

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

Dalam sejarah panjang Indonesia dalam memberikan layanan kepada pegawai negeri, PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero), atau lebih dikenal dengan nama PT TASPEN (Persero), merupakan organisasi yang penting. Selain mengelola program jaminan sosial seperti Program Tabungan Hari Tua (THT), PT TASPEN adalah penyelenggara Program Asuransi Sosial yang dirancang khusus untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sejalan dengan tujuan pemerintah untuk menjaga kestabilan dan kesejahteraan pegawai negeri di hari tua, keberadaan program-program ini menjadi semacam perlindungan dan persiapan kesejahteraan bagi para pegawai negeri untuk menjamin agar mereka dapat hidup dengan nyaman dan sejahtera di hari tua.



Gambar 2.1 Logo PT. Taspem (Persero)

Sumber : PT. Taspem (Persero)

Konferensi Pegawai Negeri yang berlangsung di Jakarta pada tanggal 25-26 Juli 1960 menandai awal berdirinya PT TASPEN (Persero). Kebutuhan akan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya untuk memberikan kestabilan keuangan di masa pensiun diputuskan dalam pertemuan tersebut. Kemudian, pada tanggal 25 Agustus 1960, Surat Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor

388/MP/1960, yang menyoroti pentingnya sistem jaminan sosial pegawai negeri, mengkodifikasikan kesepakatan ini.

Pada waktu yang hampir bersamaan, Peraturan Pemerintah No. 9 dan No. 10 tahun 1963 diterbitkan sebagai kerangka hukum yang mengatur pembiayaan dan perlindungan asuransi bagi pegawai negeri sipil, termasuk Skema Tabungan Hari Tua (THT) sebagai bentuk perlindungan keuangan yang tersedia bagi pegawai negeri sipil setelah mencapai usia pensiun.

Dengan pengalaman yang bertahun-tahun dan reputasi yang baik dalam membuat program asuransi bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan PNS, TASPEN terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal dan lebih dekat dengan para anggotanya. TASPEN telah memiliki jaringan pelayanan yang luas melalui 57 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, yang terdiri dari 6 kantor cabang utama, 7 kantor cabang tipe A, 14 kantor cabang tipe B, 19 kantor cabang tipe C, dan 11 kantor cabang tipe D. Jaringan ini bertujuan untuk menjamin kemudahan akses dan kualitas layanan kepada para ASN dan abdi negara di berbagai daerah.

#### **Visi dan Misi PT. Taspen (Persero)**

##### **Visi :**

Untuk mencapai kebahagiaan para peserta dalam rangka meningkatkan nilai ekonomi dan sosial Indonesia, akan menjadi asuransi sosial, bos, masyarakat pensiun sosial yang handal dan berkelanjutan.

##### **Misi :**

Didukung oleh tenaga kerja Amanah yang berbakat, harmonis, loyal, mudah beradaptasi dan kolaboratif, kami memastikan layanan terbaik, implementasi investasi yang praktis, dan kepemimpinan dalam inovasi dan transformasi digital.

#### **Daftar Anak Perusahaan dan Asosiasi**

##### **1. PT Taspen Properti Indonesia**

PT Taspen Properti Indonesia sebelumnya dikenal sebagai salah satu anak perusahaan PT TASPEN. Mayoritas penyertaan TASPEN adalah sebesar 90,13%. Perusahaan ini diubah menjadi PT TASPEN Properti

Indonesia, dan mendapatkan pengesahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia pada tanggal 14 Maret 2017.

Berdasarkan Akta Notaris, tertanggal 6 Desember 2017, PT Taspen Properti Indonesia memperluas cakupannya. Bidang usaha yang dijalankan perusahaan ini meliputi berbagai sektor properti, bertujuan untuk mendukung pengelolaan aset dan pengembangan investasi yang menguntungkan, baik bagi PT TASPEN maupun bagi kesejahteraan para peserta yang dilayani oleh induk Perusahaan :

- a. Rental of office buildings, condominiums, conference rooms, stores including restaurants, and buying and selling of real estate and business related equipment.
- b. Melakukan kegiatan jasa umum (kecuali jasa hukum dan pajak) di bidang pengembangan dan pembangunan real estat termasuk ritel, apartemen kondominium, hotel dan produk real estat lainnya.

