

PENGARUH METODE SISTEM PENCAIRAN DANA TERHADAP KEPUASAN PENERIMA DANA PENSIUN ASABRI CABANG MEDAN

Cristian Vebry Hutagalung¹, Melfrianti Romauli Purba², Paskah Ria Sitorus³, Ayu Andari⁴

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Universitas Prima Indonesia
email: melfriantiromaulipurba@unprimdn.ac.id

Abstract

This research was conducted at PT.ASABRI (Persero) Medan Branch to find out how the fund disbursement system method affects the satisfaction of pension fund recipients by using both online and offline fund disbursement methods. This type of research is a descriptive research with a cumulative method. And the results of the study found that the fund disbursement system method carried out by PT. ASABRI has an influence on the satisfaction of pension fund recipients, this can be seen from the satisfaction of pension recipient customers with Qualitative descriptive method with 50 samples.

Keywords: metode pencairan dana, kepuasan nasabah

1. PENDAHULUAN

Asuransi dana pensiun adalah sesuatu produk asuransi yang bertujuan buat membagikan jaminan pada pemegang polisnya dikala menggapai umur pensiun. Buat sistem pembayarannya sendiri dicoba secara berkala oleh nasabah serta pula berhubungan dengan pencapaian umur tertentu. Pada Lembaga Asuransi yang salah satunya Kantor Cabang PT ASABRI (Persero) di kota Medan adalah lembaga BUMN yang menangani Peserta Pensiun pada tingkatan TNI, POLRI, PNS (Kementerian Pertahanan) dan PNS Polisi Republik Indonesia. Dalam proses pencairan dana pensiun perusahaan yang mengelola dana pensiun harus mengajukan surat pencairan dana pensiun dan dana tersebut akan disalurkan kepada beberapa Mitra Bayar yang telah bekerja sama dengan PT.ASABRI untuk membayarkan sejumlah dana pensiun kepada yang berhak menerima pensiun.

Dalam pelaksanaannya, proses pembayaran dana pensiun masih terdapat beberapa hambatan baik internal maupun eksternal. Upaya untuk menjadi lebih baik yaitu meningkatkan kedisiplinan dan peraturan yang berlaku. Saran lainnya yakni melaksanakan sosialisasi dan lebih teliti dalam melaksanakan tugas yang sudah ditentukan serta pelayanan kepada masyarakat. Sebagai perusahaan asuransi yang menyantuni para pensiunan PT.ASABRI (Persero) Cabang Medan harus memiliki metode pembayaran pensiun yang baik karena perusahaan ini setiap harinya mengelolah dana pensiunan, mengapa diperlukan metode pembayaran dana pensiun karena metode pembayaran sangat penting dilakukan karena merupakan suatu metode atau prosedur secara langsung atau tidak langsung dapat meminimalkan segala penyelewengan yang dapat merugikan perusahaan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini berjudul Pengaruh Metode Sistem Pencairan Dana Terhadap Kepuasan Penerima Dana Pensiun Asabri Cabang Medan.

2. KAJIAN LITERATUR

Menurut Romney dan Steintbart (2017: 3) sistem merupakan susunan dari beberapa komponen yang saling berhubungan untuk menghasilkan suatu alat yang membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Andrayani (2014), pencairan dana adalah pekerjaan yang direncanakan, diawasi, dan dikerjakan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan pada peraturan yang berlaku.

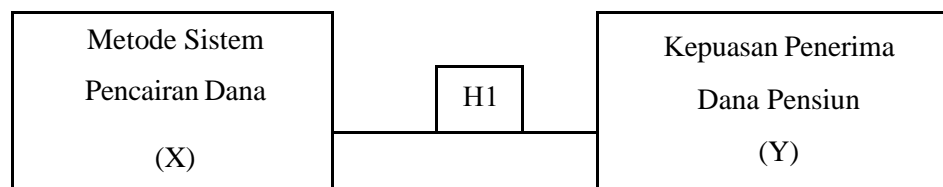
Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pencairan dana merupakan suatu aktivitas kegiatan pemberian dana melalui perencanaan dengan diawasi dan disesuaikan dengan besaran yang akan diterima oleh si penerima.

Sedangkan dana pesnsiun telah diatur dalam Undang – Undang Nomor 11 Tahun 1992. Yang diaman Dana Pensiun adalah Badan Hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun, berupa pembayaran berkala yang dibayarkan kepada peserta.

Menurut Santos & Bootedalam Tjiptono (2010:86-87) Dalam konteks kualitas pelayanan baik berupa produk atau jasa dan kepuasan pelanggan, bahwa ekspektasi pelanggan memainkan peran penting sebagai standar pembanding dalam mengevaluasi kualitas ataupun kepuasan.

