

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Gaya hidup di Indonesia semakin tinggi setiap tahunnya seiring perkembangan ekonomi yang terus meningkat pesat. Hal ini berpengaruh pada kualitas hidup seseorang. Seluruh penduduk di Indonesia pasti menginginkan kualitas hidup yang terjamin, baik pada saat usia produktif maupun usia non-produktif. Oleh sebab itu, saat ini banyak sekali perusahaan yang mensejahterakan karyawannya pada saat mereka aktif bekerja ataupun pada saat memasuki usia pensiun. Hal ini juga dilakukan pemerintah bagi para pegawai aktif maupun non-aktif yang bekerja langsung di bawah pemerintahan Republik Indonesia. Pegawai yang bekerja di bawah pemerintahan Republik Indonesia disebut dengan Aparatur Sipil Negara atau disingkat dengan ASN. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, menjelaskan bahwa:

“Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.”

Pegawai Negeri Sipil atau yang disingkat dengan PNS adalah seseorang warga Negara Republik Indonesia yang memenuhi syarat tertentu yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian untuk menduduki jabatan tertentu sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021). Dengan diberikannya jaminan untuk Pegawai Aparatur Sipil

Negara, pemerintah berharap dapat meningkatkan kinerja mereka sebagai penopang dan berpartisipasi dalam menciptakan sistem pemerintahan dengan maksud untuk melayani masyarakat. Jaminan yang diberikan pun tidak hanya untuk pegawai yang masih aktif saja, melainkan juga kepada para pensiunan. Dengan adanya jaminan hari tua untuk para pensiunan, maka mereka dapat menikmati hari tua atau masa pensiunan dengan nyaman. Dalam merealisasikan untuk memberikan jaminan kepada tenaga kerja maupun pensiunan, maka pemerintah mendirikan PT. TASPEN (Persero).

Berdasarkan *website* PT. Taspen yaitu www.taspen.co.id yang diakses pada tanggal 05 Mei 2022, PT. TASPEN (Persero) merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang di bentuk oleh Pemerintah dan bergerak di bidang Asuransi Sosial dan Pensiun Tenaga Kerja. PT. TASPEN (Pesero) sendiri bertugas untuk mengelola serta membayarkan program jaminan sosial kepada Aparatur Sipil Negara. Mengelola simpanan Tabungan Hari Tua para peserta Taspen serta memberi manfaat atas tabungan tersebut sebagai jaminan sosial bagi peserta adalah kegiatan utama dari PT. TASPEN (Persero). Dalam melakukan salah satu kegiatan yang dilakukan PT. TASPEN (Persero) yaitu pembayaran terkait program Tabungan Hari Tua, pensiun pertama, pensiun bulanan kepada peserta, PT. TASPEN (Persero) bekerja sama dengan beberapa mitra bayar. Beberapa mitra bayar tersebut diantaranya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Tabungan Negara (BTN), PT. Pos Indonesia (Rekening) dan masih banyak lagi.

Jumlah Warga Negara Indonesia yang terdaftar sebagai peserta pensiun di PT. TASPEN (Pesero) Kantor Cabang Utama Surabaya sendiri sangat banyak. Menurut data yang tercatat di PT. TASPEN (Pesero) Kantor Cabang Utama Surabaya sendiri, pada bulan Februari tahun 2022 penerima pensiun untuk kelompok Pegawai Negeri Sipil Daerah dan Pusat sebanyak 167.925 jiwa (Laporan Keuangan Program Pensiun bulan Februari PT Taspen (Pesero), 2022). Dimana jumlah peserta untuk kelompok Pegawai Negeri Sipil Daerah sebanyak 109.497 jiwa dan Pegawai Negeri Sipil Pusat sebanyak 58.428 jiwa. Dengan jumlah peserta yang begitu banyak, maka PT. TASPEN (Pesero) menjadi salah satu perusahaan asuransi jiwa dengan tingginya rasa kepercayaan yang diberikan oleh Warga Negara Indonesia. Oleh sebab itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian di salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar yaitu PT. TASPEN (Pesero) Kantor Cabang Utama Surabaya.

Pada saat melakukan penelitian, peneliti menemukan beberapa kendala pada kegiatan utama dari PT.TASPEN (Pesero). Kegiatan utama yang dimaksud adalah melakukan transaksi pembayaran atas dana pensiun kepada peserta taspen. Hal yang ditemui peneliti pada saat penelitian terdapat kendala pada saat karyawan melakukan pembayaran terkait iuran dana pensiun kepada peserta taspen. Ada dua kendala yang terjadi yaitu keterlambatan pembayaran dana pensiun sedangkan pada kenyataannya peserta sudah tidak berhak menerima pensiun, dan kendala lain adalah keterlambatan pembayaran dana pensiun karena kesalahan informasi data peserta. Kendala tersebut terjadi karena sebagai peserta program dana pensiun, peserta tidak melakukan kewajibannya dengan baik dan penuh tanggungjawab. Salah satu

kewajiban dari peserta program dana pensiun adalah melakukan *update* data terkait informasi tentang peserta bersangkutan yang harus dilakukan peserta setidaknya beberapa bulan sekali atau pada saat terjadi perubahan status. Dengan adanya kendala tersebut, akan memberikan dampak buruk kepada kinerja perusahaan.

