BAB IV

ANALISIS PRAKTEK KERJA LAPANGAN

4.1 Analisis Sistem Yang Berjalan

Kegiatan analisis sistem merupakan kegiatan penguraian suatau sistem informasi yang utuh dan nyata kedalam bagian-bagian atau komponen komputer dengan tujuan mengidentifikasi serta mengevaluasi masalah yang muncul. Sehingga mengarah kepada suatu solusi untuk perbaikan maupun pengembangan ke arah yang lebih baik serta sesuai dengan kebutuhan perkembangan teknologi.

4.1.1 Analisis Dokumen

Analisis dokumen merupakan suatu proses menganalisis dokumen yang terlibat dalam sistem yang sedang berjalan. PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas untuk mengelola Program asuransi Sosial yang terdiri dari Program Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) bagi peserta atau pelanggannya.

Peserta atau pelanggan menjadi begitu pentingnya bagi perusahaan karena peserta merupkan aset terpenting diluar perusahaan dan tak dapat di[pungkiri bahwa perusahaan hanya dapat bertahan hidup apabila menghasilkan dan memberikan apa yang ddibutuhkan dan diinginkan oleh peserta atau pelanggannya.

Peserta Program Dana Pensiun pada PT. Taspen (Persero) dimaksud terdiri dari:

1. PNS (Pusat & daerah Otonom)
2. Pejabat negara, terdiri dari:
    a. Eksekutif (Presiden, Wakil Presiden, Menteri, Panglima TNI, Gubernur BI, Jaksa Agung, Duta Besar, Gubernur, Wakil Gubernur, Bupati, Wakil Bupati, Walikota dan Wakil Walikota).

       Non eksekutif (Angoota DPR-RI, DPA, BPK, MA dan MK)
3. Anggota TNI dan POLRI
4. Tunjangan Veteran RI

Setelah mendaftar sebagai peserta Program Dana Pensiun yang persyaratannya akan dibahas pada pembahasab berikutnya para peserta atau pelanggan diwajibkan untuk:

1. Mengisi dan menyerahkan SPTB (surat Pengesahan Tanda Bukti Diri Daftar Keluarga, dll.) setiap tahun ganjil.
2. Menyerahkan surat keterangan sekolah setiap tahun ajaran baru bagi anak usia 21-25 tahun, belum bekerja, belum menikah dari lurah/Kepala Desa.
3. Menyampaikan perubahan Data Pensiunan dan Keluarganya apabila terjadi mutasi:
    a. Alamat
    b. Kelahiran/Kecamatan
    c. Pernikahan/Perceraian

       <u>Catatan Perubahan Data Pernikahan:</u>

    a. Pensiun PNS tidak boleh lebih dari 1 (satu tahu).

b. Purnawirawan ABRI tidak boleh lebih dari 60 (enam puluh) hari
c. Penerima tunjangan Veteran yang menikah lagi, istrinya tidak berhak menerima tunjangan Janda Veteran.

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, untuk menjadi Peserta Program Dana Pensiun, PT. TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung memberikan persyaratan dan usulan kepesertaan yang merupakan salah satu prosedur pelaksanaan pembayaran dana pensiun. Selain itu, prosedur pelaksaan pembayaran dana pensiun pada PT. TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung juga meliputi Mutasi Perubahan Kantor Bayar/Alamat, hal-hal yang harus diperhatikan pada saat Pengjuan Klim. Catatan lain-lain, serta Bagan Alur Proses Penyelesaian Klaim Langsung.

4.1.1.1 Persyaratan Pendaftaran Istri/Suami/Anak

1. Pendaftara Istri/Suami/Anak sebagai yang berhak menerima pensiunan janda/duda/yatim harus dilakukan oleh Pegawai atau Penerima Pensiun yang bersangkutan.
2. Jika hubungan perkawinan terputus, maka terhitung mulai dari penceraian tersebut dihapus dari daftar pembayaran pensiun.
3. Anak-anak yang berhak pensiun yatim atau bagian pensiun janda adalah anak-anak dari istri/suami yang terdaftar sebagai penerima pensiun.

4. Pendaftaran harus dilakukan selambat-lambatnya dalam waktu 1 (satu) tahun untuk PNS dan 60 (enam puluh) hari untuk Pensiun TNI-AD sesudah perkawinan/kelahiran.
5. Pendaftaran yang sudah melampaui batas waktu tersebut akan merugikan pensiunan.

4.1.1.2 Persyaratan Pembayaran Pensiun Lanjutan (SP3L) Karena Pindah Dari Kantor Cabang Lain.

a. Mengisi Formulir :
    1. Surat Permintaan Pembayaran Pensiun Lanjutan (SP3L).
    2. Surat Permintaan Pembayaran Pensiun Rekening (SP3R) apabila dibayarkan melalui bank.
b. Melampirkan :
    1. Asli dan foto copy SK Pensiun.
    2. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) disahkan Lurah/Kepala Desa.
    3. SKPP pindah dari Kantor Cabang PT.Taspen (Persero).
    4. Pas photo ukuran terbaru 3 x 4, 3 (tiga) lembar.
    5. Foto copy KTP pemohon.
    6. Foto copy rekening bank (apabila dibayarkan melalui bank).
c. Pengajuan berkas, rangkap 2 (dua).