Jika dilihat dari kajian teori diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggantergantung pada tigkat kualitas pelayanan, dalam hal pencairan dana pensiun ini pula dapat dilihat sejauh mana peserta penerima dana pensiun dapat puas oleh pelayanan yang diberikan PT. ASABRI Cabang Medan.

Dengan adanya teori-teori yang telah diungkapkan diatas maka dapat dilihat kerangka konseptual dibawah ini :



Dengan H1 : metode pencairan dana berpengaruh terhadap kepuasan penerima dana pensiun.

3. METODE

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode observasi yakni melihat dan meninjau secara langsung pada lokasi penelitian untuk melihat bagaimana pelaksanaan pembayaran dana pensiun kepada peserta yang dilakukan oleh PT. ASABRI cabang Medan, kemudian metode pengumpulan data selanjutnya adalah menggunakan metode wawancara, dimana peneliti bertanya seputar kegiatan pencairan dan sistem pencairan dana pensiun secara langsung kepada pihak SDM PT. ASABRI cabang Medan.

Adapun metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana Menurut Mukhtar (2013: 10) metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode yang digunakan oleh peneliti untuk menemukan pengetahuan dan teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Adapun peneliti melakukan metode ini dengan mengamati dan mengumpulkan data serta mendeskripsikannya dan mengambil kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Peneliti menggunakan peserta pensiun yang menerima dana pensiun di PT. Asabri Cabang Medan sebagai Populasi, dan sampel penelitian ini dibatasi sejumlah 50 penerima dana pensiun selama 6 bulan penelitian di bulan November 2022 hingga April 2023. Untuk melihat metode sistem pencairan dana dan tingkat kepuasan penerima dana pensiun di PT. Asabri cabang Medan.

4. HASIL DAN DISKUSI

PT ASABRI (Persero) adalah BUMN yang mengelola asuransi sosial Prajurit TNI, Anggota Polri dan PNS Kemhan/Polri, yang menjalankan programnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2015, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2020. Empat manfaat program utama ASABRI, yaitu Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKm), dan Pensiun.

Program pensiun adalah pemberian manfaat berupa penghasilan yang diterima oleh penerima pensiun setiap bulan berdasarkan perundang-undangan. Manfaat Program Pensiun terdiri dari Pensiun Sendiri, Pensiun Warakawuri/Janda/Duda, Pensiun Terusan, Tunjangan Orang Tua, Tunjangan Yatim-Piatu, Uang Duka Wafat dan Tunjangan Cacat. Penerima Pensiun ASABRI selama ini memiliki kewajiban untuk mengumpulkan Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB). SPTB dilaporkan guna membuktikan bahwa penerima pensiun berhak atas pensiunnya.

Hal ini merupakan salah satu cara dalam memastikan keberadaan pensiun sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-19/PB/2015 tanggal 19 Agustus 2015 tentang Tata Cara Pencairan dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun Yang Dilaksanakan oleh PT TASPEN (Persero) dan PT ASABRI (Persero).

Seiring dengan perkembangan teknologi, guna meningkatkan layanan dan mempermudah proses pengumpulan SPTB, kini SPTB Online sudah dapat diakses oleh Penerima Pensiun ASABRI melalui aplikasi ASABRI Mobile. Dengan aplikasi ASABRI Mobile, Penerima Pensiun ASABRI dapat mengisi dan melaporkan data terkini, baik data diri maupun keluarganya.

Pada bulan November dan Desember sebanyak 30% dari penerima dana pensiun merasa pelayanan yang diberikan sangat lambat untuk memberikan pencairan dana pensiun, hal tersebut dikarenakan kendala teknis seperti jaringan yang lama serta surat kuasa yang kerap tidak sah apabila penerima pensiun diwakilkan oleh walinya. Sedangkan pada bulan Januari dan Februari sebanyak 20% penerima pensiun merasa pelayanan kerap kurang maksimal karena sistem pencairan dana yang dianggap rumit karena berbagai administrasi serta jaringan teknis di lapangan kerap terjadi.

Dan pada bulan Maret dan April 2023 PT. ASABRI Cabang Medan mulai memperbaiki sistem pencairan dana pensiun dengan memberikan informasi secara menyeluruh baik secara digital dan secara langsung kepada para penerima dana pensiun untuk dapat mematuhi dan memahami dokumen-dokumen yang dibutuhkan pada pencairan dana, kemudian PT. ASABRI melakukan koordinasi di bagian pelayanan untuk pencairan dana agar lebih cepat menangani problem dilapangan agar tidak terjadi antian panjang mengingat para penerima pensiun sebagian besar adalah lansia, oleh karena hal tersebut dilakukan maka tingkat pelayanan pun meningkat baik dan mendapat respon positif oleh penerima dana pensiun.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan disesuaikan dengan literatur maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menjawab hipotesis yakni Metode Sistem Pencairan Dana berpengaruh Terhadap Kepuasan Penerima Dana Pensiun ASABRI Cabang Medan.

