BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Sejarah PT. DANA TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGRI (TASPEN) BANDUNG Jawa Barat

Dengan berbagai macam budaya yang ada di indonesia dari sabang samapai marauke, Indonesia telah memberikan sebuah PT. DANA TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI (TASPEN) seluruh jajaran PT TASPEN kantor cabang utama (KCU) bandung, sehinga masih mampu untuk melaksanakan tugas dan kewajiban diamanatkan oleh Direksi untuk memberikan pelayanan kepada para peserta program Pensiun dan program THT serta kepada para peserta lainnya dengan sebaik-baiknya dan mengacu kepada prinsip-prinsip pelayanan prima, Seiring dengan Visi, Misi dan Nilai-nilai serta program Transformasi yang telah ditetapkan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran PT TASPEN, maka KCU Bandung secara terus menerus berusaha untuk meningkatkan dan menyempurnakan semua aspek yang mendukung peningkatan kinerja korporasi secara keseluruhan.

Berkat kerja sama dan koordinasi yang sangat baik dari seluruh jajaran KCU Bandung, termasuk Kantor-kantor Cabang dalam wilayah koordinasi KCU Bandung, yaitu KC Bogor, KC Tasikmalaya, KC Cirebon dan KC Serang, telah berhasil menerapkan Aplikasi SAP dan *Core Business* (JAD) sehingga dapat lebih mendorong dalam peningkatan pelayanan kepada para peserta.

Selain itu, karena kerja keras dan motivasi serta komitmen yang sangat tinggi dari seluruh jajaran, maka KCU Bandung telah memperoleh hasil yang memuaskan dalam mengikuti assessment dengan menggunakan kriteria *Malcolm Baldrige* sehingga mendapatkan penghargaan *Taspen Excellent Award (TEA).*

PT. DANA TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI atau yang lebih dikenal oleh masyarakat peserta yaitu PT. TASPEN (PERSERO) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara yang mendapat kepercayaan dari Pemerintah untuk mengelola Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil termasuk Dana Pensiun dan Dana Tabungan Hari Tua (THT). PT. TASPEN (PERSERO) didirikan berdasarkan hasil konferensi di Jakarta pada tanggal 25 – 26 Juli 1960 yang diikuti oleh seluruh kepala urusan kepegawaian dari seluruh Departemen yang ada di Indonesia.

Dalam konferensi tersebut, para peserta menyadari bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah sebagai Unsur Aparatur Negara dan Abdi Masyarakat dipandang penting dalam melaksanakan tugas-tugas Pemerintahan guna tercapainya Pembangunan Nasional. Oleh karenanya ketenangan dalam bekerja merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam konferensi telah membahas konsep perlunya dibentuk suatu badan yang dapat memberikan jaminan sosial bagi PNS beserta keluarganya.

Sebagai hasil dari konferensi tersebut telah dituangkan kedalam Keputusan Menteri Pertama RI No.380/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960, yang antara lain

menetapkan perlunya pembentukan jaminan sosial sebagai bekal bagi pegawai negeri dan keluarganya disaat mengakhiri pengabdiannya kepada negara. Dan selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1963 tentang Pembelanjaan Pegawai Negeri, Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi Pegawai Negeri dan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 1963 pada tanggal 17 April 1963 dibentuklah Badan yang diberi nama Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau PN. TASPEN yang memiliki kantor di Jl. Merdeka No. 64 Bandung.

Dalam perjalanannya, PN TASPEN mengalami peningkatan kinerja yang sangat baik, karenanya dipandang perlu oleh Pemerintah untuk dilakukan penyesuaian bentuk Badan Hukum, sehingga pada tanggal 18 Nopember 1970 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.: 749/MK/IV/11/1970 PN TASPEN berubah menjadi PERUM TASPEN. Dan terakhir mengingat fungsi dan tugas TASPEN yang semakin strategis untuk mendukung tercapainya pembangunan nasional khususnya dunia perasuransian dan perekonomian nasional, maka berdasarkan Peraturan Pemerintah No.: 26/1981 tanggal 30 Juli 1981 PERUM TASPEN berubah status Badan Hukum menjadi PT. TASPEN (PERSERO) yang Kantor Pusatnya beralamat di Jl. Letjend. Soeprapto, Cempaka Putih Jakarta Pusat.

Sesuai Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1981 tentang Asuransi Sosial PNS maka lingkup usaha PT TASPEN terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) Program THT telah dilaksanakan sejak pendirian 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.