## **2. PT Asuransi Jiwa Taspen**

PT Asuransi Jiwa Taspen, atau dikenal dengan TASPEN LIFE, merupakan anak perusahaan PT TASPEN (Persero) yang bergerak di bidang asuransi hari tua, asuransi jiwa kumpulan, asuransi kredit, dan program pensiun yang didirikan tanggal 26 Februari 2014. Didirikan berdasarkan akta pendirian yang dibuat Notaris P. Sutrisno A. Tampubolon, nomor 19, memiliki modal disetor awal sebesar Rp. 300 miliar. Pada tanggal 10 April 2014, Taspen Life secara resmi mendapat izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Surat Keputusan Nomor Kep-30/D.05/2014.

PT TASPEN (Persero) sebagai induk perusahaan menguasai 99,97% saham Taspen Life, sedangkan sisanya sebesar 0,03% dimiliki oleh koperasi-koperasi TASPEN. Meskipun merupakan pendatang baru di dunia asuransi, Taspen Life bertekad untuk menjadi perusahaan asuransi jiwa terkemuka dan terpercaya di Indonesia. Tujuan ini didukung oleh staf yang berpengalaman dan kompeten serta dukungan penuh dari perusahaan induk. Dengan fondasi yang kokoh dan pengembangan produk yang beragam, Taspen Life terus

berinovasi dalam pelayanan untuk mencapai visinya sebagai mitra utama dalam mewujudkan kesejahteraan jangka panjang bagi setiap nasabahnya.

Untuk memastikan pelayanan terbaik kepada nasabah, Taspen Life telah menjalin kerjasama strategis dengan 57 kantor cabang PT TASPEN (Persero) di seluruh Indonesia. Kerja sama ini memungkinkan Taspen Life untuk menjangkau nasabah di berbagai daerah secara efektif, memberikan akses yang mudah, serta memfasilitasi proses pengurusan yang cepat dan terintegrasi. Dengan dukungan jaringan yang luas ini, Taspen Life dapat memberikan layanan yang lebih reaktif dan personal kepada peserta, baik dari sisi pengaduan, informasi produk maupun perencanaan keuangan jangka panjang. Kerja sama ini merupakan wujud komitmen Taspen Life untuk selalu dekat dengan nasabah dan mendukung kesejahteraan mereka di seluruh pelosok negeri.

Produk yang ditawarkan bervariasi sesuai dengan tujuannya, termasuk memberikan perlindungan jiwa dan keamanan finansial:

1. Daftar TASPEN
2. Yayasan TASPEN Group
3. Durasi Kredit TASPEN
4. Sewa Grup Tasgen
5. Asuransi Jiwa Berjangka Taspen Kumpulan
6. Kecelakaan diri Taspen Group

### **3. PT Bank Mandiri Taspen**

PT Bank Mandiri Taspen, yang sekarang dikenal sebagai Bank Mantap, adalah anak dari perusahaan PT TASPEN (Persero) dengan kepemilikan saham sebesar 48,437%. Bank ini beroperasi di sektor perbankan dengan fokus utama pada layanan keuangan untuk segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan masyarakat senior.

Bank telah mengalami beberapa kali transformasi sejak didirikan. Bank ini sebelumnya bernama PT Bank Mandiri Taspen Posu dan secara resmi didirikan pada tahun 2014 dengan penggabungan usaha dari PT Bank Sinar Harapan Bali (Bank Sinar) yang didirikan pada tahun 1970 dan memiliki operasional yang kuat di wilayah Bali. Perubahan nama dan kepemilikan ini