Setiap perusahaan harus memastikan kinerja perusahaan baik serta memberikan kenyamanan dan jaminan kepada para peserta, maka perusahaan perlu melakukan evaluasi kinerja perusahaan. Evaluasi perlu dilakukan agar dimasa yang akan datang aktivitas pelayanan operasional perusahaan semakin baik serta mampu memberikan manfaat secara optimal kepada para peserta. Setiap perusahaan memiliki prosedur sebagai dasar berjalannya aktivitas yang dilakukan perusahaan. Menurut Rakhmawati (2019:21), prosedur kerja merupakan dokumen tertulis yang diikuti oleh organisasi tentang bagaimana sebuah proses seharusnya diselesaikan. Prosedur yang tepat akan memberikan hasil yang sesuai dengan maksud dan tujuan, tepat waktu dan efisien dalam melakukan pembiayaan aktivitas operasionalnya. Akan tetapi, jika prosedur yang dilakukan kurang tepat maka akan membuat segala aktivitas pembayaran menjadi rumit. Hal ini akan menimbulkan rasa ketidaknyamanan para peserta pensiun dalam melakukan klaim untuk Asuransi Pensiun. Seperti yang ditemui saat penelitian, terdapat masalah terkait pembayaran pensiun kepada peserta. Penyebab dari masalah tersebut salah satunya terkait prosedur yang kurang tepat. Maka dari itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik dan memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh peserta Taspen.

Melihat betapa pentingnya sebuah perusahaan untuk melakukan evaluasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah tersebut serta mencoba melakukan evaluasi terhadap penerapannya yang akan dirangkum dalam Tugas Akhir penulis dengan judul **“Evaluasi Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Kepada Peserta di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis oleh penulis, maka dapat ditemukan perumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana prosedur pembayaran pensiun yang telah diterapkan oleh PT. TASPEN (Persero), apakah sudah sesuai dengan peraturan direksi PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) nomor PD-24/DIR/2013 tentang tata cara pencairan, penyaluran, pembayaran, dan pertanggungjawaban dana belanja pensiun dan dapat mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para peserta?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan PT. TASPEN (Persero) dalam melaksanakan prosedur pada pembayaran dana pensiun kepada peserta taspen dengan peraturan direksi PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) nomor PD-24/DIR/2013 tentang tata cara pencairan, penyaluran, pembayaran, dan pertanggungjawaban dana belanja pensiun dan mampu untuk mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para peserta.

1.4. Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian yang telah disebutkan, tentunya penelitian ini juga diharapkan akan mempunyai manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan sumber pengetahuan yang berhubungan dengan sistem pengendalian terutama pada proses pembayaran dana pensiun pada perusahaan asuransi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Institansi, sebagai bahan masukan dan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal yang berhubungan dengan prosedur pembayaran dana pensiun kepada peserta.
- b. Bagi Universitas, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam melakukan evaluasi terhadap prosedur yang terjadi di perusahaan.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian serta refrensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan prosedur pembayaran dana pensiun pada perusahaan asuransi.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam melihat serta mengetahui pembahasan yang ada pada penelitian ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika penulisan yang merupakan kerangka dan pedoman pada penulisan penelitian. Berikut adalah sistematika penulisan pada penelitian ini:

1. Bagian Awal Penelitian

Bagian awal pada penelitian ini memuat cover, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, dan halaman daftar tabel.

2. Bagian Utama Penelitian

Bagian utama pada penelitian ini terbagi atas beberapa bab dan sub bab yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdiri dari :

- A. Telaah dari penelitian yang berisi tentang beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang saat ini dilakukan.
- B. Berisi tentang pembahasan dari pengertian, manfaat, jenis dan karakteristik dari prosedur, pengertian dari standar operasional prosedur, pengertian, tujuan dan

manfaat dari pensiun. Beberapa informasi mengenai dana pensiun seperti pengertian, manfaat, pendirian, lembaga pengelola, dan jenis-jenis program. Serta informasi mengenai asuransi seperti pengertian, fungsi, prinsip-prinsip, dan manfaat asuransi bagi kehidupan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang metode penelitian yang dilakukan atau digunakan oleh penulis dalam pengembangan sistem informasi. Bab metode penelitian ini meliputi :

- A. Desain Penelitian
- B. Batasan Penelitian
- C. Data dan Metode Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran subyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan. Adapun sub bab dari hasil dan pembahasan terkait dengan gambaran subyek penelitian terdiri dari sejarah singkat PT. TASPEN (Persero), visi dan misi PT. TASPEN (Persero), Struktur Organisasi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya dilengkapi dengan uraian tugasnya. Selain itu juga menjelaskan tentang

profil usaha dan jenis layanan yang terdapat di PT. TASPEN (Persero).

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan, saran dan implikasi penelitian. Saran penelitian ini diperuntukan pada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada topic dan perusahaan yang berbeda. Untuk implikasi penelitian yaitu berupa masuan yang dilakukan oleh manajemen untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya.

3. Bagian Akhir Penelitian

Pada bagian ini memuat tentang daftar pustaka serta lampiran.