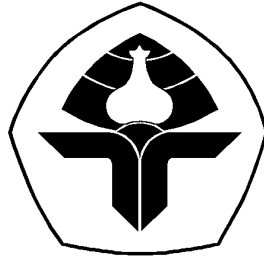


**PROSEDUR PEMBAYARAN DANA Pensiun PNS  
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI  
CABANG NEGARA**



Oleh  
**NI KADEK AYU PUTRI CAHAYANI**  
**NIM 1915713012**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

**PROSEDUR PEMBAYARAN DANA PENSUN PNS  
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI  
CABANG NEGARA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
NI KADEK AYU PUTRI CAHAYANI  
NIM 1915713012**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama** : Ni Kadek Ayu Putri Cahayani

**NIM** : 1915713012

**Prodi/ Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**“PROSEDUR PEMBAYARAN DANA PENSUN PNS PADA PT BANK  
PEMBANGUNAN DAERAH BALI CABANG NEGARA”**

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Ni Kadek Ayu Putri Cahayani  
NIM 1915713012

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : PROSEDUR PEMBAYARAN DANA PENSUN  
PNS PADA PT BANK PEMBANGUNAN  
DAERAH BALI CABANG NEGARA
2. Penulis
  - a. Nama : Ni Kadek Ayu Putri Cahayani
  - b. NIM : 1915713012
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis



Badung, 25 Agustus 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
Menyetujui,  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pembimbing I,

Pembimbing II,

I Komang Mahayana Putra, SE., MM  
NIP. 196310171990031003

Ni Putu Maha Lina, BBA., MM  
NIP. 202111005

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PROSEDUR PEMBAYARAN DANA PENSIUN PNS PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI CABANG NEGARA

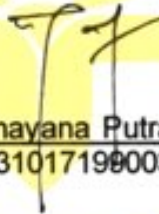
Oleh:

NI KADEK AYU PUTRI CAHAYANI

NIM 1915713012

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji

  
I Komang Mahayana Putra, SE., MM  
NIP. 196310171990031003

Penguji I



Upayana Wiguna Eka Saputra, S.AK., MM  
NIP. 202111017

Penguji II



Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb  
NIP. 196204221990032002

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si  
NIP. 196710211992031002

Badung, 25 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



I Made Widiantera, S.Psi., M.Si.  
NIP. 197902182003121002

## **PRAKATA**

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pembayaran Dana Pensiun PNS Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara” dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Selama penulisan Tugas Akhir ini, penulis menerima banyak bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis tidak lupa menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.e Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. Drs. I Ketut Santra, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan, dorongan dan motivasi.
5. Bapak I Komang Mahayana Putra, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, masukan, saran dan petunjuk dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Ni Putu Maha Lina, BBA., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan, masukan, saran dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Ida Bagus Made Surawan, S.Pi., MM. selaku Kepala Cabang PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak I Wayan Swiantara, SS. selaku Kepala Seksi Dukungan Operasional Cabang PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara yang telah banyak memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Ni Luh Putu Fitrina Hapsari, S.M. selaku selaku Kepala Seksi Dana dan Jasa PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara yang telah banyak memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.

10. Seluruh *staff* dan pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara pada setiap bagian *frontliner* maupun operasional yang telah memberikan motivasi dan pengarahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Kak Teguh selaku seksi Dana & Jasa yang telah banyak membantu dan memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
12. Keluarga tercinta, orang tua, kakak dan adik serta teman-teman yang telah banyak membantu dalam memberikan Doa, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, telah banyak membantu memberikan masukan, saran dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan banyak terdapat kekurangan. Untuk itulah dengan ucapan terima kasih penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca guna kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kita semua.