bertujuan untuk memperkuat layanan dan memperluas jangkauan Bank Mandiri Taspen dalam melayani kebutuhan keuangan para pensiunan dan UMKM di Indonesia. Dengan fokus pada segmen ini, Bank Mandiri Taspen berkomitmen untuk memberikan solusi keuangan yang inklusif dan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Perubahan nama PT Bank Mandiri Taspen mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui surat No. KEP-22/PB tanggal 18 Desember 2017 yang memberikan izin untuk menggunakan izin usaha yang baru. Selain itu, perubahan logo perbankan juga dikukuhkan melalui surat No. S-128/KR.08 OJK Bali dan Nusa Tenggara. Dengan persetujuan tersebut, PT Bank Mandiri TASPEN Pos resmi menggunakan nama dan logo baru "PT Bank Mandiri TASPEN", efektif sejak tanggal 23 Desember 2017.

Perubahan ini diikuti dengan pembaharuan anggaran dasar Bank yang telah disetujui dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 14 Desember 2017 yang dituangkan I Gusti Ngurah Putra Wijay, S.H., No. 23 di Denpasar. Dalam RUPS tersebut, telah disepakati peningkatan modal disetor, serta pengkinian komposisi dan pemegang saham. Langkah-langkah tersebut mencerminkan komitmen Bank Mandiri Taspen dalam memperkuat struktur permodalan dan tata kelola dari perusahaan untuk mendukung pengembangan bisnis, khususnya dalam melayani segmen pensiunan dan UMKM di Indonesia.

Akta perubahan anggaran dasar PT Mandiri Taspen dilaporkan melalui perseroan tertanggal 15 Desember 2017, dengan nomor surat AHU -AH.01.03-001081. Perubahan ini juga telah dicatatkan dalam daftar perseroan dengan nomor AHU-015484.AH.01.11 tahun 2017, juga tertanggal 15 Desember 2017. Meskipun proses administrasi dengan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sudah selesai, Bank masih menunggu persetujuan resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait perubahan tersebut sebelum laporan keuangan difinalisasi.

Penundaan persetujuan ini berarti bahwa walaupun perubahan telah didaftarkan, implementasinya dalam kegiatan operasional bank secara penuh masih menunggu otorisasi dari OJK. Bank tetap mengikuti prosedur yang berlaku dalam menjalankan perubahan ini, yang diharapkan dapat semakin

memperkuat posisi Bank Mandiri TASPEN sebagai institusi perbankan yang berfokus pada pelayanan segmen pensiunan dan UMKM di Indonesia.

## **Layanan Untuk ASN**

### **1. Jaminan Kecelakaan Kerja**

Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah No. 70 tahun 2015, PT TASPEN (Persero) yang kemudian diperbaharui melalui Peraturan Pemerintah No. 66 tahun 2017, bertanggung jawab atas pengelolaan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Program JKK ini sepenuhnya melindungi Pegawai Negeri Sipil (PNS) atas berbagai risiko yang berkaitan dengan kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja. Bentuk perlindungan di bawah program ini termasuk perawatan medis, kompensasi dan tunjangan cacat bagi peserta yang mengalami kecelakaan kerja atau gangguan kesehatan.

Melalui program ini, TASPEN berkomitmen untuk memberikan jaminan yang dapat meringankan beban keuangan peserta dan keluarganya apabila terjadi kecelakaan kerja atau keadaan yang menyebabkan peserta tidak dapat bekerja karena pekerjaannya. Jaminan kecelakaan kerja yang diselenggarakan oleh TASPEN meliputi berbagai tahapan pelayanan, mulai dari pencegahan, perawatan hingga pemberian santunan yang menjamin kelangsungan kesejahteraan tenaga kerja yang mengalami kecelakaan kerja, sehingga dapat menjalankan tanggung jawabnya sebagai abdi negara dengan lebih baik.

Pengelolaan iuran dan pelaporan terkait penyelenggara Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dilakukan berdasarkan ketentuan yang diatur dalam perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan. Peraturan tersebut mengatur tata cara pengelolaan dan pelaporan anggaran untuk program-program penting, antara lain Tabungan Hari Tua (THT) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) serta Jaminan Kematian (JK) Aparatur Sipil Negara (ASN).

