

LAPORAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN PENSIUN
BAGI PENSIUNAN PT POS INDONESIA
KCU KEBONROJO SURABAYA JAWA TIMUR



OLEH
ANNISA RACHMAWATI
NIM 4105018080

PRODI ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN PENSIUN
BAGI PENSIUNAN PT POS INDONESIA
KCU KEBONROJO SURABAYA JAWA TIMUR



Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir

OLEH
ANNISA RACHMAWATI
NIM 4105018080

PRODI ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2022

MOTTO

“Ubah lukamu menjadi kebijaksanaan.”¹

“Dunia ini cukup untuk memenuhi kebutuhan manusia, bukan untuk memenuhi keserakahan manusia.”²

¹ Oprah Winfrey

² Mahatma Gandhi

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Annisa Rachmawati

NIM : 4105018080

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan Pensiun Bagi Pensiunan PT Pos Indonesia KCU Kebonrojo Surabaya Jawa Timur” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang di junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 28 Mei 2022

Yang menyatakan,



Annisa Rachmawati

NIM 4105018080

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Annisa Rachmawati

NIM : 4105018080

Sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Pelayanan Pensiun Bagi Pensiunan PT Pos Indonesia KCU Kebonrojo Surabaya Jawa Timur”.

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan/mempublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 28 Mei 2022

Yang menyatakan,



Annisa Rachmawati

NIM 4105018080

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Pelayanan Pensiun Bagi Pensiunan PT Pos Indonesia KCU Kebonrojo Surabaya Jawa Timur” yang disusun oleh:

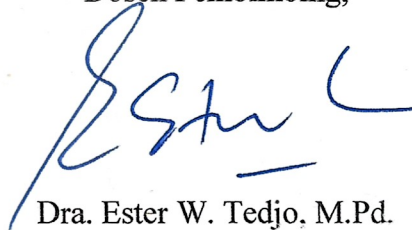
Nama: Annisa Rachmawati

NIM : 4105018080

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan kepada Tim Penguji.

Surabaya, 28 Mei 2022

Dosen Pembimbing,



Dra. Ester W. Tedjo, M.Pd.

NIDN 0707095901

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Pensiun Bagi Pensiunan PT Pos Indonesia KCU Kebonrojo Surabaya Jawa Timur” yang disusun oleh:

Nama : Annisa Rachmawati
NIM : 4105018080

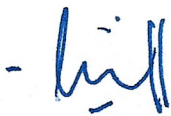
dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir dan telah diujikan yang berlangsung pada 8 Juni 2022.

Sesuai pandangan dari saya, bahwa tugas akhir ini telah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 8 Juni 2022

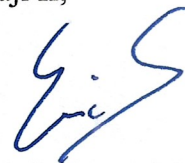
Dewan Penguji:

Penguji I,



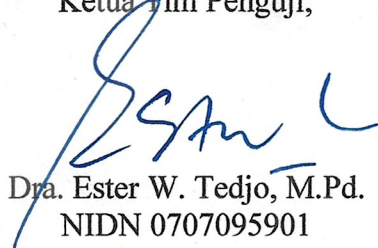
Dra. Tuti Hartani, M.Pd.
NIDN 0703096001

Penguji II,



Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd.
NIDN 0701077806

Ketua Tim Penguji,



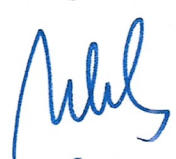
Dra. Ester W. Tedjo, M.Pd.
NIDN 0707095901

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan tugas akhir yang ditulis oleh Annisa Rachmawati 4105018080 dengan judul “Pelayanan Pensiun Bagi Pensiunan PT Pos Indonesia KCU Kebonrojo Surabaya Jawa Timur” telah diuji dan dinyatakan lulus oleh tim penguji pada tanggal 8 Juni 2022.