Badung, 25 Agustus 2022

Penulis



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pembayaran dana pensiun Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara. Banyaknya peserta pensiun pegawai negeri yang mempercayakan Bank BPD Bali Cabang Negara dalam pembayaran dana pensiun, untuk itu pelayanan dalam proses pembayaran dana pensiun pegawai negeri dilakukan secara optimal baik dari proses pendaftaran sampai dengan pembayaran dana pensiun. Sehingga dapat memberikan kemudahan bagi para peserta pensiun dan keluarganya dalam mengurus permohonan pembayaran hak pensiun.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah data kualitatif berupa sejarah, struktur, kedudukan, tugas dan fungsi serta prosedur pembayaran dana pensiun pada Bank BPD Bali Cabang Negara. Selanjutnya data akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yakni menyusun keterangan-keterangan yang bersifat uraian untuk mengetahui prosedur pembayaran dana pensiun pada Bank BPD Bali Cabang Negara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembayaran dana pensiun yang diterapkan pada Bank BPD Bali Cabang Negara pada umumnya sudah berjalan dengan baik meskipun ada beberapa kendala, tetapi semuanya dapat ditangani dengan baik, baik dari awal pendaftaran peserta calon pensiun sampai pembayaran dana pensiun.

**Kata kunci: prosedur, pembayaran, dana pensiun, pegawai negeri sipil**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
1. Lokasi Penelitian .....	7
2. Objek Penelitian .....	7
3. Data Penelitian .....	8
4. Teknik Analisis Data .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Prosedur .....	12
1. Pengertian Prosedur.....	12
2. Jenis Prosedur .....	13

3. Manfaat Prosedur .....	14
B. Pembayaran.....	14
1. Pengertian Pembayaran .....	14
2. Jenis-Jenis Pembayaran .....	15
C. Dana Pensiun .....	16
1. Pengertian Pensiun .....	16
2. Jenis-Jenis Pensiun.....	17
3. Hak Atas Pensiun .....	18
4. Dana Pensiun .....	19
5. Jenis-Jenis Dana Pensiun.....	20
6. Fungsi Dana Pensiun .....	21
D. Pegawai Negeri Sipil (PNS) .....	21
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Sejarah Perusahaan.....	23
B. Bidang Usaha .....	26
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	40
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	44
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
A. Simpulan .....	54
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Pensiun dan Pencairan Dana Pensiun PNS pada Bank BPD Bali Kantor Cabang Negara Tahun 2021 .....	4
Tabel 3. 1 Jenis Simpanan PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara.....	26
Tabel 3. 2 Jenis Pinjaman PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara .....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang .....	34
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Proses Pendaftaran Peserta Pensiun Pertama PNS Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara .....	45
Gambar 4. 2 Proses Pembayaran Dana Peserta Pensiun Melalui Transfer Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara .....	48
Gambar 4. 3 <i>Flowchart</i> Proses Pembayaran Dana Pensiun Secara Tunai Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara .....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Daftar Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3. Persyaratan Peserta Pensiun PNS

Lampiran 4. Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)

Lampiran 5. Slip Penarikan

Lampiran 6. Keterangan Perubahan Judul Tugas Akhir

Lampiran 7. Proses Bimbingan

Lampiran 8. Surat Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era tahun 70-an sampai tahun 80-an, masyarakat Indonesia berlomba-lomba masuk menjadi pegawai negeri dengan tujuan untuk memperoleh pensiun di masa tuanya. Pensiun merupakan dambaan memperoleh penghasilan setelah berakhir masa kerja seseorang dan masa itu masyarakat masih berpikir bahwa pada usia menjelang pensiun adalah masa yang tidak produktif lagi. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika pilihan utama mereka terjun ke dunia kerja adalah pegawai negeri, karena pegawai negerilah pada saat itu memberikan kepastiaan adanya pensiun.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 1992 pasal 1 ayat 1 tentang Dana Pensiun menyebutkan bahwa dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Sementara itu, yang dimaksud dengan manfaat pensiun adalah pembayaran berkala yang dibayarkan kepada peserta pada saat dan dengan cara yang ditetapkan dalam peraturan dana pensiun. Pada hakikatnya, pengelolaan dana oleh dana pensiun merupakan tabungan

masyarakat yang mempunyai ciri sebagai tabungan jangka panjang untuk dinikmati hasilnya setelah peserta pensiun.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pertama RI Nomor: 388/MP/1960 ditetapkan tentang pentingnya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya ketika telah memasuki usia pensiun atau masa purna bakti. Pembentukan jaminan sosial tersebut berupa program yang diselenggarakan pemerintah. Selain itu, program dana pensiun diharapkan dapat meningkatkan rasa aman, sehingga peserta dapat terus termotivasi untuk giat bekerja sebelum masa pensiunnya tiba.

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau yang lebih dikenal dengan PT Taspen adalah suatu badan usaha milik negara yang mendapat kepercayaan dari pemerintah untuk mengelola asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) termasuk Dana Pensiun dan Dana Tabungan Hari Tua (THT). Dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki usia pensiun.

Pegawai Negeri Sipil merupakan bagian dari Aparatur Sipil Negara, yang telah diangkat secara tetap dan berhak mendapatkan jabatan tertentu dalam satuan tugasnya yang berperan menciptakan sistem pada suatu negara dengan tujuan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pentingnya pelaksanaan tugas dan peranan pegawai negeri sipil di lingkungan pemerintahan untuk negara, maka perlu



diberikan penunjang berupa pemeliharaan, perlindungan serta upaya peningkatan kesejahteraan juga untuk keluarganya. Sehingga dengan itu, diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja

Dalam hal ini, PT Taspen bekerja sama dengan badan usaha atau lembaga keuangan lainnya sebagai juru bayar dalam pembayaran dana pensiun PNS. Salah satu Bank yang bekerja sama dengan PT Taspen dalam pembayaran dana pensiun dari Taspen ke peserta pensiun adalah Bank BPD Bali Cabang Negara.

Bank BPD Bali Cabang Negara yang bergerak dibidang perbankan yang menghimpun dana dari pihak ketiga dan menyalurkannya kembali melalui bentuk kredit dan jasa-jasa lainnya. Dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang, Bank BPD Bali Cabang Negara memiliki cukup banyak nasabah pensiun dikarenakan pembayaran gaji pegawai negeri sipil atau pemerintahan di Kabupaten Jembrana dibayarkan oleh Bank BPD Bali Cabang Negara. Selain pembayaran dana pensiun, Bank BPD Bali Cabang Negara juga berkesempatan untuk menyalurkan fasilitas kredit pensiun kepada nasabah pensiun serta memberikan layanan terbaik kepada para nasabah pensiunan seperti pengecekan kesehatan secara gratis, penyuluhan kewirausahaan, jamuan saat pembayaran pensiunan, senam sehat manula dan berbagai layanan lainnya.

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Pensiun dan Pencairan Dana Pensiun PNS pada Bank BPD Bali Kantor Cabang Negara Tahun 2021

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah PNS</b>	<b>Jumlah Pencairan</b>
Januari	1,615	5.259.633.800
Februari	1,685	5.517.640.300
Maret	1,686	5.538.499.300
April	1,700	5.578.424.200
Mei	1,741	5.696.554.200
Juni	1,747	5.716.716.200
Juli	1,775	5.799.357.900
Agustus	1,783	5.819.994.800
September	1,797	5.867.472.300
Oktober	1,800	5.875.472.300
November	1,824	5.953.604.400
Desember	1,825	5.962.235.100

Sumber: PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara

Berdasarkan tabel tersebut perkembangan jumlah pensiun PNS maupun pencairan pada tahun 2021 mengalami kenaikan setiap bulannya dari bulan Januari – Desember. Hal ini menandakan bahwa banyak peserta pensiunan pegawai negeri yang mempercayakan Bank BPD Bali Cabang Negara dalam pembayaran dana pensiun, untuk itu pelayanan dalam proses pembayaran dana pensiun pegawai negeri dilakukan secara optimal baik dari proses pendaftaran sampai dengan pembayaran dana pensiun. Sehingga dapat memberikan kemudahan bagi para peserta pensiun dan keluarganya dalam mengurus permohonan pembayaran hak pensiun.

Metode pembayaran dana pensiun PNS di Bank BPD Bali Cabang Negara dapat dilakukan melalui transfer dan tunai. Adapun melalui transfer nasabah pensiun hanya perlu melakukan absensi/otentikasi melalui aplikasi “Otentikasi Taspen” atau datang langsung ke Bank BPD Bali Cabang Negara, sedangkan secara tunai nasabah datang langsung ke bank dengan membawa buku tabungan Bank BPD Bali. Meskipun demikian masih ada kendala yang dihadapi oleh para peserta pensiun, diantaranya kesalahan dalam penulisan formulir pendaftaran, sistem pendaftaran yang dilakukan secara manual, kurangnya pemahaman para peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi “Otentikasi Taspen” serta kurang tertibnya nasabah pensiun dalam pengambilan dana pensiun secara tunai.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Prosedur Pembayaran Dana Pensiun PNS Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara”**.

#### **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimanakah prosedur pembayaran dana pensiun PNS pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pembayaran dana pensiun PNS pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu:

##### **1. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa untuk memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali dan diharapkan dapat menjadi perbandingan serta implementasi di lapangan dengan teori yang didapat di bangku perkuliahan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pendukung dan menjadi pedoman dalam melakukan penelitian berikutnya mengenai prosedur pembayaran dana pensiun PNS pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu atau informasi tambahan kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan proses pembayaran dana pensiun kepada para pensiun di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara.

## **E. Metode Penelitian**

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara beralamat di Jalan Gatot Subroto No. 24, Kelurahan Loloan Timur, Kecamatan Jembrana, Kabupaten Jembrana, Bali 82218.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah suatu objek yang hendak diteliti oleh seorang peneliti. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1) Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan dilapangan (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara, mengumpulkan data, menyusun dan mendeskripsikan sehingga diperoleh hasil berupa gambaran yang jelas tentang prosedur pembayaran dana pensiun PNS pada Bank BPD Bali Cabang Negara, struktur organisasi dan sejarah berdirinya Bank.

#### b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari suatu objek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi. Data tersebut selanjutnya harus diolah kembali (Ruslan, 2017). Adapun informasi yang diperoleh dari hasil wawancara ini, yaitu tentang alur prosedur pengajuan pencairan dana pensiun pegawai negeri sipil dan syarat-syarat yang diperlukan dalam pengajuan tersebut serta alur proses pembayaran secara tunai dan transfer.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh untuk menunjang data primer yang bersumber dari catatan, buku, jurnal, laporan dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian (Ruslan, 2017).

Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan dari bahan Pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku dan lain sebagainya.

### c. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid serta dapat dibuktikan oleh suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memecahkan masalah (Sugiyono, 2015). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan cara yang digunakan peneliti dalam mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Ada beberapa metode dalam pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam sebuah penelitian seperti, wawancara, observasi, analisis dokumen, dokumentasi dan sebagainya.

Namun, dalam penelitian ini terdapat beberapa teknik umum yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### 1) Observasi

Observasi merupakan pengamatan berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja dan gejala-gejala pada suatu objek

penelitian (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran jelas tentang bagaimana prosedur pembayaran dana pensiun dan termasuk mengenai lokasi, situasi Bank dan cara kerja bagian Dana dan Jasa dalam menangani pensiun di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara.

## 2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang ingin diteliti baik dari responden maupun jumlah responden (Sugiyono, 2015). Wawancara dilakukan dengan mempersiapkan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden maupun pada pihak lain untuk memperoleh data keterangan yang sesuai dengan penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Kepala Seksi yang bertugas di bagian Dana dan Jasa PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu berbentuk tulisan, gambar maupun karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2015). Dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara.



Dalam penelitian ini bentuk dokumentasi yang digunakan adalah formulir, surat pernyataan dan beberapa dokumen lainnya.

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi serta membuat kesimpulan. Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif, data yang digunakan yaitu, berupa sejarah, struktur, kedudukan, tugas dan fungsi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara dan prosedur pembayaran dana pensiun PNS pada PT Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara. Selanjutnya data tersebut akan dianalisis dengan menyusun keterangan-keterangan yang bersifat uraian untuk mengetahui Prosedur Pembayaran Dana Pensiun PNS pada PT Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat ditarik kesimpulan yaitu prosedur pembayaran dana pensiun yang diterapkan pada Bank BPD Bali Cabang Negara pada umumnya sudah berjalan dengan baik meskipun ada beberapa kendala, tetapi semuanya dapat ditangani dengan baik, baik dari awal pendaftaran peserta calon pensiun sampai pembayaran dana pensiun.

Prosedur pembayaran dana pensiun PNS pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara melalui dua tahap yaitu:

1. Pendaftaran diri calon nasabah pensiun ke PT Taspen, pertama, calon peserta pensiun mendaftarkan diri ke PT Taspen untuk dengan melampirkan persyaratan seperti mengisi formulir FFP, SK Pensiun, SKPP, pas foto suami dan istri, fotokopi buku tabungan, KTP dan NPWP. Setelah lengkap Bank akan mengirim berkas tersebut ke PT Taspen untuk diproses, jika verifikasi berhasil maka PT Taspen akan memerintahkan Bank untuk melakukan pembayaran dana ke nasabah pensiun, jika ditolak maka PT Taspen akan mengembalikan

berkas ke Bank BPD Bali Cabang Negara, kemudian seksi dan jasa akan menghubungi nasabah tersebut melalui telepon untuk diminta melengkapi kembali. Selanjutnya, Bank akan men-transfer langsung dana pensiun ke masing-masing rekening pensiun tersebut.

2. Proses pembayaran dana pensiun ke nasabah pensiun terdapat 2 (dua) cara yaitu melalui transfer dan tunai. Pertama melalui transfer, nasabah pensiun yang sudah terdaftar akan langsung ditransfer oleh Bank BPD Bali Cabang Negara setiap awal bulan jika nasabah pensiun tersebut sudah melakukan otentikasi atau absensi. Selanjutnya dana tersebut dapat ditarik oleh nasabah pensiun melalui ATM atau m-banking.

Kedua melalui tunai, nasabah datang ke bank membawa buku tabungan menuju loket pembayaran dana pensiun. Selanjutnya, nasabah mengambil nomor antrean dan mengisi slip penarikan serta melakukan absensi. Setelah itu, nasabah menuju loket dengan menyerahkan buku tabungan dan slip penarikan. Pada bagian pengecekan oleh petugas Teller, slip penarikan dan buku tabungan diperiksa dan dicocokkan apakah sudah sesuai atau tidak, jika tidak maka Teller akan mengembalikan slip penarikan tersebut. Petugas melakukan proses transaksi dengan memposting ke dalam sistem komputer. Setelah data nasabah yang ada pada sistem komputer benar maka petugas akan melakukan pembayaran dana pensiun tersebut.

## B. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas, penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Negara antara lain, sebagai berikut:

1. Dalam proses pengajuan permohonan/ pendaftaran calon peserta pensiun pertama, sebaiknya seksi Dana dan Jasa lebih teliti dalam pengecekan berkas agar tidak terjadi pengembalian berkas kembali.
2. Pentingnya sosialisasi cara penggunaan aplikasi “Otentikasi Taspen” oleh petugas kepada para nasabah pensiun, sehingga otentikasi bisa dilakukan kapanpun dan dimana sajaserta nasabah pensiun dapat mengambil dana pensiunnya di mesin ATM Bank BPD Bali terdekat tanpa harus datang ke Bank.
3. Penambahan petugas Teller terutama puncak keramaian pensiun pada awal bulan, untuk menghindari lamanya antrean serta penambahan beberapa fasilitas pendukung seperti tenda dan kursi darurat yang disediakan untuk para peserta pensiunan.
4. Dalam pembayaran dana pensiun secara tunai, diingatkan untuk Teller mengingatkan nasabah pensiun untuk mengecek saldo sebelum melakukan penarikan tabungan agar tidak melebihi saldo.
5. Kedepannya diharapkan Bank BPD Bali Cabang Negara akan mengembangkan pola banking secara *hybrid* agar dalam proses pendaftaran dan pembayaran dana pensiun PNS dapat dilakukan secara mandiri maupun datang langsung ke Bank.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bpdbali. "Beranda". <https://www.bpdbali.co.id>. (Diakses 20 Mei 2022).
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hidayatullah, W.W. 2021. *Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pertama Peserta Taspen pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun (Disertasi Doktoral, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya)*. Diakses dari <http://eprints.perbanas.ac.id/8284/>
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Laksono, A.Y. 2021. *Prosedur Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua (THT) Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Taspen Kantor Cabang Madiun (Disertasi Doktoral, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya)*. Diakses dari <http://eprints.perbanas.ac.id/8192/>
- Pemerintah Indonesia. 2014. Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, pasal 1 angka (1). Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. 1992. Undang-undang Nomor 11 Tahun 1992 pasal 1 ayat 1 tentang Dana Pensiun. Jakarta.
- Rahman, a. 2017. *Ilmu Administrasi*. Jakarta: Sah Media.
- Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ruslan, Rosadi. 2017. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Syahreza, V. 2020. *Prosedur Penanganan Impor PT Sarana Bandar Logistik* (Disertasi Doktorat, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta). Diakses dari <http://repository.stei.ac.id/831/>

Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia, Edisi 9 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.