Peraturan ini memberikan pedoman yang jelas bagi PT TASPEN untuk mengelola iuran yang dibayarkan oleh peserta program. Setiap iuran yang terkumpul harus dikelola dengan transparansi dan akuntabilitas, dan pelaporannya harus terstruktur untuk memastikan bahwa dana terkumpul digunakan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pelaporan harus mengikuti prosedur yang ditetapkan dalam peraturan ini, yang memastikan bahwa

pengelolaan dana dipantau dan dipertanggungjawabkan dengan baik oleh para pemangku kepentingan, baik instansi pemerintah maupun peserta. Dengan adanya perjanjian yang jelas, diharapkan program-program perlindungan sosial ini dapat berjalan efektif dan sesuai dengan tujuan, sehingga mendapatkan dan memberikan manfaat sosial yang optimal bagi ASN dan keluarganya.

## **2. Tabungan Hari Tua**

Program Tabungan Hari Tua (THT) merupakan bagian dari program asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan finansial bagi pegawai negeri sipil ketika mereka mencapai usia pensiun. Program ini memiliki dua komponen utama, yaitu asuransi Dwiguna, yang dikaitkan oleh peserta jika meninggal dunia sebelum masa pensiun. Tujuan utama dari program Fistoms adalah untuk berpura-pura menjadi penerima pensiun sebagai bentuk jaminan hari tua, dan sebagai bentuk penghargaan kepada para pegawai negeri atas pengabdianya selama bertahun-tahun kepada negara.

Penyelenggara utama, PT TASPEN (Persero), ditunjuk untuk mengelola dan membayarkan tunjangan pensiun pejabat. Keputusan ini dikukuhkan dengan beberapa peraturan penting yang dikeluarkan oleh pemerintah, antara lain Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 842.1-841. Saya melakukannya. 13 Oktober 1986. Kami mengatur dimulainya proyek pembayaran pensiun di Bali.

Selanjutnya, pada tanggal 31 Oktober 1987 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 842./1402/PUOD tanggal 14 November 1987 mengatur pembayaran pensiun. Pada tanggal 27 September 1988, Keputusan Menteri Keuangan No. 812/KMK.03/1988 dan Menteri Dalam Negeri No. 842.1-755

Pada puncak perkembangannya, pada tanggal 1 April 1990, PT TASPEN (Persero) mulai membayarkan uang pensiun di seluruh Indonesia, yang diatur melalui keputusan ini, TASPEN semakin mengukuhkan posisinya sebagai lembaga yang memberikan manfaat pensiun kepada seluruh pegawai pemerintah Indonesia, memastikan mereka menerima hak pensiun secara adil dan tepat waktu di seluruh Indonesia.

## **3. Jaminan Kematian**

Jaminan Kematian (JKM) salah satu program perlindungan yang dirancang untuk memberikan santunan kepada keluarga atau ahli waris Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) lainnya, apabila peserta program meninggal dunia. Program ini memberikan perlindungan terhadap risiko meninggal dunia bukan disebabkan oleh kecelakaan kerja, dengan tujuan untuk meringankan beban keuangan keluarga yang ditinggalkan. JKM merupakan bagian dari sistem jaminan sosial yang diatur oleh Pemerintah Republik Indonesia, dan dikelola oleh PT TASPEN.

Berdasarkan peraturan yang kemudian diperbaharui dengan peraturan pemerintah No. 66/2017, TASPEN bertanggung jawab atas program panduan kematian. Dalam hal ini, TASPEN menjamin bahwa prosedur yang transparan dan bertanggung jawab dapat memberikan ahli waris yang tepat untuk memberikan layanan kematian.

- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia merupakan peraturan untuk mengatur tentang tata cara pengelolaan iuran dan pelaporan program jaminan kematian, jaminan kecelakaan kerja (JKK), dan jaminan hari tua (JHT) bagi pegawai pemerintah. Sesuai dengan ketentuan ini, PT TASPEN bertanggung jawab untuk mengelola dana, melaporkan mengenai program-program tersebut kepada peserta dan pemangku kepentingan lainnya.