4.1.1.3 Persyaratan Pembayaran Uang Duka Wafat (UDW) Bila Pensiunan Meninggal Dunia

a. Mengisi formulir

   Surat Permintaan Pembayaran Uang Duka Wafat (SP2UDW).

b. Melampirkan :

   1. Foto copy SK pensiun.
   2. Foto copy surat kematian dilegalisir oleh rumah sakit/Lurah/Kepala Desa.
   3. Foto copy Surat Nikah dilegalisir oleh KUA/Lurah/Kepala Desa.
   4. Asli Kartu Identitas Pensiun (KARIP).
   5. Pas photo pemohon ukuran 3 x 4, 2 (dua lembar).
   6. Foto copy KTP Pemohon bila almarhum/almarhumah tidak memiliki istri/suami.
   7. Surat Kuasa Ahli Waris yang disahkan oleh Lurah/Kepala Desa.
   8. Surat keterangan Pembayaran terakhir dari Kantor Bayar.

c. Pengajuan Berkas, rangkap 2 (dua).

4.1.1.4 Persyaratan Pembayaran Pensiun Pertama Janda/Duda

a. Mengisi formulir

   1. Surat Permintaan Pembayaran Pensiun Pertama (SP4B).

2. Surat Permintaan Pembayaran Pensiun Rekening (SP3R) apabila dibayarkan melalui bank.

b. Melampirkan :

1. Asli foto copy Pensiun Otomatis atau SK Pensiun Almarhum (PP.37/93) untuk Pensiun Sipil atau PP.22/94 untuk Pensiun ABRI.
2. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) disahkan Lurah/ Kepala Desa.
3. Surat Keterangan Kejandaan/Kedudaan disahkan oleh Lurah/Kepala Desa.
4. Foto copy Surat Kematian dilegalisir oleh Lurah/Kepala Desa.
5. Foto copy Surat Nikah dilegalisir oleh KUA/Lurah/Kepala Desa.
6. Pas photo pemohon ukuran 3 x 4, 3 (dua lembar).
7. Asli dan foto copy Surat Keterangan Masih Sekolah/Kuliah.
8. Foto copy KTP Pemohon.
9. Asli dan foto copy Kartu Identitas Pensiun (KARIP). Terusan
10. Surat keterangan Penghasilan apabila yang bersangkutan PNS/Pensiunan.
11. Foto copy rekening bank bagi pembayaran melalui bank.

c. Pengajuan berkas, rangkap 2 (dua).

4.1.1.5 Persyaratan Pembayaran Pensiun Pertama Yatim/Piatu

a. Mengisi formulir
    1. Surat Permintaan Pembayaran Pensiun Pertama (SP4B).
    2. Surat Permintaaan Pembayaran Pensiun Rekening (SP3R) apabila dibayarkan melalui bank.
b. Melampirkan :
    1. Asli foto copy Pensiun Otomatis atau SK Pensiun Almarhum (PP.37/93) untuk Pensiun Sipil atau PP.22/94 untuk Pensiun ABRI.
    2. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) disahkan Lurah/ Kepala Desa.
    3. Surat Kuasa Ahli waris disahkan oleh Lurah/Kepala Desa.
    4. Surat Penetapan Wali dan Pengadilan apabila ana k belum dewasa
    5. Foto copy surat kematian dilegalisir oleh Lurah/Kepala Desa
    6. Asli surat Keterangan Belum atau Pernah Menikah, Bekerja dari Lurah/Kepala Desa.
    7. Foto copy akte Kelahiran dilegalisir oleh Lurah/Kepala Desa.
    8. Asli dan foto copy Surat Keterangan Masih Sekolah/Kuliah.
    9. Pas photo pemohon ukuran 3 x 4, 3 (dua lembar).
    10. Foto copy KTP Pemohon.

11. Foto copy rekening bank bagi pembayaran melalui bank.

c. Pengajuan berkas, rangkap 2 (dua).

4.1.1.6 Usulan SK Pensiun Janda/Duda PNS

a. Mengisi formulir :

   Permohonan Model C1

b. Melampirkan :

   1. Asli & foto copy
   2. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) disahkan Lurah/ Kepala Desa.
   3. Surat Keterangan Kejandaan/Kedudaan disahkan oleh Lurah/Kepala Desa.
   4. Foto copy Surat Kematian dilegalisir oleh Lurah/Kepala Desa.
   5. Foto copy Surat Nikah dilegalisir oleh KUA/Lurah/Kepala Desa.
   6. Pas photo pemohon ukuran 3 x 4, 7 (tujuh lembar).
   7. Asli dan foto copy Surat Keterangan Masih Sekolah/Kuliah terbaru.
   8. Foto copy KTP Pemohon.
   9. Akte kelahiran untuk anak yang berusia kurang dari 25 tahun serta Surat Keterangan Bekerja atau Belum Menikah dari Lurah/Kepala Desa.

c. Pengajuan berkas, rangkap 5 (lima).