A. Susunan Organisasi Program Pensiun PT. TASPEN (Persero) BANDUNG Jawa Barat.

Adalah suatu program bertujuan untuk memberikan jaminan hari tua kepada Pegawai Negeri Sipil sebagai penghargaan atas jasa-jasa dan pengabdiannya kepada negara sebagaimana ditetapkan dalam Undang-undang Nomor : 11 Tahun 1969 tentang pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pensiun Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil.

B. Peserta Program Pensiun

1. Pegawai Negeri Sipil
2. Pejabat Negara Penerima Pensiun TNI/POLRI yang pensiun sebelum 1 April 1989 ;
3. Penerima tunjangan Veteran RI Penerima tunjangan Perintis Kemerdekaan Republik Indonesia/Komite Nasional Indonesia Pusat.

C. KewajibanPeserta Program Pensiun

Membayar iuran sebesar 4,75% dari penghasilan (Gaji pokok + Tunjangan istri dan anak) Memberi keterangan data diri dan keluarganya.

D. Hak PesertaProgram Pensiun

1. Pembayaran Pensiun Diri Sendiri

2. Pembayaran Pensiun Janda/Duda/Yatim Piatu Pembayaran Pensiun Orang Tua Pembayaran Uang Duka Wafat
3. Pembayaran Pensiun Terusan.

Pensiun Sendiri adalah pembayaran hak pensiun kepada Diri Pegawai Negeri (pegawai bersangkutan) yang berhenti karena pensiun sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan dan perundang-undangan.

Pensiun janda/duda/yatim/piatu adalah pembayaran hak pensiun diberikan kepada istri/suami/anak yang sah menurut ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku, karena penerima pensiun diri sendiri meninggal dunia.

Pensiun Orang Tua adalah pembayaran hak pensiun diberikan kepada Orang Tua Pegawai Negeri Sipil, akibat Pegawai yang bersangkutan meninggal dunia dengan hak pensiun dan Pegawai tersebut tidak mempunyai istri/suami/anak, sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan dan perundang-undangan.

Uang Duka Wafat adalah pembayaran hak pensiun kepada ahli waris (istri/suami/anak) sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan dan perundang-undangan, akibat penerima peserta pensiun meninggal dunia.

Pensiun Terusan adalah pembayaran hak pensiun kepada istri/suami/anak sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan dan perundang-undangan, akibat penerima pensiun meninggal dunia

1. Pensiun PNS/Pejabat Negara/Tunjangan Veteran diberikan selama 4 (empat) bulan berturut-turut.
2. Pensiun Duta Besar diberikan selama 2 (dua) bulan berturut-turut.
3. Pensiun ABRI diberikan selama 6 (enam) bulan berturut-turut, bagi yang memiliki bintang jasa (Gerilya, Sewindu , Kartika Ekapaksi dan Nararya) diberikan selama 12 (dua belas) bulan berturut-turut.

E. Program Tabungan Hari Tua (THT)

Program Tabungan Hari Tua (THT) adalah suatu Program Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia Pensiun ditambah dengan Asuransi Kematian.

F. Asuransi Dwiguna

Asuransi Dwiguna adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta pada saat mencapai usia pensiun ataupun bagi ahli warisnya pada saat peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun.

Para peserta Program Asuransi Dwiguna juga memperoleh Asuransi Kematian tanpa harus menambah iuran. Prgram Asuransi Kematian adalah suatu jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau kepada ahli waris peserta apabila peserta meninggal dunia. Jadi asuransi kematian merupakan asuransi jiwa seumur hidup bagi Pegawai Negeri Sipil dan istri atau suami, kecuali bagi janda/duda Pegawai Negeri Sipil yang menikah lagi. Sedangkan bagi anak Pegawai Negeri Sipil, asuransi kematian merupakan asuransi berjangka

bagi anak peserta yang belum mencapai usia 21 tahun atau 25 tahun bagi yang belum menikah dan masih belajar secara formal.

Selain itu bagi peserta yang berhenti bekerja sebelum mencapai usia pensiun atau bukan karena meninggal dunia akan memperoleh pembayaran sekaligus dalam bentuk Asuransi Nilai Tunai Setiap peserta Asuransi Dwiguna diwajibkan membayar iuran sebesar 3.25% dari penghasilan sebulan (gaji, tunjangan isitri dan tunjangan anak) kepada PT TASPEN (PERSERO).

