orang
2.	Wakil KCU	1 orang
3.	Kepala Bidang	4 orang
4.	Kepala Seksi	6 orang
5.	Fungsional Pengendali	1 orang
6.	Staff KCU	1 orang
7.	Pelaksana	82 orang
<b>Jumlah</b>		<b>96 orang</b>

*Sumber: Humas PT. TASPEN KCU Bandung, 2010.*

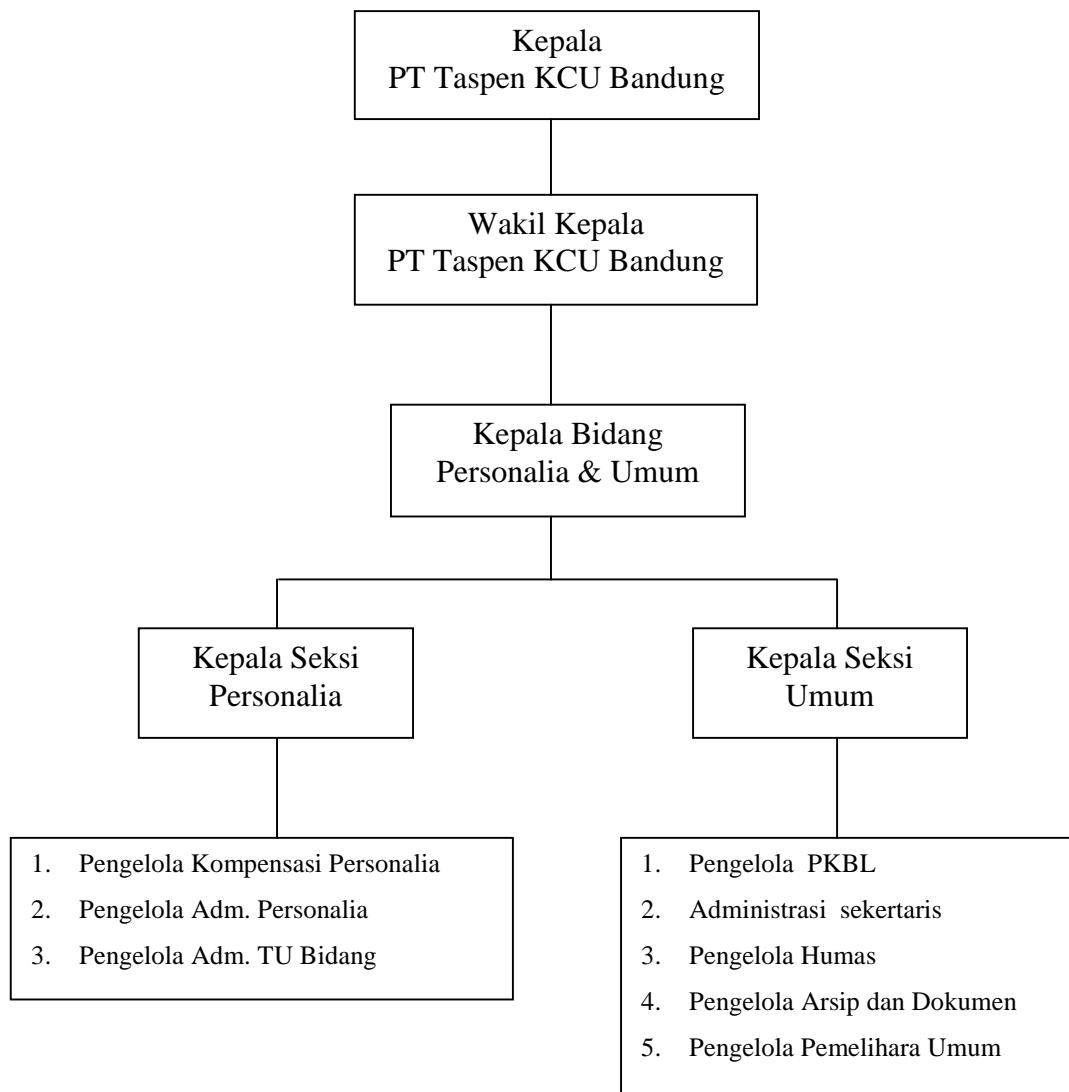
**Tabel 1.2****Tingkat Pendidikan SDM PT. TASPEN KCU Bandung**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	S2	5 orang
2.	S1	24 orang
3.	D1, D2, D3	4 orang
4.	SLTA	63 orang
<b>Jumlah</b>		<b>96 orang</b>