Kepesertaan dalam JKM dimulai pada saat seseorang diangkat Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dan terus berlanjut selama yang bersangkutan masih berstatus sebagai pegawai negeri. Kepesertaan ini berakhir apabila pegawai atau pejabat negara berhenti bekerja karena pensiun, mengundurkan diri, atau sebab-sebab lainnya.

#### **4. Program Pensiun**

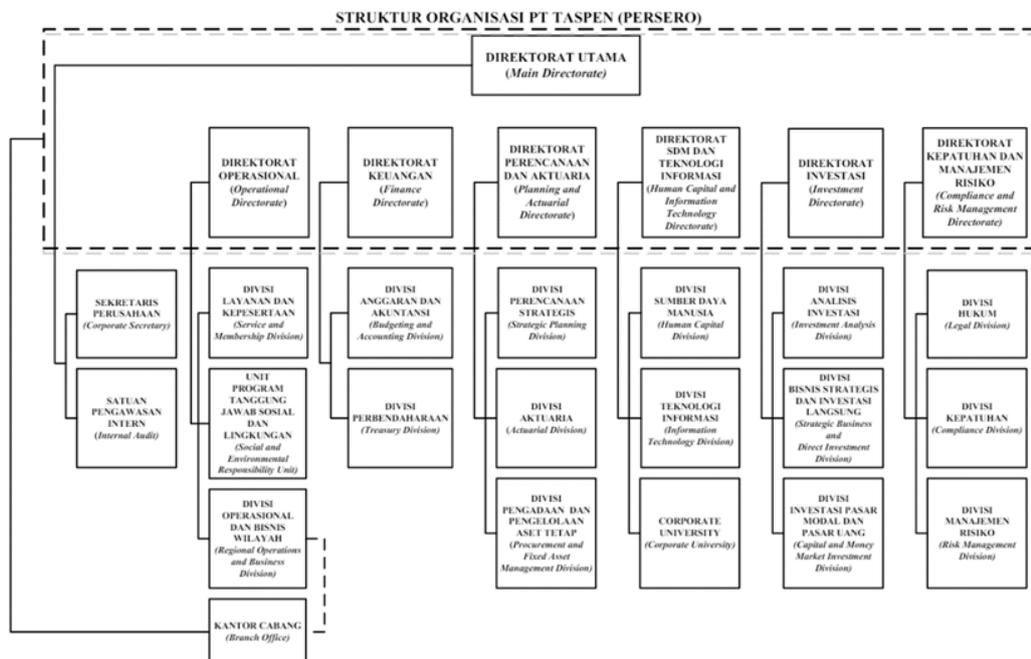
Program pensiun dikelola oleh PT TASPEN (Persero) memberikan manfaat penghasilan bulanan sebagai bentuk penghargaan atas pengabdian dan jasa-jasa Pegawai Negeri Sipil (PNS) selama masa pengabdian sebagai abdi negara. Jaminan finansial kepada PNS setelah pensiun sehingga dapat menikmati masa pensiun yang layak tanpa perlu khawatir akan kebutuhan hidup sehari-hari.

PT TASPEN ditunjuk sebagai badan yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembayaran pensiun berdasarkan berbagai keputusan penting yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk berbagai wilayah di Indonesia. Pada awalnya, program pensiun diluncurkan di Nusa Tenggara Barat (NTB) dan Nusa Tenggara Timur (NTT) berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 82/KMK. Tanggal 13 Oktober 1986..

Kemudian, ruang lingkup pembayaran pensiun dikeluarkan pada tanggal 31 Oktober 1987, No. 702/kpk.03/1987, dan perintah Menteri Dalam Negeri tanggal 14 November 1987, 842.1/1402/PUOD. Diperluas hingga ke wilayah Sumatera. Pembayaran terus meluas, dan bersama dengan Menteri Keuangan, 27 September 1988, 812/kmk.03/23 Agustus 1988, 842.1-755, program program program program program program pada tanggal 23 Agustus 1988.

