**BAB I**

**PENDAHULUAN**

## Latar Belakang

Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki peranan penting sebagai alat negara dan abdi masyarakat dalam kelancaran pelaksanaan pembangunan nasional. Mengingat kewajiban Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam melaksanakan tugas kedinasannya dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran dan tanggung jawab, maka perlu diberikannya perlindungan bagi kesejahteraan dan ketenangan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS). Usaha pemberian dan peningkatan kesejahteraan PNS dilakukan melalui penyelenggaraan program asuransi sosial yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil.

PT. Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta yang diterima pada saat yang bersangkutan berhenti karena pensiun. Asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) juga disebut dana tabungan yang merupakan program asuransi dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian. Pensiun pegawai dan pensiun janda/duda menurut Undang-undang No. 11 Tahun 1969 Pasal 1 dan penjelasannya, diberikan sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas pemerintah serta untuk membina dan memelihara kesetiaan pegawai terhadap Negara dan haluan Negara yang berdasarkan pancasila. Untuk memperoleh hak atas jaminan hari tua, pegawai yang bersangkutan antara lain harus memenuhi syarat yang diberhentikan “dengan hormat” sebagai pegawai negeri.

Dana pensiun menurut Santi Sari Dewi (2018:208) adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Penghasilan pensiun biasanya berupa uang yang dapat diambil

setiap bulannya atau diambil sekaligus pada saat seseorang memasuki masa pensiun. Menurut Undang-Undang No.11 Tahun 1992, dana pensiun merupakan sarana penghimpun dana guna meningkatkan kesejahteraan pesertanya serta meningkatkan peran masyarakat dalam melestarikan pembangunan nasional yang meningkat dan berkelanjutan. Dana pensiun merupakan suatu alternatif untuk memberikan manfaat kepada karyawan untuk memperkecil atau mengurangi resiko-resiko yang biasa dihadapi di masa yang akan datang, seperti resiko kehilangan pekerjaan, lanjut usia, kecelakaan yang mengakibatkan cacat tubuh atau meninggal.

Pelayanan secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Arista Atmadjati (2018:13) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan “perihal atau cara melayani”

Pelayanan di era globalisasi sekarang ini tidak hanya diperlukan secara aktif saja tetapi perlu di dukung dengan teknologi yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Penyediaan layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan atau nasabah harus dapat memenuhi dan menjawab segala kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi nasabah. Pelayanan yang baik akan berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah atau pelanggan di suatu organisasi.

PT. Taspen (Persero) merupakan salah satu instansi yang tugas utamanya adalah memberikan pelayanan jasa kepada para pesertanya. Sebagai perwujudan rasa tanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh pemerintah, PT. Taspen (Persero) selalu berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada setiap peserta program asuransi sosial. PT. Taspen (Persero) merumuskan strategi guna meningkatkan kesejahteraan setiap pesertanya, salah satunya adalah dengan mengembangkan atau meningkatkan pelayanan kepada peserta melalui pelayanan proaktif dan digitalisasi.

Pelayanan harus sangat diperhatikan bagi setiap organisasi penyelenggara pelayanan baik disektor publik maupun swasta. Aktifitas pelayanan lekat dengan persoalan-persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan atau nasabah. Oleh karena itu, pelayanan dapat dirasakan langsung oleh setiap pelanggan atau nasabah apakah sudah sesuai harapan atau belum mencapai harapan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mencoba untuk membahas dan lebih memahami tentang bagaimana layanan proaktif dan layanan digitalisasi pada PT. Taspen (Persero) dengan melakukan pembahasan dan mengambil judul **“PROSEDUR PELAYANAN PROAKTIF DAN DIGITALISASI PROGRAM DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA PT. TASPEN (PERSERO) CABANG BOGOR”.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan proaktif dan digitalisasi yang dilakukan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan proaktif dan digitalisasi pada PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor?
3. Apa saja solusi yang digunakan dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan proaktif dan digitalisasi pada PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor?
   1. **Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk megetahui pelayanan pro aktif dan digitalisasi pada PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor?
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan proaktif dan digitalisasi pada PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor?
3. Untuk mengetahui solusi apa saja yang digunakan dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan proaktif dan digitalisasi pada PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor?
   1. **Waktu dan Tempat Magang**

Penulis melaksanakan kegiatan magang yang bertempat di PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor yang berlokasi di Jl. Raya Padjajaran No.17A, Bantarjati, Bogor Utara, Kota Bogor. Adapun waktu pelaksanaan kerja praktik ini dilaksanakan pada tanggal 04 Februari 2019 sampai dengan tanggal 29 Maret 2019, setiap Senin sampai Jumat dimulai pukul 07.45 sampai 16.30 WIB.