*Sumber: Humas PT. TASPEN KCU Bandung, 2010.*

#### **1.4. Struktur Divisi atau Humas**

**Gambar 1.3**  
**Struktur Organisasi Humas PT. TASPEN KCU Bandung**



*Sumber: Humas PT. TASPEN KCU Bandung, 2010.*

## **1.5. Job Description Pengelola Humas PT. TASPEN KCU Bandung**

*Job description* kepala humas adalah sebagai berikut:

1. Mengelola informasi atau publikasi mengenai PT. TASPEN KCU Bandung.
2. Mengelola hubungan dengan media massa baik cetak maupun elektronik.
3. Dokumentasi kegiatan PT. TASPEN KCU Bandung.
4. Koordinasi dengan semua bidang dan seksi lain di PT. TASPEN KCU Bandung.
5. Menyelenggarakan buletin internal secara periodik.
6. Menyediakan seluruh kelengkapan petunjuk arah dan ruangan.

Pengelola humas adalah sebagai berikut:

1. Membantu kepala humas dalam menjalankan tugas-tugasnya.
2. Mengkliping berita-berita yang berhubungan dengan pegawai negeri serta kegiatan-kegiatan PT. TASPEN KCU Bandung yang dimuat di media.
3. Membantu kepala humas dalam menghubungi orang-orang di media.
4. Aktif menghimpun informasi di lingkungan PT. TASPEN KCU Bandung untuk bahan buletin internal.
5. Menyebarluaskan brosur atau informasi di lingkungan PT. TASPEN KCU Bandung.
6. Meliput acara kegiatan atasan atau kepala PT. TASPEN KCU Bandung.
7. Mengumpulkan makalah ilmiah untuk dijadikan kliping.
8. Menyiapkan acara protokoler jika ada tamu dari pejabat penting.

## **1.5. Sarana dan Prasarana**

### **1.5.1. Sarana**

Sarana yang dimiliki PT TASPEN KCU Bandung adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Sarana yang tersedia di PT. TASPEN KCU Bandung**

No	Sarana	Jumlah	Kondisi
1	Komputer	1 unit	Baik
2	Laptop	1 unit	Baik
3	Faximile	1 buah	Baik
4	Printer	2 buah	Baik
5	<i>Reciver Astro</i>	1 buah	Baik
6	Televisi	1 buah	Baik
7	AC	1 buah	Baik
8	Lemari Es	1 buah	Baik
9	Kipas Angin	1 buah	Baik
10	<i>Locker</i>	20 buah	Baik
11	Dispenser	1 buah	Cukup
12	<i>Furniture</i>	2 unit	Baik
13	Jam Dinding	2 buah	Baik
14	<i>Whiteboard</i>	1 buah	Cukup
15	Pesawat Telepon	2 unit	Baik

16	Rak Arsip	2 buah	Cukup
17	Kendaraan Operasional/ Motor	1 buah	Baik
18	Mesin Foto copy	1 buah	Baik
19	Kendaraan Operasional/Van	1 buah	Baik

*Sumber: Humas PT. TASPEN KCU Bandung, 2010.*

### 1.5.2. Prasarana

Prasarana yang dimiliki PT. TASPEN KCU Bandung adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Sarana yang tersedia di PT. TASPEN KCU Bandung**

No	Prasarana	Kondisi
1	Ruang Tamu	Baik
2	Mushola	Baik
3	Kantin	Baik
4	Toilet	Baik
5	Studio Band	Baik
6	Lahan Parkir	Baik

*Sumber: Humas PT. TASPEN KCU Bandung, 2010.*

## **1.7. Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan**

### **1.7.1. Lokasi PKL**

Praktek Kerja Lapangan ini dilakukan di divisi Humas PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama (KCU) Bandung yang berkedudukan di Jl. PH.H Mustofa No. 78 Bandung, 40124. Telepon (022) 7206545 Fax (022) 7206482. Website [www.taspenbandung.com](http://www.taspenbandung.com).

### **1.7.2. Waktu PKL**

Waktu Praktek Kerja Lapangan dimulai dari tanggal 08 Juli 2010 sampai dengan 10 Agustus 2010. Penulis melakukan aktivitas PKL dari hari Senin sampai Jumat dari pukul 07.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB.