4.1.1.7 Usulan SK Pensiun Yatim/Piatu PNS.

a. Mengisi formulir :

   Permohonan Model C2

b. Melampirkan :

   1. Asli & foto copy SK
   2. Surat pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) disahkan oleh Lurah/Kepala Desa.
   3. Surat Kuasa Ahli waris disahkan oleh Lurah/Kepala Desa.
   4. Surat Penetapan Wali dan Pengadilan apabila ana k belum dewasa
   5. Foto copy surat kematian dilegalisir oleh Lurah/Kepala Desa
   6. Bagi anak yang berusia 21-25 tahun melampirkan asli Surat Keterangan Belum Pernah Menikah dan Belum Bekerja dari Lurah/Kepala Desa.
   7. Foto copy akte Kelahiran dilegalisir oleh Lurah/Kepala Desa.
   8. Pas photo pemohon ukuran 3 x 4, 7 (tujuh lembar).
   9. Foto copy KTP Pemohon

c. Pengajuan berkas, rangkap 5 (lima)

4.1.1.8 Usulan SK Pensiun Janda/Duda ABRI

a. Mengisi formulir :

   Permohonan Model C1

b. Melampirkan :

   1. Asli & foto copy SK Pensiun.
   2. Surat Permintaan Pembayaran Pensiun Pertama (SP4B).
   3. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) disahkan Lurah/ Kepala Desa.
   4. Surat Keterangan Kejandaan/Kedudaan disahkan oleh Lurah/Kepala Desa.
   5. Foto copy Surat Kematian dilegalisir oleh Lurah/Kepala Desa.
   6. Foto copy Surat Nikah dilegalisir oleh KUA/Lurah/Kepala Desa.
   7. Pas photo pemohon ukuran 3 x 4, 7 (tujuh lembar).
   8. Foto copy KARIP (Kartu Identitas Pensiun) Terusan.
   9. Foto copy KTP Pemohon.
   10. Kartu Penunjuka Istri (KPI).
   11. Surat Keterangan Menetap dari Lurah/Kepala Desa.
   12. Asli & foto copy piagam
   13. Akte kelahiran untuk anak yang berusia kurang dari 25 tahun serta Surat Keterangan Bekerja atau Belum Menikah dari Lurah/Kepala Desa.

14. Asli dan foto copy Surat Keterangan Masih Sekolah/Kuliah terbaru

    Utuk anak yang telah berusia lebih dari 21 tahun.

c. Pengajuan berkas, rangkap 5 (lima).

4.1.1.9 Usulan SK Pensiun Yatim/Piatu ABRI

a. Mengisi formulir :

   Permohonan Model C2

b. Melampirkan :

   1. Asli & foto copy SK Pensiun
   2. Surat pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) disahkan oleh Lurah dan camat
   3. Surat Kuasa Ahli waris disahkan oleh Lurah dan Camat
   4. Surat Penetapan Wali dan Pengadilan apabila anak belum dewasa
   5. Foto copy surat kematian dilegalisir oleh Lurah dan Camat
   6. Bagi anak yang berusia 21-25 tahun melampirkan asli Surat Keterangan Belum Pernah Menikah dan Belum Bekerja dari Lurah dan Camat
   7. Foto copy akte Kelahiran dilegalisir oleh Lurah dan Camat.
   8. Pas photo pemohon ukuran 3 x 4, 7 (tujuh lembar).
   9. Foto copy KTP Pemohon.
   10. Surat Keterangan Menetap dari Lurah dan Camat.

11. Asli dan foto copy Piagam Sewindu/Gerilya/Angkatan bagi yang mempunyai.

c. Pengajuan berkas, rangkap 5 (lima).

4.1.1.10 Mutasi Perubahan Kantor Bayar/Alamat

Untuk Mutasi Perubahan Kantor Bayar/Alamat, peserta disyaratlkan untuk melampirkan :

1. Asli Surat Permohonan Mutasi Kantor Bayar
2. Asli Surat Pernnyataan Pembayaran Pensiun melalui rekening (SP3R) apabila pindah rekening.
3. Asli dan foto copy Surat Keputusan (SK) Pensiun.
4. Asli dan foto copy Kartu Identitas Pensiun (KARIP)
5. Asli dan foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
6. Pas photo ukuran 3 x 4 berwarna / hitam putih sebanyak 2 (du) lembar.
7. Foto copy rekening bank apabila pindah pembayaran melalui rekening.

4.1.1.11 Hal-hal yang Harus Diperhatikan pada Saat Pengajuan Klaim

Adapun hal-hal yang harus diperhatikan pada Saat Pengajuan Klaim adalah :

Apabila pembayaran dilakukan secara langsung di kantor TASPEN harus memperhatikan :

a. Asli dan foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP)

b. Asli Surat Keputusan (SK) Pensiun.
c. Bagi anak yang berusia 21-25 tahun melampirkan asli Surat Keterangan sekolah/kuliah yang masih berlaku sesuai dengan tahun ajaran, Belum Pernah Menikah dan Belum Bekerja.

4.1.2 Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan

Analisis Prosedur yang sedang berjalan merupakan suatu analisis yang memberikan gambaran mengenai sistem yang berjalan di suatu perusahaan atau instansi. Analisis prosedur memberikan gambaran tentang sistem dari prosedur-prosedur yang saat ini sedang berjalan pada PT. TASPEN (PERSERO) secara fungsional yang dihubungkan satu dengan yang lainnya oleh aliran data yang terdiri dari Flow Map ,Diagram Konteks dan DFD (Data Flow Diagram).

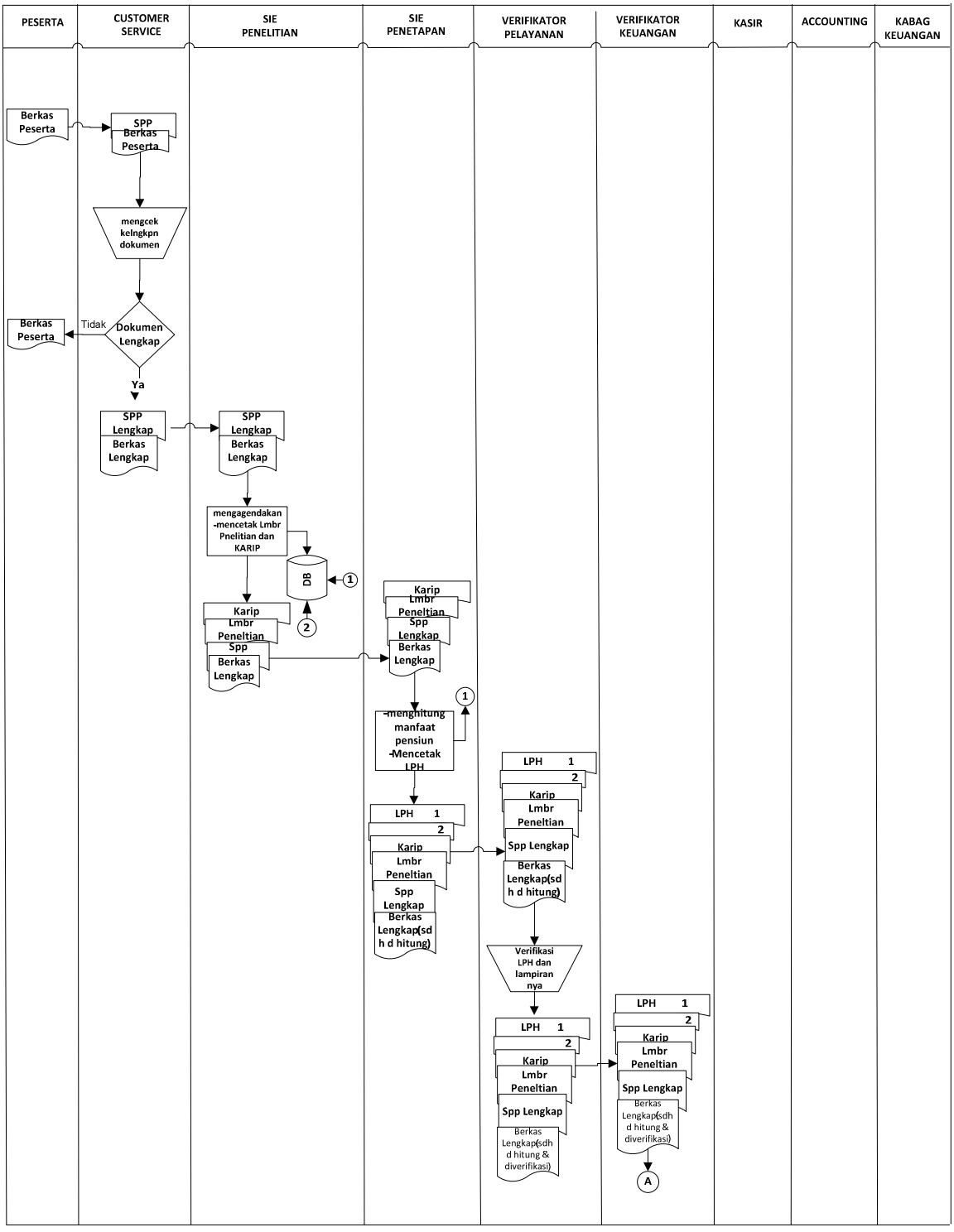
Berikut ini adalah Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Dana Pensiun pada PT.Taspen (Persero) KCU Bandung.

1. Peserta membawa berkas / surat-surat penting (KTP, SK Pensiun, dll) dan meminta llembar SPP daro costumer service untuk dilengkapi.
2. Setelah data dilengkapi oleh peserta, cotumer service akan mengecek kelengkapan dokumen dan meneliti keabsahan dokumen. Dokumen yang lengkap akan diberikan kepada bagian penelitian untuk diteliti dan apabila dokumen tidak lengkap, maka akan dikembalikan kepada peserta untuk dilengkapi.

3. Seksi Penelitian akan mengagendakan data peserta yang berada di dokumen dan disimpan ke dalam database dan mencetak lembar penelitian dan KARIP, lalu diberikan kepada seksi penetapan.
4. Seksi penetapan akan menghitung manfaat pensiun dan mencetak lembar perhitungan beserta lampirannya lalu diserahkan ke bagian verifikator pelayanan.
5. Verifikator pelayanan akan memverifikasi perhitungan beserta dokumen (lampirannya), lalu diberikan kepada seksi bagian keuangan.
6. Bagian keuangan akan memverifikasi data voucher dengan lembar perhitunngan serta dokumen lain dari pelayanan. Lalu mencetak voucher dan memberikannya ke bagian pengesahan.
7. Bagian pengesahan melakukan pengesahan dan mengarsipkan LPH dan voucher lalu menyerahkan dokumen yang telah sesuai (sah) ke kasir.
8. Jika dokumen telah sesuai (sah), maka kasir akan melakukan pembayaran kepada peserta dan diserahkan ke bagian accounting.
9. Bagian accounting akan memilah dokumen dan membuat laporan penyelesaian SPP untuk dilaporkan kepadam kepala bidang keuangan.