G. Peserta Program Tabungan Hari Tua :

- Pegawai Negeri Sipil, kecuali Pegawai Negeri Sipil Departemen Hankam
- Pejabat Negara
- Pegawai BUMN/BUMD

H. 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.

I. 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. Visi dan Misi PT. TASPEN (Persero) BANDUNG Jawa Barat

Visi dan misi serta tata nilai perusahaan yang menjadi jiwa hidupnya perusahaan pada saat ini merupakan hasil rumusan yang dilakukan secara bersama-sama oleh komisaris,direksi,seluruh manager utama seluruh kepala kantor cabang utama dan kantor cabang yang dideklarasikan pada tanggal 19 April 2004 dalam acara puncak peringatan HUT TASPEN ke 41.

1.2.1 Visi PT. TASPEN (Persero) BANDUNG Jawa Barat

Menjadi pengelola Dana Pensiun dan THT serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya

Makna Visi

"Menjadi pengelola Dana Pesiun dan THT serta jaminan social lainnya…"ruang lingkup usaha Taspen adalah mennyelenggarakan program Tabungan Hari Tua (termasuk asuransi kematian) Dana Pensiun (termasuk uang Duka wafat),program kesejahteraan PNS serta program jaminan social lainnya."

A. Terpercaya

Taspen menjadi pilihan peserta dan lainnya dengan kinerja yang bersih dan sehat.

B. Bersih

Taspen beroperasi dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Govermance)

C. Sehat

Adanya peningkatan kinerja yang berkesinambungan pada bidang keuangan maupun non keuangan.

1.2.2. MISI PT. TASPEN (Persero) BANDUNG Jawa Barat

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.

Makna Misi

"Manfaat dan pelayanan semakin baik untuk memenuhi harapan peserta yang semakin tinggi, taspen berupaya meningkatkan nilai manfaat dan pelayanan secara optimal.

A. Tumbuh

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. Profesional

Bekerja dengan terampil dan mampu memberikan solusi,berdasarkan 5T : Tepat orang, Tepat waktu, Tepat jumlah, Tepat Tempat dan Tepat Administrasi

D. Akutanbilitas

Dalam melaksanakan dapat ditelusuri rangkaian prosesnya berdasarkan sistem dan produser kerja uyang dapat dipertanggungjawabkan.

E. Intergritas

Senantiasa konsisten dalam memegang amanah dan melaksanakan janjinya sebagaimana yang dituangkan dalam Visi dan Misi perusaha.

1.3. Lima Nilai Utama PT. TASPEN (Persero) BANDUNG Jawa Barat

1. TUMBUH

a. Menumbuh kembangkan perusahaan sesuai dengan Visi dan Misi 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.

3. PROFESIONAL

a. Mengatakan yang salah itu salah dan yang benar itu benar .

b. Mengerjakan dan mengelola pekerjaanya serta melayani peserta TASPEN dengan Tepat.

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

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

4. AKUTANBILITAS

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. ITEGRITAS

a. Jujur (tidak bohong).
b. Konsisten dalam apa yang diucapkan dan apa yang dijalankan.
c. Disiplin dan dan taat dengan semua ketentuan dan peraturan TASPEN.
d. Dedikasi kepada tugas dan kewajiban serta loyal kepada TASPEN sebagai perusahaan pengelola Dana Pensiun dan THT.

1.4. Filosofi PT. TASPEN (Persero) BANDUNG Jawa Barat

Filosofi adalah landasan utama sebagai keyakinan untuk mewujudkan misi dan visi perusahaan, landasan filosofi PT. TASPEN (Persero) BANDUNG "mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dan menjadikan untuk mendorong kegiatan usaha dan pertumbuhan ekonomi kerakyatan serta terciptanya pemerataan pembangunan melalui perluasan lapangan kerja,kesempatan berusaha dan pemberdayaan masyarakat.

1.5. LOGO PT. TASPEN (Persero) BANDUNG Jawa Barat

Sebagai salah satu bentuk identitas perusahaan adanya logo, Setiap perusahaan senantiasa dilengkapi dengan logo perusahaan, Logo mempunyai arti penting karena logo merupakan identitas bagi setiap perusahaan. Untuk lebih jelasnya lagi Logo PT Taspen (Persero) dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:

Gambar 1.1

Logo PT. Taspen Provinsi jawa barat bandung



Sumber: Profile PT TASPEN (Persero) jawa barat bandung

Arti Logo dan Warna PT. TASPEN (Persero) Jawa Barat Bandung pada gambar 1.1 di atas sebagai berikut :

A. Bunga dengan 5 (lima) Helai Daun

Melambangkan Pegawai Negeripeserta TASPEN : Suami,istri,dan 3 orang anak.

