

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen kepegawaian atau sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau instansi pemerintah dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Perkembangan suatu organisasi sangatlah tergantung pada produktivitas tenaga kerja, dan baik tidaknya kinerja dalam organisasi tersebut dapat diperhatikan dari disiplin kerja pegawai yang ada di dalam organisasi tersebut. Atas peraturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan pegawai bekerja secara produktif. Pengelolaan pegawai secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan pegawai, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan, penataran, pengembangan kariernya. Saat penyeleksian sumber daya manusia, lembaga atau organisasi tidak hanya mengharapkan sumber daya manusia yang terampil, namun juga mengharapkan sumber daya manusia yang mau bekerja dengan giat dan disiplin untuk mencapai hasil kerja yang maksimal (Zericka, 2013).

Pemerintah memberikan tugas penyelenggara dan pengelolaan program dana pensiun kepada kantor Taspen cabang Jambi. Diberi tanggung jawab yang besar oleh pemerintah melalui pelimpahan program pensiun. Sebagai perwujudan rasa tanggung jawab atas tugas yang dibebankan, kantor Taspen memberikan pelayanan pembayaran secara prima kepada para peserta aktif dan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sesuai keputusan menteri Negara pendayagunaan Aparatur Negara, prosedur atau tata cara pelayanan pembayaran kepada masyarakat harus mengandung kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata serta tepat waktu.

Prosedur sendiri merupakan pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan yang terdiri dari tahap demi tahap pekerjaan saling berkesinambungan sehingga

merupakan bentuk kerjasama antar bagian satu dengan bagian lainnya. Setiap bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri yang akan terjalin dalam suatu rangkaian kerja. Pelaksanaan prosedur itu sendiri harus sistematis dan logis, mana langkah harus didahulukan, mana langkah selanjutnya dan mana langkah terakhir. Setiap langkah yang dilakukan harus terpola dengan baik.

Prosedur dibuat bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam melihat efektivitas pelayanan pembayaran pensiun pegawai negeri sipil di kantor Taspen Cabang Jambi yang memuaskan bagi para peserta pensiunan. Dengan adanya prosedur yang jelas dan sederhana, proses pelayanan pembayaran pensiun pegawai negeri sipil, keadaan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para peserta Taspen dan keluarganya dalam mengurus permohonan pelayanan pembayaran memberikan hasil bermanfaat.

Taspen diberi kepercayaan oleh Pemerintah untuk membayarkan manfaat pensiun tersebut kepada PNS. Selain adanya Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM) PT. Taspen berinovasi dengan memberi layanan klim pada peserta ASN dalam layanan klim ini PT. Taspen memberikan jaminan kecepatan pencairan dana lebih cepat dari pada melalui pihak asuransi lain di mana proses pencairan klim tersebut tidak kurang dari rentan waktu satu jam. adanya jaminan kecepatan proses pencairan dana pensiun tersebut maka *customer* dapat dengan mudah menerima pencairan dana pensiun. (dikutip dari *website*: [www.taspen.co.id](http://www.taspen.co.id)).

Salah satu inovasi baru yang dilakukan pihak Taspen adalah otentikasi pensiunan yaitu setiap orang berhak menerima tunjangan melakukan otentikasi berbeda-beda, Ada empat jenis otentikasi yang dilakukan. Otentikasi Berkala 1 (satu) bulan sekali untuk penerima Tunjangan veteran dan Dana Kehormatan. Otentikasi Berkala 2 (dua) bulan sekali untuk Penerima Pensiun Pejabat Negara. ASN, TNI/Polri, tidak mempunyai tunjangan keluarga. Lalu Otentikasi Berkala 3 (tiga) bulan sekali untuk Penerima Pensiun Pejabat Negara ASN, TNI/Polri masih mempunyai Tunjangan Keluarga. Terakhir adalah otentikasi di mitra bayar atau dikunjungi oleh mitra bayar karena sedang sakit atau telah uzur. Otentikasi itu

penting dan diperlukan demi kelancaran dan keamanan dalam mengambil dana pensiun (Serempak.id, 29 Agustus 2019).

Aplikasi Otentikasi merupakan sebuah cara untuk otentikasi agar pensiunan tidak harus datang ke Bank atau Pos untuk mengambil uang pensiun, jika pensiunan memiliki kendala terkait penggunaan perangkat HP/*Smartphone* untuk otentikasi, pensiunan masih bisa datang langsung ke mitra bayar Bank atau Pos. Otentikasi berupa pembuktian diri melalui validasi identitas peserta dan penerima pensiun atau tunjangan berkaitan kombinasi penggunaan *user name* dan *password*, *smartcard*, *fingerprint*, *retina scan*, untuk memverifikasi identitas peserta atau penerima pensiun/tunjangan. (Taspen.co.id)

Taspen merupakan bagian dari perusahaan BUMN dan PT. Taspen disini memberikan kemudahan dalam pelayanan pembayaran gaji. PT. Taspen membuat inovasi baru dengan sistem Aplikasi Otentikasi Taspen dengan menggunakan *Smartphone*. Penerima pensiun yang pembayarannya melalui Kantor Taspen Cabang Jambi diberikan fasilitas kemudahan dalam melakukan otentikasi, yaitu menggunakan Enrollment Taspen proses perekaman biometrik (Sidik jari, Wajah, Suara). Data yang telah berhasil terekam pada proses ini akan digunakan oleh aplikasi taspen otentikasi. penerima pensiun dapat melakukan otentikasi melalui aplikasi, penerima pensiun yang telah terdaftar (*Enrollment*) dapat menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi bisa diunduh dari *playstore* atau *appstore* pada android/IOS. Melalui Taspen Otentikasi penerima untuk melakukan otentikasi data diri, penerima pensiun cukup memasukkan nomor pensiun dan melakukan instruksi yang ada pada aplikasi. Syaratnya Hp yang digunakan harus memiliki kamera depan. proses otentikasi dilakukan dengan empat kriteria yaitu anggukkan kepala, gelengkan kepala, kedipkan mata, ucapkan huruf vokal A dengan membuka mulut. Dari data tersebut penerima pensiun dapat terotentikasi setelah memenuhi proses instruksi berhasil penerima pensiun dapat mengambil uang melalui sarana Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau *internet banking*, tanpa harus datang ke Kantor Taspen.

Namun persoalan terjadi antara lain: masih kurangnya pemahaman dan pengetahuan mengenai sistem teknologi aplikasi otentikasi, tidak semua pensiun memiliki smartphone, pensiun tidak di dampingi sama keluarganya, aplikasi tidak dapat di instal pada smartphone memori terbatas, koneksi internet kurang bagus, pensiun sudah pikun, pensiun gagal dalam melakukan otentikasi karena kurang pencahayaan dan koneksi internet buruk, pada saat hari-hari tertentu sistem sibuk. pandangan peneliti mengenai persoalan diatas pada saat melakukan otentikasi dapat diatasi dengan memberikan pelayanan pengajaran arahan terhadap pensiun pada saat melakukan perekaman. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana **“Prosedur Pelayanan Pembayaran Gaji Melalui Taspen Otentikasi Pada Kantor Taspen Cabang Jambi Tahun 2024”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas penulis dalam tugas akhir ini adalah:

Bagaimana Prosedur Pelayanan Pembayaran Gaji Melalui Taspen Otentikasi Pada Kantor Taspen Cabang Jambi Tahun 2024?

## **1.3 Tujuan Penulisan dan Manfaat Penulisan**

### **1.3.1 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana Prosedur Pelayanan Pembayaran Gaji Melalui Taspen Otentikasi Pada Kantor Taspen Cabang Jambi Tahun 2024.

### **1.3.2 Manfaat Penulisan**

#### **1. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan berkomunikasi serta menambah pengetahuan, wawasan mahasiswa seputar Analisis Prosedur Pelayanan Pembayaran Gaji sehingga dapat mengkombinasikan

teori yang sudah diperoleh pada masa kuliah dengan praktik nyata yang terjadi dalam perusahaan dan institusi pemerintah

## **2. Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan saran dan koreksi bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja pada Kantor Taspen Cabang Jambi

## **3. Bagi Penulis Lainnya**

(Pembaca) dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya

### **1.4 Metode Penulisan**

Metode penulisan dilakukan dengan mengumpulkan teori dan informasi dari berbagai sumber acuan dalam pembuatan laporan magang

### **1.5 Jenis Data**

Adapun data yang diperoleh antara lain:

#### **1. Data Primer**

Menurut Umi Narimawati (2008) data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Dalam penelitian ini data primer akan diperoleh dari hasil wawancara terhadap seseorang (informan).

#### **2. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2008) data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Contohnya seperti dari orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder bersifat data

yang mendukung keperluan data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen jurnal.

## **1.6 Metode Pengumpulan Data**

Dalam penulisan laporan praktek kerja lapangan ini penulis menggunakan metode yaitu:

### **1. Wawancara**

Wawancara adalah memperoleh data dengan mengadakan wawancara langsung dengan pihak terkait dalam laporan ini.

### **2. Observasi**

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung dilapangan. Observasi yang ditempuh oleh penulis yaitu dengan cara mempelajari dan mengamati keadaan yang berhubungan dengan penulisan Laporan Tugas Akhir pada Kantor Taspen Cabang Jambi.

### **3. Studi Pustaka**

Studi pustaka dilakukan dengan cara memperoleh data serta informasi atau keterangan dengan membaca dan mempelajari buku atau literatur yang mempunyai hubungan dengan penyusunan laporan ini.

## **1.7 Metode Analisis**

Metode Analisis yang digunakan dalam penyusunan Laporan Magang ini adalah metode analisis Deskriptif, yaitu menjelaskan bagaimana Prosedur Pelayanan Pembayaran Gaji Melalui Taspen Otentikasi pada Kantor Taspen Cabang Jambi Tahun 2024. Metode Analisis Deskriptif itu sendiri merupakan cara merumuskan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian secara umum.

## **1.8 Waktu dan Lokasi Magang**

Waktu penulis melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini adalah pada tanggal 1 Februari 2024 sampai dengan tanggal 1 April 2024

Lokasi : PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi

Alamat : Jl. Slamet Riyadi, Broni, Kel. Solok Sipin, Kec. Telanaipura, Kota  
Jambi, Jambi 36124

## **1.9 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran dan pembuatan yang jelas penulisan magang ini, maka akan dipaparkan sistematika penulisan yang terdiri dari empat bab dengan uraian sebagai berikut:

### **Bab I. Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang pelaksanaan magang. Rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, waktu dan lokasi magang, serta sistematika penulisan laporan magang.

### **Bab II. Landasan Teori**

Bagian ini akan dijelaskan mengenai konsep dasar adanya prosedur pelayanan pembayaran gaji melalui taspen otentikasi, dan teori-teori yang berhubungan dengan masalah pokok prosedur pelayanan pembayaran gaji melalui taspen otentikasi.

### **Bab III. Pembahasan**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang gambaran umum PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi, Visi dan Misi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jambi, pembayaran gaji melalui taspen otentikasi, serta membahas semua masalah pokok laporan.

### **Bab IV. Penutup**

Merupakan bab penutup yang mengemukakan tentang simpulan dan saran-saran yang merupakan inti dari pokok permasalahan yang dibahas dalam laporan ini.