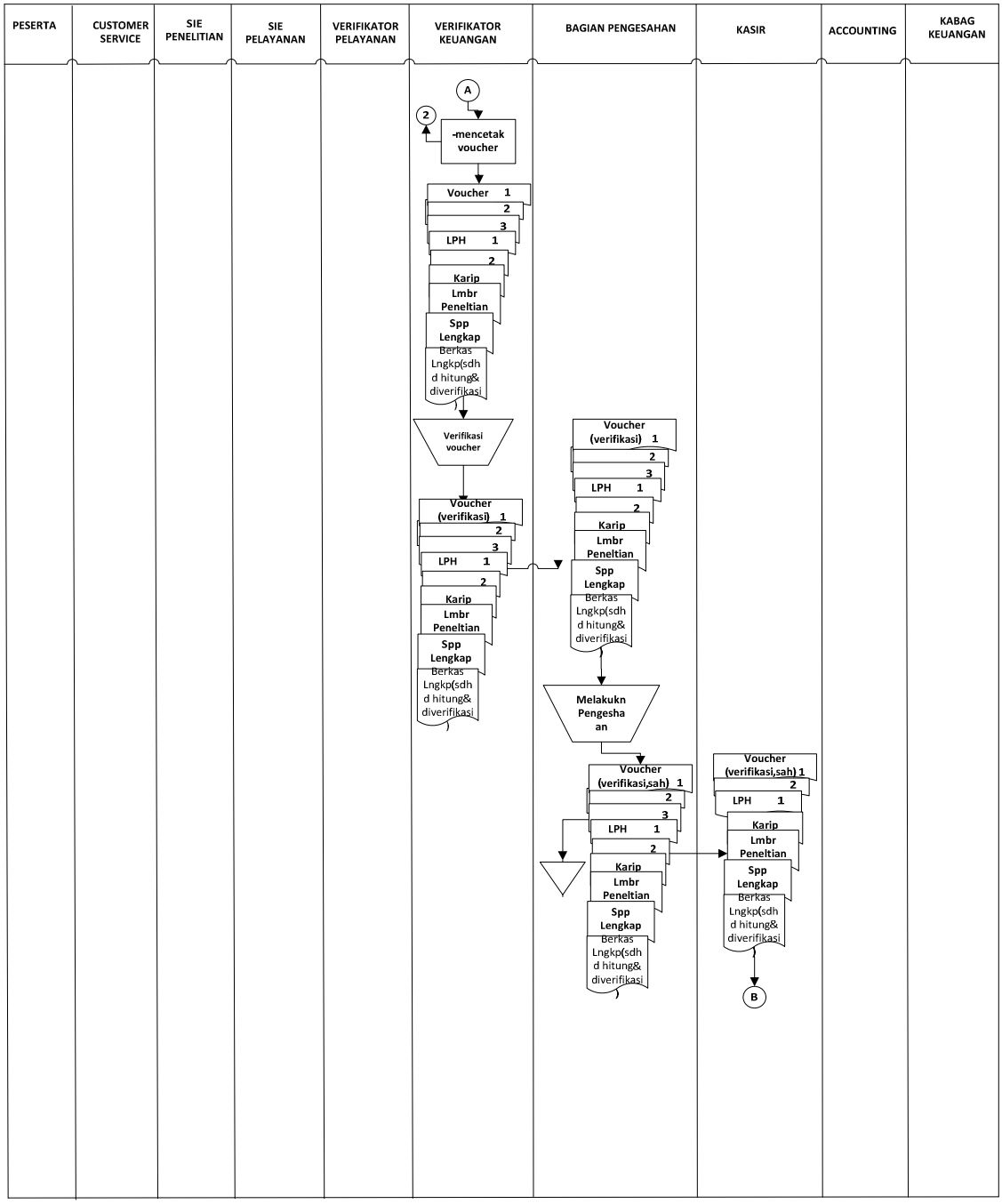
4.1.2.1 Flowmap

Flowmap adalah sebuah diagram analisis yang sedang berjalan di sebuah perusahaan PT.TASPEN (PERSERO) tersebut adalah sebagai berikut :



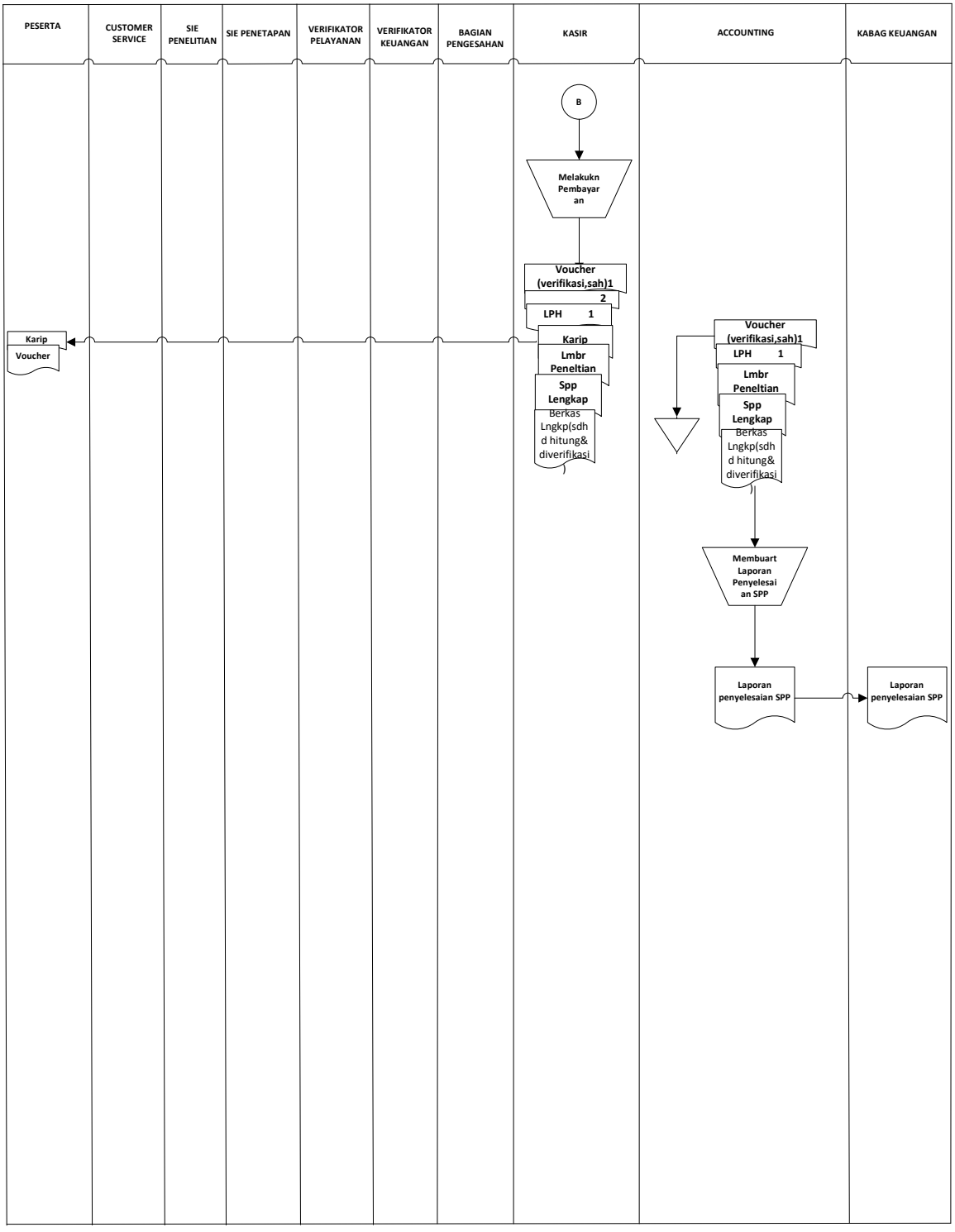
Gambar 4.1 Flowmap Alur Pembayaran Dana Pensiun PT. TASPEN (PERSERO)