B. Lingkaran Putih

Yang makin mengembangka pada bunga,melambangkan perkembangan yang maju pesat dari arah tujuan TASPEN.

C. Lingkaran Hitam

Melambangkan persatuan Wawasan Nusantara.

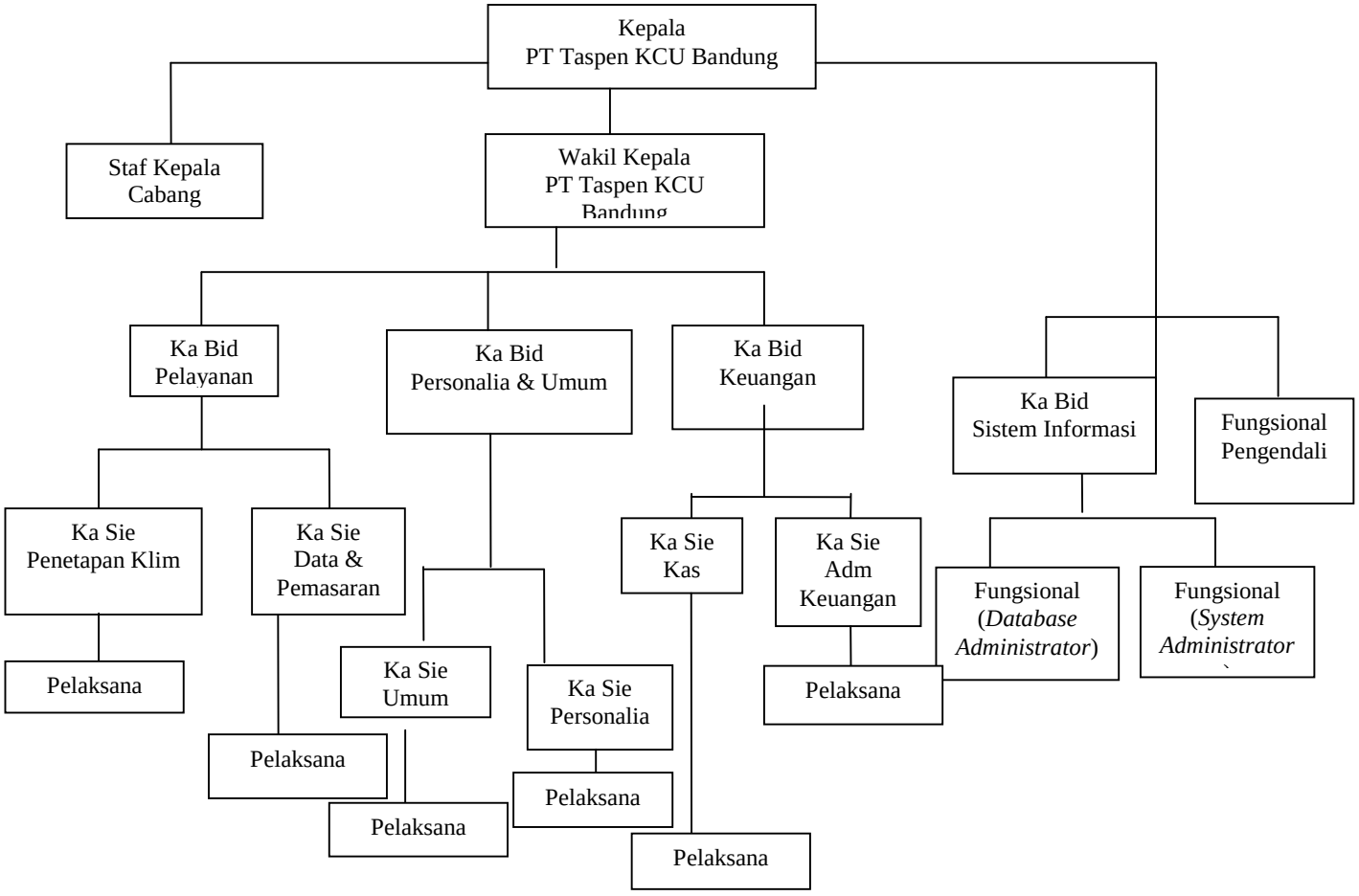
D. Warna Biru

Melambangkan ketentraman , damai dan tenan

1.6. Struktur organisasi PT TASPEN (Persero) BANDUNG jawa barat

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukkan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggota. Gambar struktur organisasi PT Taspen (Persero) KCU Bandung meliputi 6 wilayah kerja dengan 187.372 peserta aktif dan 131.130 peserta pension dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 1.2.
Struktur Organisasi PT Taspen Kantor Cabang Umum (KCU) Bandung



Sumber: Humas PT Taspen KCU Bandung, 2010.