Pada tanggal 1 April 1990, tunjangan pensiun pejabat negara yang memasuki masa pensiun di tingkat nasional dikelola oleh PT TASPEN (Persero). Hal ini dikeluarkan pada tanggal 22 Januari 1990 dan Menteri Dalam Negeri pada tanggal 12 Februari 1990. Berkat pengelolaan yang profesional dan sistematis, PT TASPEN menjamin pemerataan layanan pensiun kepada seluruh pegawai negeri di Indonesia, menciptakan sistem yang adil dan transparan, serta menjamin keamanan finansial bagi para pensiunan pegawai negeri di seluruh Indonesia.

## 2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.2. Struktur Organisasi  
Sumber : Web PT. Taspen (Persero)

Adapun tugas tanggung jawab masing-masing jabatan adalah sebagai berikut

**1. Direksi:**

- Menentukan kebijakan strategis perusahaan.
- Mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan seluruh divisi.
- Memastikan bahwa perusahaan berjalan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan.

**2. Divisi Sumber Daya Manusia:**

- Mengelola rekrutmen dan pengembangan karyawan.
- Melakukan penilaian kinerja.
- Menyusun program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan karyawan.

**3. Divisi Keuangan:**

- Mengelola keuangan perusahaan, termasuk anggaran dan pengeluaran.
- Melakukan pelaporan keuangan dan analisis anggaran.
- Mengelola risiko keuangan dan investasi.

**4. Divisi Operasional:**

- Mengelola operasional sehari-hari perusahaan.
- Memastikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada peserta program Taspen.
- Mengkoordinasikan kegiatan administrasi dan logistik.

**5. Divisi Teknologi Informasi:**

- Mengelola infrastruktur TI perusahaan.
- Mengembangkan dan memelihara sistem informasi untuk mendukung operasional.
- Melakukan inovasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan layanan.

**6. Divisi Pemasaran dan Hubungan Pelanggan:**

- Mengelola strategi pemasaran dan komunikasi perusahaan.
- Melakukan survei kepuasan pelanggan dan menangani keluhan.

**7. Audit Internal:**

- Melakukan pemeriksaan dan evaluasi terhadap proses operasional perusahaan.
- Memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem dan prosedur.
- Memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan perusahaan.

## **2.2 Kegiatan Umum Perusahaan**

PT TASPEN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berfokus pada asuransi sosial bagi Pejabat Negara di Indonesia. Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab mengelola program pensiun, PT TASPEN melakukan berbagai kegiatan penting, termasuk penghitungan dan pembayaran manfaat pensiun kepada para pensiunan. Selain itu, PT TASPEN juga menyediakan asuransi kematian yang memberikan perlindungan bagi ahli waris PNS dan pejabat negara yang meninggal dunia, serta asuransi kecelakaan kerja yang mencakup pembayaran klaim bagi PNS yang mengalami cedera atau cacat akibat kecelakaan kerja.

Dalam upaya memberikan layanan terbaik, PT TASPEN aktif dalam pelayanan klaim peserta, baik itu klaim pensiun, asuransi kematian, maupun asuransi kecelakaan kerja. Tidak hanya itu, perusahaan ini juga berfokus pada pengembangan dan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kompetensi serta kesejahteraan mereka. Inovasi layanan menjadi prioritas PT TASPEN, termasuk melalui digitalisasi proses klaim dan layanan pelanggan guna mempercepat dan mempermudah akses peserta.

PT TASPEN juga menjalin kerja sama untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan kualitas layanan. PT TASPEN melaksanakan bidang pendidikan, kesehatan, dan lingkungan. Dalam menyediakan layanan tambahan, PT TASPEN juga menyelenggarakan Program Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) bagi peserta non-PNS yang ingin mempersiapkan dana pensiun secara mandiri. Semua kegiatan ini mencerminkan dedikasi PT TASPEN dalam memberikan layanan optimal dan mendukung kesejahteraan PNS serta pejabat negara di Indonesia.