Dekan

Indriana Lestari, S.Sos., M.A.
NIK 411.99.0017

Ketua Program Studi

Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.
NIK 411.04.0025

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan Pensiun Bagi Pensiunan PT Pos Indonesia (Persero) KCU Kebonrojo Surabaya Jawa Timur” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Imanuel Agoeng Noegroho selaku Executive General Manager;
2. Ibu Ike Verdianingrum selaku Sekretaris Kepala Kantor dan salah satu penyelia di kantor yang selalu memberikan waktunya kepada penulis serta mendampingi penulis dengan baik;
3. Bapak Alfi Djaja selaku Manager bagian SDM;
4. Bapak Untung Kurniadi selaku Assistant Manager bagian SDM serta salah satu penyelia di kantor yang memberikan kesempatan, kepercayaan serta mendampingi penulis dengan baik;
5. Bapak Henry Yulianto selaku administrasi bagian SDM dan salah satu penyelia di kantor yang telah mendampingi penulis dengan baik;
6. Ibu Indriana Lestari, S.Sos., M.A selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk belajar mengenai Penulisan Laporan Ilmiah;
7. Dra. Ester W. Tedjo, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu, pikiran, serta dukungan dalam penulisan Tugas Akhir ini;
8. Orang tua dan sahabat yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Dalam	i
Motto	ii
Pernyataan Orisinalitas Karya.....	iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	iv
Persetujuan Laporan Tugas Akhir.....	v
Halaman Pengesahan Dewan Penguji.....	vi
Halaman Pengesahan	vii
Prakata.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Ringkasan.....	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	2
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	2
1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian Pelayanan	4
2.2 Pengertian Pensiun dan Dana Pensiun	4
2.3 Fungsi, Tujuan dan Manfaat Pensiun.....	6
2.4 Jenis Pensiun	7
2.5 Masa Pemberian Pensiun	9
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	10
3.1.1 Logo Perusahaan.....	11

3.1.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	12
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	13
3.2 Pelaksanaan Kegiatan PKL	15
3.2.1 Melakukan Pekerjaan Administratif	15
3.2.2 Menelepon dan Menerima Telepon	16
3.2.3 Mendukung Proses Administratif Geo Tagging	16
3.2.4 Mengolah Data Pensiunan dan Membagikan Dana Pensiun	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	18
4.1 Pengolahan Data Pensiunan dan Dana Pensiun	18
4.2 Verifikasi Data Pensiunan.....	19
4.3 Pembagian Dana Pensiun	20
4.4 Penyerahan Dana Pensiun	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
5.1 Kesimpulan.....	23
5.2 Saran.....	23
Daftar Pustaka	24
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT Pos Indonesia (Persero)	11
Gambar 3.2 Nilai Utama PT Pos Indonesia (Persero)	13
Gambar 3.3 Verifikasi Data KPM	17
Gambar 4.1 Contoh Besaran Uang Pensiunan.....	19
Gambar 4.2 Verifikasi Data Pensiunan di KCU Kebonrojo Surabaya	20
Gambar 4.3 Entri Otentifikasi Pensiunan	21

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Hadir PKL	25
Lampiran 2 Laporan Kegiatan Harian PKL	28
Lampiran 3 Daftar Bimbingan PKL.....	38
Lampiran 4 Sertifikat PKL.....	39
Lampiran 5 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero)	40

RINGKASAN

Pelayanan Pensiun Bagi Pensiunan PT Pos Indonesia KCU Kebonrojo Surabaya Jawa Timur; Annisa Rachmawati; 4105018080; 2022; Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Laporan tugas akhir ini dibuat bertujuan untuk mengetahui pelayanan pensiun bagi pensiunan di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya Jawa Timur. Laporan tugas akhir ini merupakan hasil pengamatan penulis secara langsung selama penulis menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya Jawa Timur di divisi SDM. Selama PKL, penulis membantu sekretaris, manajer dan asisten manajer beserta administrasi di divisi SDM mendukung kelancaran kegiatan bekerja di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya Jawa Timur. Berdasarkan hasil pengamatan penulis mengenai pelayanan pensiun bagi pensiunan di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya Jawa Timur maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pensiun di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya Jawa Timur masih kurang efisiensi dan efektivitas.

Kata kunci: Pelayanan Pensiun, Pensiunan, PT Pos Indonesia KCU Kebonrojo Surabaya

ABSTRACT

Pension Services for Retirees of PT Pos Indonesia KCU Kebonrojo Surabaya, East Java; Annisa Rachmawati; 4105018080; 2022; Faculty of Vocational School Widya Mandala Catholic University Surabaya.

This final project report was made with the aim of knowing pension services for retirees at PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya, East Java. This final project report is the result of direct observation of the author as long as the author runs the Field Work Practice at PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya, East Java in the HR division. During street vendors, the author helps secretaries, managers and assistant managers as well as administration in the HR division to support smooth work activities at PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya, East Java. Based on the authors observations regarding pension services for retirees at PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya, East Java, it can be concluded that pension services at PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya East Java are still lacking in efficiency and effectiveness.

Keywords: Retirement Services, Retirees, PT Pos Indonesia KCU Kebonrojo