1.7 Profile Pemimpin PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung

Tabel 1.1
Profile Pemimpin PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung

	Jabatan	Nama
	Kepala KCU	Taufik Hidayat
	Wakil Kepala KCU	Achmad Julianto
	Fungsional Fungsional	1. Anwar Mahfudin
	Pengendalian Pengendalian	2.Aviatri Dewi Soerachmad
	Kabid Pelayanan	Rini Endah Yuliastuti

	Kabid Keuangan	Herlina Agustina
	Kabid Personalia & Umum	Suherman
	Kabid Sistem Informasi	Doddy Sutarto
	Kasi Penetapan Klim	Tambos Hutabarat
	Kasi Data Peserta & Pemasaran	Agus Hartono
	Kasi Keuangan	Abdul Aziz Djamaluddin
	Kasi Adminsistrasi Keuangan	Pelipus E. Patandi

	Kasi Umum	Taufik Rachman
	Kasi Personalia	Ismiyati

Sumber: Humas PT Taspen KCU Bandung, 2010

1.8. Jumlah Karyawan PT TASPEN (Persero) Jawa Barat Bandung

Tabel 1.2.
Jumlah karyawan 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
	Jumlah	96 orang

Sumber: Humas PT Taspen KCU Bandung, 2010

1.9. Job Deskription PT. TASPEN (Persero) BANDUNG Jawa Barat

Job description kepala humas adalah sebagai berikut:

1. Mengelola informasi atau publikasi mengenai PT Taspen KCU Bandung.
2. Mengelola hubungan dengan media massa baik cepat 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 periodic.
6. Menyediakan seluruh perlengkapan 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 di buat lewat media.
3. Membantu kepala humas dan menghubugi dalam menghubungi orang-orang media.
4. Aktif menghimpun informasi di lingkungan PT Taspen KCU Bandung untuk bahan buletin internal.
5. Menyebarkan 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 di jadikan kliping.

8. Menyiapkan acara protokoler jika ada tamu pejabat penting.

1.10. Sarana dan prasarana PT. TASPEN (Persero) BANDUNG Jawa Barat

Kantor PT Taspen (persero) Cabang Bandung yang terletak di JL.PHH.Mustohpa No.76 Bandung 40123 Jawa Barat.sarana dan prasarana yang mendukung aktifitas para pegawai bisa dilihat ditabel dibawah ini:

Tabel 1.3
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
7	Ruang Pimpinan	Baik
8	Ruang Staff	Baik
10	Gardu Satpam	Baik

Sumber: Humas PT Taspen KCU Bandung, 2010.

Tabel 1.4

Prasarana yang tersedia 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	*Reciver Astro*	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	*Locker*	20 buah	Baik
11	Dispenser	1 buah	Cukup
12	*Furniture*	2 unit	Baik
13	Jam Dinding	2 buah	Baik
14	*Whiteboard*	1 buah	Cukup
15	Pesawat Telepon	2 unit	Baik
16	Rak Arsip	2 buah	Cukup
17	Mesin Foto copy	1 buah	Baik
18	Kendaraan Operasional	2 buah	Baik

Sumber: Humas PT Taspen KCU Bandung, 2010

1.11. Lokasi dan waktu Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Lokasi PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Mustofa No 78 Bandung Waktu pukul 08.00-12.00 wib Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan di PT TASPEN (persero) Distribusi Jawa Barat di bagian umum. Yang Beralamat JL.PH.H.Mustopha No.78 Bandung.Telepon. (022) 7206545, 7206067 fax. (022) 7206482 Bandung – 40124.

1.12. Waktu Peraktek Kerja Lapangan (PKL)

Peraktek kerja lapangan (PKL) dilakukan selama 1 bulan, terhitung dari Tanggal 08 JULI 2010 .s.d . 06 AGUSTUS 2010 dengan hari kerja senin-jum’at dan waktu 08.00 s.d 12.00 .