Pada Sistem yang sedang berjalan



Gambar 4.1 Flowmap Alur Pembayaran Dana Pensiun PT. TASPEN (PERSERO)

Pada Sistem yang sedang berjalan (lanjutan)



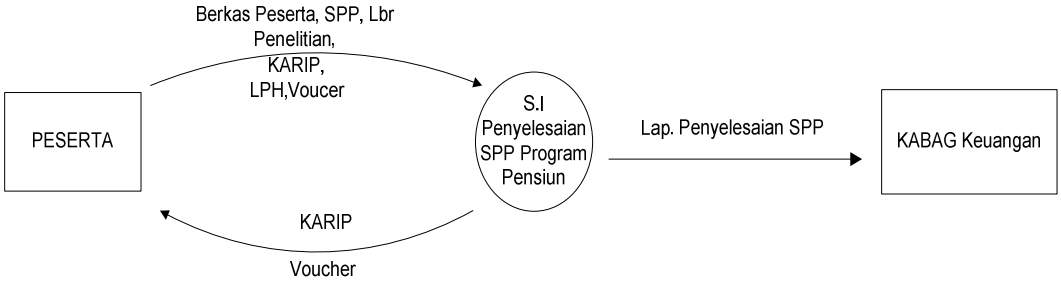
Gambar 4.1 Flowmap Alur Pembayaran Dana Pensiun PT. TASPEN (PERSERO)

Pada Sistem yang sedang berjalan (lanjutan)

4.1.2.2 Diagram Kontek

Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. (http://nyobayoo.blogspot.com/2008/09/diagram-konteks.html)

Diagram kontek merupakan gambaran global dari system informasi yang berupa aliran-aliran dalam maupun luar. Berikut ini adalah diagram kontek Sistem Informasi Pembayaran Dana Pensiun di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung



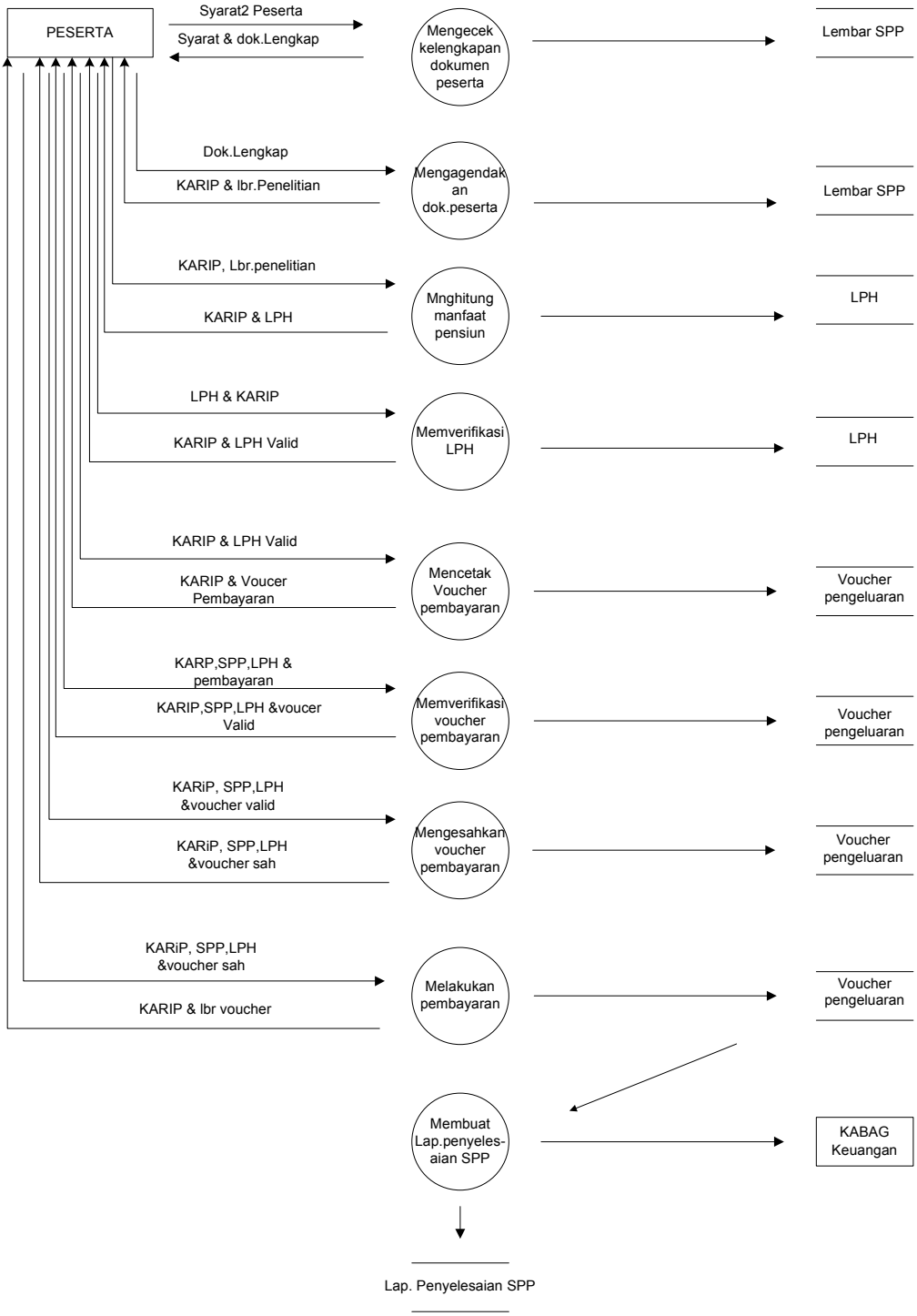
Gambar 4.2 Diagram Konteks Pembayaran Dana Pensiun PT. TASPEN (Persero) Pada Sistem yang sedang berjalan

4.1.2.3 DATA FLOW DIAGRAM

Data *Flow Diagram (DFD)* merupakan alat yang digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana

data tersebut mengalir ataupun lingkungan fisik dimana data tersebut akan disimpan (2). (http://id.wikipedia.org/wiki/Data_flow_diagram)

DFD yang digambarkan merupakan suatu alur yang menjelaskan Sistem Informasi Pembayaran Dana Pensiun dari proses-proses yang saling berkaitan.



Gambar 4.3 DFD Pembayaran Dana Pensiun PT. TASPEN (Persero)

Pada Sistem yang sedang berjalan

4.1.3 EVALUASI SISTEM YANG BERJALAN

Membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses Pembayaran Dana Pensiun dikarenakan prosesnya yang panjang. Perusahaan hendaknya segera dapat meninjau kembali SOP (Standart Operating Procedure) khususnya tentang proses penyelesaian SPP karena arus SPP yang terlalu panjang dapat mengakibatkan pelayanan dan pembayaran kurang efektif.

4.1.3.1 KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN DANA PENSIUN

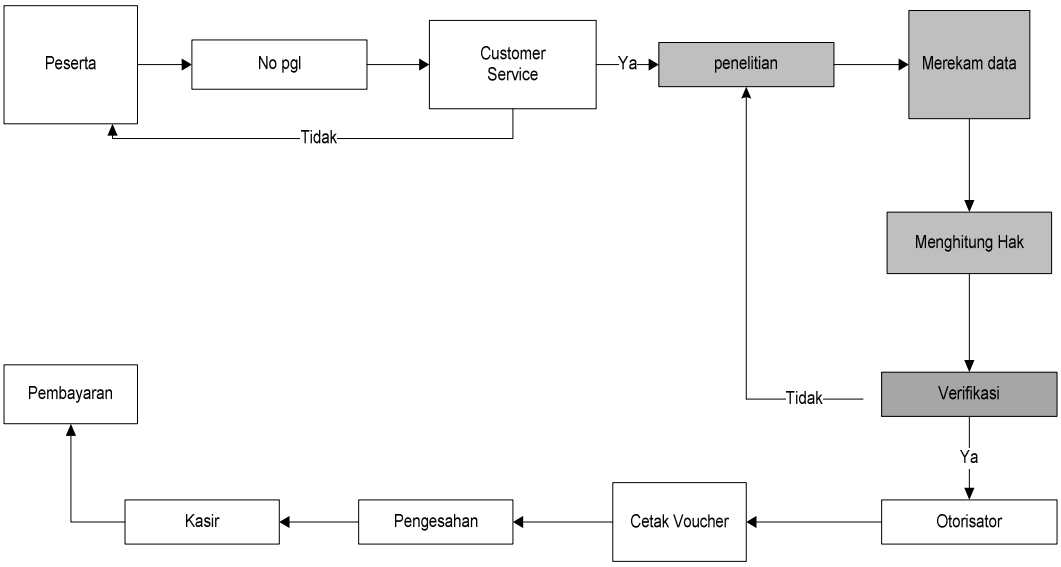
PT.TASPEN (Persero) telah menerapkan kebijakan melalui Sk-01/DIR/2004 tentang Pedoman Kerja Lingkup Kantor Cabang , bahwa penyelesaian pelayanan SPP langsung dengan target 1 jam. Tetapi pada kenyataannya penyelesaian klaim masih ada yang lebih dari pada 1 jam.