Metode Sistem Pencairan Dana Terhadap Kepuasan dana Pensiun

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan metode pencairan dana terhadap kepuasan pelanggan. Citra positif perusahaan di mata para nasabah akan tercipta apabila informasi yang di berikan jelas kepada nasabah yang sudah diterpenuhi dengan baik sesuai dengan harapan para nasabah. Kualitas pelayan yang baik dari karyawan merupakan hal penting yang bisa menentukan kepuasan atau ketidakpuasan para nasabah. Karena apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besaenya kemungkinan untuk menggunakan produk yang sama. Sebaliknya apabila pelanggan tidak puas maka dapat merusak citra perusahaan.

Kendala metode pencairan dana

Masalah pencairan dana sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Kendala yang diterima oleh pihak kepuasan nasabah seperti kurangnya perhatian perusahaan. Kurangnya perhatian perusahaan akan menghambat pencairan dana kepada nasabah atau pelanggan yang membuat pencairan menjadi tidak tepat sasaran sehingga nasabah atau pelanggan kurang puas. Dan juga seperti kegagalan pada sistem. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala pencairan dana

1. Memperluas kantor wilayah cabang.
2. .Memberikan pelayanan yang nyaman dan mudah di mengerti oleh nasabah
3. Memberikan informasi yang signifikan terhadap nasabah
4. Melakukan traning setiap tiga bulan sekali pada karyawan

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan di PT ASABRI (Persero) cabang medan, metode sistem pencairan dana dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Metode pencairan dana terhadap kepuasan dana pensiun PT. ASABRI (Persero) Cabang Medan.
2. Metode sistem pencairan dana pada di PT ASABRI (Persero) Cabang Medan sudah cukup baik sehingga dapat meningkat kepuasan penerima dana pensiun.
3. Kinerja sistem yang baik terbukti juga akan mampu meningkatkan kepuasan penerima dana pensiun atau nasabah dengan kata lain kualitas kinerja mengakibatkan kepuasan nasabah meningkat.

SARAN

Dalam rangka memberikan masukan positif dan konstruktif berkenan dengan tugas akhir ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut :

1. PT. asabri cabang medan harus mampu menjaga kepercayaan dan meningkatkan pelayanan khususnya kepada nasabah untuk mendapatkan jumlah nasabah lainnya.
2. Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah agar informasi yang akan di sampaikan kepada nasabah mengenai pengurusan dana pensiun berjalan dengan baik.
3. Dalam hal menyelesaikan masalah selalu menyelesaikan dengan baik dengan nasabah dan bersikap ramah.

6. REFERENSI

- Mangkuprawira, S., & Hubeis, A. V. (2007). *Manajemen mutu sumber daya manusia. Bogor:Ghalia Indonesia.*
- Boone, Louis E. dan Kurtz, David L. 2002. *Pengantar Bisnis Jilid 1.* Jakarta: Erlangga.
- Yukl, Gary, 2011, *Leadership in Organization, 10th Edition*, Prentice-Hall Inc, EnglewoodCliffs, New Jersey.
- Ilyas, Y. (2011). *Perencanaan SDM Rumah Sakit, Teori, Metoda, dan Formula CetakanKetiga. Depok. Fakultas Kesehatan Msayarakat.*
- Hasibuan, M. S., & Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia.* Bumi Aksara.
- As' ad, A. (2018). Pengaruh Perencanaan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *PARADOKS: Jurnal Ilmu Ekonomi, 1(1)*, 165-182.
- Koesmono, H. T. (2014). The influence of organizational culture, servant leadership, and job satisfaction toward organizational commitment and job performance through work motivation as moderating variables for lecturers in economics and management of private universities in east Surabaya. *Educational Research International, 3(4)*, 25-39.
- SUSANTO, S., Sarwani, S., & Afandi, S. (2018). *Analisis Kinerja Keuangan Untuk Mengetahui Tingkat Kesehatan, Pertumbuhan Dan Prospek Usaha Pada Unit Usaha Koperasi (Studi Kasus Koperasi Awak Pesawat Garuda Indonesia di Tangerang).* INOVASI, 1(1).
- Wibowo, A., & Ramadian, D. (2010). Model simulasi kinerja produksi teh untuk minimisasi work-in- process. *Jurnal Optimasi Sistem Industri, 9(1)*, 7-12.