

## **IPTEKS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KINERJA BAGIAN KEUANGAN ATAS KLAIM DANA PENSIUN PT TASPEN (PERSERO) CABANG MANADO**

Mutia Larasati S. Midu<sup>1</sup>, Sherly Pinatik<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Bahu, Kota Manado, 95115, Indonesia

Email : midu.mutialarasati@gmail.com

### **ABSTRACT**

*PT TASPEN (Persero) Manado Branch is a State-owned business entity whose task is to manage social insurance programs which in this case handle the pension fund and old age savings program. Then, in its service, PT TASPEN (Persero) certainly requires the existence of procedures that are implemented in order to achieve customer satisfaction. Good service in insurance companies is certainly very influential on the assessment of financial performance and the existence of companies in shutter outside the company. Influence on financial performance because in the implementation of its main duties the part that regulates the problem of claiming funds is the field of services and benefits, where the fields are directly related to customers. So it is very important that there is good customer service so that it can carry out its duties and responsibilities in accordance with the objectives of the company, which is to become a trusted, clean and healthy pension and THT social insurance provider.*

*Keywords : Insurance, pension fund, Costumer Service*

### **1. PENDAHULUAN**

Tujuan utama dari perusahaan yakni menjaga kesinambungan kegiatan perusahaan dalam jangka panjang. Sehingga dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dengan meningkatkan kinerja dari Bidang Pelayanan dan Manfaat sehingga kualitas dari pelayanan pelanggan lebih baik lagi serta dengan meningkatnya kualitas kinerja tersebut secara langsung akan mempengaruhi kinerja bagian keuangan dalam memberikan pembayaran santunan dana pensiun dan Pengolahan Tabungan Hari Tua dengan baik, hal tersebut dapat juga mempengaruhi Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Dengan hal itu perusahaan akan dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan tidak menimbulkan masalah yang tentunya dapat menghambat kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam proses melaksanakan kegiatan usahanya PT TASPEN (Persero) Cabang Manado perlu memperhatikan secara detail mengenai pelayanan yang akan diberikan pada Pelanggan atau nasabah dan perlu juga melakukan pemantauan secara rutin agar dapat terus melakukan penilaian rutin juga terhadap pelayanan tersebut sehingga mudah melakukan pengendalian terhadap perilaku pegawai dan apabila terjadi penurunan tingkat kinerja maka dapat dilakukan perbaikan kinerja secara cepat dan tepat.

### **2. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada hakikatnya setiap perusahaan pasti akan menyajikan **Laporan Keuangan**, dimana laporan keuangan ini yang digunakan untuk menilai perkembangan perusahaan secara urut dan lapoan keuangan tak hanya digunakan oleh pihak intern perusahaan tapi digunakan juga oleh pihak ekstern guna meningkatkan kepercayaan para stakeholder untuk berinvestasi tanpa ragu di perusahaan tersebut. Adapun Laporan Keuangan dapat diuraikan sebagai

---

catatan atau informasi keuangan yang berupa laporan yang dapat menggambarkan seperti apa kondisi perusahaan dan hal ini merupakan proses dari pelaporan mengenai kondisi Aset, Beban dan Modal yang telah dikelola oleh perusahaan.

**Pelayanan Prima** bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pelanggan atau nasabah dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan memenuhi kebutuhannya. Secara pengertian Pelayanan Prima merupakan pelayanan terbaik yang harus diberikan perusahaan untuk harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan perusahaan maupun luar perusahaan. Dalam dunia bisnis terdapat beberapa istilah mengenai pelayanan yakni (1) *Service Excelent*; (2) *Costumer Service*; (3) *Costumer Care*.

**Tujuan adanya Pelayanan Prima**, tentunya untuk memberikan Pelayanan yang bermutu tinggi, Menimbulkan Keputusan, Kepercayaan, Menghindari tuntutan-tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari, dan untuk mempertahankan Pelanggan atau nasabah. Sehingga apabila tujuan dari Pelayanan Prima ini dapat tercapai maka hubungan perusahaan dan pihak luar perusahaan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh perusahaan.

**Fungsi dari Pelayanan Prima** itu sendiri terdiri dari 5 (Tujuh) yakni (1) Memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah dengan Ramah, Tepat, dan Cepat; (2) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan; (3) Menempatkan Pelanggan sebagai mitra usaha; (4) Memuaskan Pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan; (5) Memberikan Keuntungan Bagi Perusahaan. PSAK No. 18 Mengenai Akuntansi Dana Pensiun, **Dana Pensiun** dapat diartikan sebagai badan yang mengelolah dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat saat pensiun. Adapun beberapa Program Dana Pensiun sesuai dengan PSAK 18 yaitu (1) Dana Pensiun Bagi Pemberi Kerja; (2) Dana Pensiun Lembaga Keuangan; (3) Program Pensiun Iuran Pasti; (4) Program Pensiun Manfaat Pasti.

### **3. METODE DAN TEKNIK PENERAPAN IPTEKS**

#### **3.1. Metode Penerapan Ipteks**

Metode penerapan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni yang diterapkan yaitu pengimplementasian 6 Konsep Pelayanan Prima berdasarkan Excellent Service pada PT Taspen (Persero) Cabang Manado.

#### **3.2. Teknik Penerapan Ipteks**

Teknik Penerapan Ipteks yang digunakan adalah melakukan pemantauan terhadap kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan dan membantu dalam menjalankan kegiatan pelayanan sesuai dengan Konsep Pelayanan Prima berdasarkan Excellent Service yang terdiri dari 6 Konsep yakni : (1) Konsep Sikap; (2) Konsep Perhatian; (3) Konsep Tindakan; (4) Konsep Kemampuan; (5) Konsep Tanggung Jawab; (6) Konsep Penampilan.

### **4. PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Objek Penerapan Ipteks**

PT Taspen (Persero) Pembentukan awalnya memiliki program Tunjangan Hari Tua Pegawai Negeri sebagaimana di atur dalam PP No.9 Tahun 1963 mengenai Pembelanjaan Pegawai Negeri dan PP No. 10 Tahun 1963 mengenai Tabungan Asuransi dan Pegawai Negeri, pada awal mulanya PT Taspen bernama PN (Perusahaan Negara) Taspen. Pada tahun 1981dikeluarkannya PP No. 25 mengenai Asuransi Sosial PNS, hal tersebut membuat PT Taspen (Persero) Melakukan Proses Penggabungan Program Kesejahteraan Pegawai Negeri yang terdiri dari Program THT dan Program Pensiun. PT Taspen (Persero) tentunya memiliki makna Visi dan Misi dalam Menjalankan Tugas dan Tanggung Jawabnya yakni Makna dari Visinya yaitu Menjadi Pengelolah Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua serta Jaminan Sosial

Lainnya yang Terpercaya, Misi dari PT Taspen ialah Mewujudkan Manfaat dan Layanan yang Semakin Baik bagi Peserta dan Stakeholder lainnya secara Profesional dan Akuntabel Berlandaskan Integritas dan Etika yang Tinggi. Adapun moto dari perusahaan yang menjadi acuan dari judul yang saya ambil yakni : (1) Memberikan layanan yang terpadu; (2) Mensinergikan Layanan pada PNS; (3) Meringankan Beban PNS; (4) Menyederhanakan Alur Birokrasi; (5) Memberikan Kenyamanan dan Keamanan; (6) Menghemat Energi dan Biaya; (7) Memberikan Informasi yang Maksimal. Dalam prinsipnya PT Taspen (Persero) menerapkan Prinsip Good Corporate Government hal ini dikarenakan perusahaan ini merupakan dibawah naungan dari Kementerian Negara BUMN dan telah berkomitmen untuk menerapkan Prinsip GCG secara Konsisten dengan titik acuan pada PM BUMN No. PER-01/MBU/2011 Mengenai tata kelola perusahaan yang baik pada BUMN dan dalam SK-16/S.MBU/2012 diterapkan dalam 6 aspek yakni, Komitmen terhadap PM BUMN, Pemegang Saham dan RUPS, Dewan Komisaris, Direksi, pengungkapan informasi dan transparansi, dan lainnya.

#### **4.2. Pembahasan**

Sesuai dengan yang telah ditulis dalam Teknik Penerapan Ipteks maka dalam pembahasan ini akan menguraikan seperti apa maksud dari 6 Konsep Pelayanan Prima Berdasarkan Excelent Service dan dalam pelaksanaannya perusahaan perlu memperhatikan dan menerapkannya yakni :

*Konsep Sikap*, setiap menjalankan kegiatan usahanya PT Taspen (Persero) tentunya perlu memperhatikan sikap atau perilaku dalam memberikan Pelayanan kepada nasabahnya agar nasabah tersebut merasa dia dihargai dan akan sangat mudah menimbulkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Konsep ini perlu menjalankan atau menerapkan beberapa kriteria tertentu kepada karyawannya yakni perlu adanya rasa memiliki (sense of belonging) terhadap perusahaan, adanya rasa bangga terhadap pekerjaan yang dia tekuni, memiliki sikap loyalitas yang tinggi atas tugas dan tanggung jawabnya, serta selalu menjaga martabat dan nama baik perusahaan. Tak hanya kriteria tersebut karyawan pun harus memiliki kemampuan diri yang optimal dan wawasan pengetahuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya, agar dapat melakukan komunikasi yang baik dengan semua pihak, mampu memposisikan diri dalam berbagai situasi sehingga mampu beradaptasi dengan baik, harus memahami pengetahuan dasar hubungan interpersonal dan psikologi sosial serta harus mampu mengendalikan emosi, jika semua itu dapat dilaksanakan dengan baik maka konsep yang menjadi dasar pelayanan prima ini telah berhasil diimplementasikan.

*Konsep Perhatian*, selain perlunya menjaga sikap tentu perusahaan perlu memberikan perhatian penuh terhadap pelayanannya dengan menunjukkan kepeduliannya atau minatnya terhadap sesuatu agar dapat menimbulkan rasa ketertarikan dan dorongan hati nasabah untuk menjalin relasi yang baik dengan perusahaan. Dengan cara mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan (Listening), mengamati perilaku pelanggan (Observing) dan berpikir (Thinking). Dalam mendengarkan serta memahami kebutuhan pelanggan perlu adanya sikap yang baik dan ramah, menjadi komunikator yang baik untuk pelanggan, hindari perdebatan dengan nasabah, menampung semua keluhan nasabah dengan sabar dan memberikan informasi yang jujur atas kondisi dari kegiatan usaha dalam bentuk jasa ini. Untuk mengamati perilaku pelanggan kita perlu menerapkan kiatan sebelumnya agar tujuan dari mengamati ini dapat tercapai, tujuan tersebut yaitu memperoleh informasi yang sesuai mengenai keinginan dan kebutuhan pelanggan melalui cara mengamati ekspresi wajah, gerakan tangan, sorot mata dan sebagainya yang bisa mengisyaratkan harapan pelanggan. Setelah Listening dan Observing dilakukan maka kita perlu memikirkan (Thinking) dimana hal ini diperlukan untuk menimbang kembali dan mengukur segalanya agar dapat mengambil keputusan pelayanan seperti apa yang diperlukan oleh nasabah dengan mencurahkan

---

perhatian penuh pada nasabah maka akan menimbulkan rasa nyaman nasabah atas pelayanan yang telah kita lakukan.

*Konsep Tindakan*, konsep ini merupakan tindakan perwujudan dari 2 konsep sebelumnya yang dimana saat ini pihak pelayanan telah mengambil keputusan tindakan apa yang baik untuk dilakukan dalam proses memberikan pelayanan terbaik guna mewujudkan keinginan atau kebutuhan pelanggan.

*Konsep Kemampuan*, dari segi kemampuan hal yang perlu di perhatikan ialah bagaimana kita sebagai pemberi jasa pelayanan dapat mengimplementasikan kemampuan khusus kita untuk diberikan kepada pelanggan yakni melalui dapat berkomunikasi dengan baik, Profesional, mampu mengembangkan motivasi, serta dapat membangun Public Relation yang baik antara dalam perusahaan dan luar perusahaan, sehingga dapat meningkatkan rasa tertarik dan kepercayaan terhadap pelayanan yang akan di berikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari nasabah.

*Konsep Tanggung Jawab*, dalam menjalankan setiap kegiatan perlu adanya rasa tanggung jawab dan pendelegasian wewenang agar apa yang dikerjakan dalam perusahaan tersebut dapat berjalan sesuai dengan poksi kerja yang telah di wewenangkan oleh perusahaan dan tidak mudah terjadi rasa iri antar karyawan karna semuanya telah berjalan sesuai dengan job desk masing-masing, sehingga pelanggan atau nasabah pun tidak bingung dalam menyamapikan harapan serta kebutuhannya kepada perusahaan karna semuanya telah pada tempatnya.

*Konsep Penampilan*, konsep yang merupakan kiatan akhir dari seluruh konsep yang ada karna penilaian pertama setiap orang itu pasti akan berdasarkan pada penampilan fisik lalu berangsur pada non fisik, penampilan juga dapat merefleksikan kepercayaan diri dan kepercayaan orang lain, dan nasabah dapat dengan nyaman menerima informasi tentang kebutuhannya dengan baik.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan atas penerapan ipteks ini adalah bahwa PT Taspen (Persero) Cabang Manado proses memberikan pelayanannya sudah berjalan dengan baik, hanya saja akan lebih berjalan dengan baik lagi jika dapat menerapkan 6 konsep pelayanan prima – Excelent Service, dan tidak hanya terfokus pada bagian pelayanan dan manfaat atau keuangan tapi perlu diterapkan menyeluruh dalam perusahaan, dan pelaksanaannya tidak hanya didalam tapi juga di luar perusahaan.

### **5.2. Saran**

Saran atas penerapan ipteks ini adalah bahwa dalam pelaksanaannya sebaiknya dilakukan secara intens dan selalu dimantapkan agar dapat menjadi kebiasaan dari seluruh aspek perusahaan sehingga dalam pencapaian tujuannya PT Taspen (Persero) dapat diperoleh dengan mudah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Carl S. Warren. 2014 Pengantar Akuntansi. Edisi 25. Salemba Empat  
IAI, 2014 ED PSAK 18 Tentang Akuntansi dan Pelaporan Program Manfaat PurnaKarya  
Sri Mulyani. 2009 Modul Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan Jilid 1. Erlangga  
Seli Kuniawati. 2017 Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A6  
Freddy Raangkuti. 2017 Costumer Care Excellence – Peningkatan Kinerja perusahaan melalui Pelayanan Prima. Kompas Gramedia  
Handi Irawan. 2002 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo

- PT Taspen (Persero). 2018 Profil : Sejarah Perusahaan, Visi Misi
- PT Taspen (Persero). 2016 Pedoman Good Corporate Government – 6 Aspek GCG
- Undang – Undang No. 25. 2009 Tentang Pelayanan Publik
- H. Sujardi. 2012 Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Refika Aditama
- Ruslan, Rosady. 2007 Manajemen Public Relation & Komunikasi. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- M Hadjam. 2001 Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan. Jurnal Psikologi Vol. 2, 105-115