Dalam pengamatan, walaupun kegiatan proses pembayaran SPP tunai di Kantor Cabang telah di upayakan dengan menerapkan prinsip-prinsip sesuai dengan prosedur penyelesaian SPP pada SOP namun masih ditemukan permasalahan sebagai berikut :

1. Masih sering terjadi pembayaran sampai dengan jam 4.00 sore atau lebih,sementara pensiun sudah menunggu dalam waktu yang lama dan harus pulang dengan menempuh jarak yang sangat jauh. Dipihak lain, kasir masih harus menyelesaikan pekerjaan memosting,reposting dan membuat laporan harian kas.

2. Masih terdapat proses penyelesaian SPP diatas satu jam bahkan diatas dua jam yang mengakibatkan terlambatnya SPP sampai di Seksi Kas selanjutnya mengakibatkan perlambatan pembayaran , perlambatan reposting dan pelaporan. Hal ini bias berdampak pada pembayaran yang kurang efektif dan menambah tingkat kesalahan bayar.

Berdasarkan Uraian di atas mengenai belum tercapainya kepuasan peserta pensiun, dikarenakan kualitas pelayanan yang belum optimal dan itu disebabkan oleh beberapa indikasi. Terjadinya penumpukan berkas karena proses dokumen / berkas termasuk proses merekam data sampai dengan *verifikasi* sering mengalami hambatan .Alur proses penyelesaian Klaim SPP langsung dapat di lihat pada gambar dibawah ini:



Sumber : Bagian Personalia dan Umum PT. Taspen(Persero) KCU Bandung

Gambar 4.4 Alur Proses Penyelesaian Klaim (SPP) Langsung

Keterangan :

Kolom Yang di arsir di atas , dimuali dari penelitian, merekam data, menghitung hak, sampai dengan verifikasi, menerangkan bahwa proses penyelesaian Klaim sering mengalami hambatan sehingga menyebabkan keterlambatan waktu, dalam penyelesaian Klaim Bagi para peserta pensiun.

Tidak adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai) , padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibatnya,ia tidak disiplin dalam bekerja. Pendapatan pegawai yang tidak memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja. Berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain

“menjual” jasa pelayanan.Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang di tetapkan.

Penyebab Masalah

Kemungkinan penyebab masalah dalam proses pembayaran SPP tunai di kantor cabang ini di sebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Tingginya volume SPP yang diajukan ke Kantor Cabang dikarenakan luasnya wilayah kerja yang dicakup yaitu Kotamadya dan Empat kabupaten dengan populasi yang tinggi.
2. Banyaknya jalur yang harus di lalui setiap SPP mulai dari SPP diterima oleh CS hingga SPP sampai dikasir seperti yang di atur oleh SOP (terdapat 10 tahap).
3. Kurangnya sikap dan tingkat responsibilitas dari petugas baik terhadap kepentingan peserta maupun kepentingan antar unit kerja.
4. Kurangnya kesamaan persepsi atau pemahanan semua petugas yang terkait dengan penyelesaian SPP baik terhadap tingkat ketelitian , kelengkapan maupun keabsahan dokumen yang diajukan oleh peserta.
5. Kebutuhan keuangan peserta yang mendesak atau pemahaman yang kurang dari peserta tentang fungsi transfer uang ke Bank yang sebenarnya menguntungkan peserta.

Pemecahan Masalah

Dari situasi dan kondisi proses pembayaran SPP tunai yang ada di Kantor Cabang dan kemungkinan penyebab permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa alternative pemecahan masalah dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengingat semua pekrjaan yang di lakukan petugas Keuangan adalah sebagai hasil pekerjaan Seksi Penetapan Klim maka sangatlah diperlukanadanya keharmonisan hubungan yang sinergis antara kedua unit ini.
2. Bersama sama dengan Bidang Pelayanan untuk melakukan sosialisasi kepada pesarta, sehingga diharapkan ketika peserta dating ke Kantor Cabang, telah memahami hak dan kewajibannya serta kelengkapan berkas yang harus dipenuhi.
3. Perlu dilakukan rapat koordinasi antar unit kerja untuk menyamakan persepsi dan komitmen serta satu tujuan dan tanggungjawab tentang penyelesaian SPP, kelengkapan dokumen, baik mengenai jenis persyaratan, jumlah berkas, dan keabsahan dokumen.
4. Perlu diadakan pembatasan waktu untuk SPP tunai yang diprioritaskan misalnya sampai dengan jam 11.00 sehingga diharapkan palaing lambat jam 12.00 semua SPP prioritas sudah sampai dan siap di bayarkan oleh kasir, dengan demikian peserta tidak menunggu terlalu lama, proyeksi kebutuhan dana per hari dapat diketahui dengan jumlah yang pasti sesegera mungkin.

5. Agar ditingkatkan volume SPP yang di transfer atau cek pos, khususnya terhadap SPP yang dip roses setelah jam 11.00 agar volume pembayaran tunai tidak terlalu banyak, sehingga peserta tidak menunggu terlalu lama selain itu akan mendukung pembayaran yang efektif.
6. Melakukan jemput bola atas SPP prioritas yang masih diproses di Penetapan Klim untuk selanjutnya dijumlahkan guna menyiapkan data proyeksi kebutuhan dana