

PERANAN OTORISASI PESERTA DALAM LAYANAN MANFAAT

PT.TASPEN (PERSERO) KC. SURAKARTA



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Program Studi Diploma III Keuangan
dan Perbankan**

Oleh:

DHIKA MAULANI

F3614037

PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

2017

ABSTRAK

PERANAN OTORISASI PESERTA DALAM LAYANAN MANFAAT

PT.TASPEN (PERSERO) KC. SURAKARTA

DHIKA MAULANI

F3614037

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana peranan otorisasi peserta aktif dan pensiun bagi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta, dilihat dari permasalahan yang terjadi di perusahaan serta penyelesaian bagian seksi kepesertaan dari PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta.

Mengetahui tentang pentingnya peranan dari data dalam membantu mengelola serta menyalurkan dana yang diberikan pemerintah untuk para Aparatur Sipil Negara (ASN), maka pemerintah memberikan hak khusus kepada PT. TASPEN (Persero) agar para aparatur Negara mendapat kesejahteraannya dan keluarga karena aparatur Negara merupakan salah satu abdi Negara.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pihak yang terkait dengan penelitian yang diperoleh dari PT. TASPEN (Persero) KC. Surakarta. Data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan objek penelitian.

Pembahasan dari penelitian ini adalah bagaimana peranan otorisasi dalam proses pengajuan klim atas peserta aktif atau ahli waris dan pensiun serta permasalahan dan penyelesaian dari kepesertaan aktif dan pensiun tersebut. Syarat kepesertaan dalam pengajuan klim di PT. TASPEN ini sangat diperlukan dan para peserta aktif serta pensiun harus mengetahui informasinya, agar para peserta aktif atau pensiun dapat mengajukan klim dengan lancar tanpa penundaan pembayaran atau pencairan dananya.

Kata Kunci : *Otorisasi, Peranan Otorisasi Kepesertaan*

ABSTRACT

THE ROLE OF THE AUTHORIZATION OF THE PARTICIPANTS IN THE SERVICE BENEFITS IN PT. TASPEN (PERSERO) BRANCH OFFICE OF SURAKARTA

DHIKA MAULANI

F3614037

The purpose of this research is to know the extent to which the authorization of active and retired of PT. TASPEN (Persero) Branch Office of Surakarta, be seen from the problems that occur in the company as well as the completion of the section of membership of PT. TASPEN (Persero) Branch Office of Surakarta.

Knowing about the importance of the role of the authorization in helping manage and channel the funds provided by the government for the officers of the civil state, then the government is giving special rights for PT. TASPEN (Persero) Branch Office of Surakarta to the state apparatus have their welfare and family because officers of the civil state is one of a civil servant.

In this study authors used file primary and the secondary. The primary, which is the file obtained directly from parties related to research obtained from PT. TASPEN (Persero) Branch Office of Surakarta. The secondary is supporting file obtained from another source of money associated with the object of research.

The discussion of this research is how the role of the authorization in the process of filing klim the participants or heir, and retirement, as well as the problem and completion of membership. Condition of membership in the filing of klim PT. TASPEN (Persero) Branch Office of Surakarta is necessary and participants have to find out information, so that the filing of klim to run smoothly.

Keywords : *Authorization, Authorization of Participants.*

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul “**PERANAN OTORISASI PESERTA DALAM LAYANAN MANFAAT PT.TASPEN (PERSERO) KC. SURAKARTA**”,
yang ditulis oleh :

Nama: Dhika Maulani

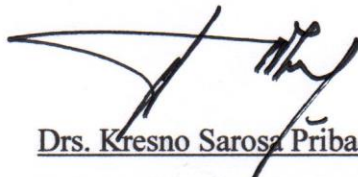
NIM : F3614037

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan guna mencapai derajat Ahli Madya Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 26/9/2017

Disetujui dan diterima oleh

Dosen Pembimbing



Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si

NIP. 19560118 198601 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**“PERANAN OTORISASI PESERTA DALAM LAYANAN MANFAAT
PT.TASPEN (PERSERO) KC. SURAKARTA”**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan



Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 26/9/2017

Tim Penguji Tugas Akhir

1. Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si
NIP. 19560118 198601 1 001
2. Drs. Sutanto, M.Si
NIP. 19561129 198601 1 001

()
()

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret :

Nama : DHIKA MAULANI
NIM : F3614037
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : PERANAN OTORISASI PESERTA DALAM
LAYANAN MANFAAT PT. TASPEN (PERSERO) KC.
SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar – benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan penyabutan gelar ahli madyanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, 03/04/2017

Mahasiswa


Dnika Maulani

NIM. F3614037

MOTTO

“Many of life’s failures are people who did not realize how close they were to success when they gave up” ~ Thomas A. Edison

“The future belongs to those who believe in the beauty of their dreams”

~Eleanor Roosevelt

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

1. *Bapak, Ibu, dan kedua adekku tersayang yang selalu merestui serta mendoakanku setiap waktu.*
2. *Almamater tercinta.*
3. *PT. TASPEN (Persero) KC Surakarta.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang atas rahmat dan hidayah, serta ridha dan kasih sayangnya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "**PERANAN OTORISASI PESERTA DALAM LAYANAN MANFAAT PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG SURAKARTA**", sebagai syarat untuk meraih gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan.

Dalam penyusunannya, penulis tak bisa melupakan jasa-jasa yang diberikan oleh berbagai pihak, karenanya penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
2. Bapak Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan, Pembimbing Akademik, serta Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan arahan terbaik.
3. Seluruh staff tenaga pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis terutama Program Studi Keuangan dan Perbankan, terimakasih Bapak/Ibu, atas ilmu yang Insya Allah bermanfaat kedepannya.

4. Bapak Tawab, selaku kepala cabang PT. TASPEN (Persero) KC Surakarta yang memberikan kesempatan untuk kami melakukan kuliah magang kerja.
5. Bapak Abu Sofyan, Bapak Insan, Bapak Supriyadi, Bapak Mulyanto, Bapak Harto, dan seluruh karyawan-karyawati PT. TASPEN (Persero) KC Surakarta yang telah berkenan membimbing penyelesaian Tugas Akhir penulis dengan bantuan ilmu, data serta wejangan-wejangan buat Dhika.
6. Ibu, Bapak, dan Adek-Adeku, alasan terbesar untuk membalas semua perjuangan, kerja keras, airmata, dan doa terbaik yang selalu diberikan tanpa imbalan.
7. Keluarga besar Iman Tohari, dan Jawandi, semua doa terbaik untuk kalian semua yang masih disampingku dan yang ada disisi-Nya. Terutama bude-bude dan pakde-pakde yang tak pernah lelah kasih wejangan ke Dhika.
8. Dua orang yang ku bikin susah. Sahabat yang ku anggap abangku, Gilang Rizki Pratama. Dan sahabat yang ku anggap adeku, Laela Rizki Fauziah.
Because blood is not the only thing that makes you a family.
9. *My best mates ever* : Devi Octaviani, Damara Rian Ramadhan, Ida Purwanti. *I'm nothing without you, thank you so much for always be by my side.*
10. *Best partner since we met* : Husna Hardiana, Nabylla Oktaviasari Pariyana, Chessy Nadi Marpaung, Intan Dewi Muthmainnah. *We'll success together, My Beloved Girls! See you on TOP!*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6

C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS)	11
B. Pengertian Badan Usaha Milik Negara (BUMN)	12
C. Pengertian Asuransi Sosial	15
D. Sejarah Jaminan Sosial	16
E. Pengertian Pelayanan	18
1. Prinsip Pelayanan	20
2. Asas Pelayanan	22
3. Standar Pelayanan	23
4. Bentuk dan Karakteristik Pelayanan	24
5. Kualitas Pelayanan	27

BAB III PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	31
1. Sejarah PT. TASPEN (Persero)	31
2. Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan	33
3. Lokasi PT. TASPEN (Persero) KC Surakarta	38

4. Struktur Organisasi Perusahaan	36
5. Tugas dalam Struktur Organisasi Perusahaan	37
B. Program – Program PT. TASPEN (Persero)	45
1. Tabungan Hari Tua (THT)	45
2. Dana Pensiun	49
3. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	52
4. Jaminan Kematian (JKM)	53
C. Peranan Data Layanan Manfaat Peserta Aktif dan Pensiun	54
1. Peran dan Tugas Seksi Kepesertaan bagi Peserta Aktif	55
2. Peran dan Tugas Seksi Kepesertaan bagi Pensiun	57
D. Permasalahan dan Penanganan Layanan Manfaat Seksi Kepesertaan PT. TASPEN (Persero) KC Surakarta	59

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN