

**PROSEDUR PENCAIRAN DANA PENSIUN PADA PT POS INDONESIA
(PERSERO) KCU BANDAR LAMPUNG**

Laporan Akhir

Oleh:

JUWITA ADREYANTI

2301061033



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**PROSEDUR PENCAIRAN DANA Pensiun pada PT POS INDONESIA
(PERSERO) KCU BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

Juwita Adreyanti

Laporan Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar

Ahli Madya Akuntansi

Pada

Program Studi Diploma III Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PROSEDUR PENCAIRAN DANA PENSIUN PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) KCU BANDAR LAMPUNG

Oleh:

JUWITA ADREYANTI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pencairan dana pensiun serta hambatan yang terjadi dalam proses pencairan dana pensiun pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan pihak terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pencairan dana pensiun pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Proses pencairan didukung oleh penggunaan sistem aplikasi seperti Aplikasi Otentikasi yang membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam verifikasi data penerima pensiun. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, seperti gangguan sistem aplikasi terutama pada awal periode pembayaran, serta kendala yang dihadapi oleh pensiunan dalam penggunaan teknologi akibat faktor usia.

Kata kunci: Prosedur, Pencairan Dana Pensiun, dan Aplikasi Otentikasi.

ABSTRACT

PROCEDURE FOR PENSION FUND DISBURSEMENT AT PT POS INDONESIA (PERSERO) KCU BANDAR LAMPUNG

By:

JUWITA ADREYANTI

This study aims to examine the pension fund disbursement procedure and the obstacles encountered during this process at PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung. A descriptive qualitative method was employed. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation involving relevant parties.

The results indicate that the pension fund disbursement procedure at PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung has been functioning effectively and in accordance with established standard operating procedures (SOPs). The disbursement process is supported by application systems—such as the Authentication Application—which help enhance efficiency and accuracy in verifying pensioner data. However, implementation still faces certain challenges, such as application system disruptions (particularly at the start of the payment period) and difficulties experienced by pensioners in using technology due to age-related factors.

Keywords: Procedure, Pension Fund Disbursement, and Authentication Application.

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : **PROSEDUR PENCAIRAN DANA
PENSIUN PADA PT POS
INDONESIA (PERSERO) KCU
BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Juwita Adreyanti**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2301061033**

Program Studi : **Diploma III Akuntansi**

Fakultas : **Ekonomi Dan Bisnis**

MENYETUJUI

1. Pembimbing Laporan Akhir

2. Ketua Program Studi

Ade Widiyanti, S.E., M.S.Ak., Ak., CA.

Ninuk Dewi K, S.E., M.Sc., Akt., Ph.D

NIP.19740826 200812 2002

NIP. 19820220 200812 2 003

HALAMAN PENGESAHAN

Ketua Penguji : Ade Widiyanti, S.E., M.S.Ak., Ak., CA

Penguji Utama : Dewi Sukmasari, S.E., MSA., CA., Akt.

Sekretaris Penguji : Syaharani Noer Fathia, S.E., M.Ak.

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lampung

Prof. Dr. Nairabi, S.E., M.Si.
NIP. 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian : 08 Juni 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul:

**PROSEDUR PENCAIRAN DANA Pensiun pada PT POS INDONESIA
(PERSERO) KCU BANDAR LAMPUNG**

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 08 Juni 2026

Yang memberi pernyataan



Juwita Adreyanti

NPM. 2301061033

RIWAYAT HIDUP



Juwita Adreyanti adalah nama lengkap penulis, dilahirkan di Bukit Kemuning kabupaten Lampung Utara pada tanggal 16 Juni 2005. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Ardani dan Ibu Afrita Hartati.

Penulis menyelesaikan Pendidikan formal di Taman Kanak-kanak (TK) RA Muslimin pada 2011. Pada tahun 2017 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 1 Bukit Kemuning Kabupaten Lampung Utara. Kemudian penulis bersekolah di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Bukit Kemuning Kabupaten Lampung Utara dan lulus pada tahun 2020. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Bukit Kemuning Kabupaten Lampung Utara dan lulus pada tahun 2023.

Pada tahun 2023 penulis melanjutkan Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, program studi Diploma pada jurusan Akuntansi dan telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada tahun 2026 terhitung dari 12 Januari sampai 27 Februari 2026 di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah 94: 5-6)

“Percayalah pada dirimu sendiri dan ketahuilah bahwa ada sesuatu di dalam dirimu yang lebih besar daripada rintangan apapun”

(Christian D. Larson)

“I once fell and wanted to die when i was in trouble, but after my eyes saw other people’s troubles, it made me aware to get up”

(Juwita Adreyanti)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada-Nya.

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah menghadirkan orang tua dan orang-orang terkasih di sekitar penulis, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat dalam setiap proses penyelesaian laporan ini.

Dengan penuh rasa syukur, karya ini kupersembahkan kepada:

Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Ardani dan Ibunda Afrita yang selalu menjadi sumber kekuatan dan harapan dalam setiap langkah hidupku, terima kasih atas doa yang tak pernah terputus, cinta yang tak terhingga, dan pengorbanan yang tak tergantikan. Terima kasih untuk kakak Adreya dan kedua adikku Melza dan Kanaya yang selalu menjadi teman untuk berbagi. Terima kasih untuk Nenek dan Kakek yang sudah jauh di alam sana, banyak sekali pelajaran hidup dari kalian yang membuatku sampai saat ini mampu dalam hidup yang sederhana. Terima kasih juga untuk keluarga besar ku yang selalu membantu mengarahkan memberikan nasehat hidup dan selalu mendoakanku. Terima kasih untuk diri sendiri, Juwita Adreyanti karena sudah mampu bertahan sejauh ini. Terima kasih telah berusaha keras untuk berjuang hingga berada di titik ini tidak menyerah dan terus memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses Penulisan Laporan Akhir ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini adalah pencapaian yang patut dirayakan oleh diri sendiri. Dan yang terakhir untuk almamater tercinta, Program Studi DIII Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillah, puji dan Syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya yang telah tercurahkan sehingga Penulis mampu menyelesaikan Laporan Akhir dengan baik. Solawat serta salam tak lupa Penulis ucapkan kepada Baginda Rasulullah SAW.

Laporan Akhir yang berjudul **“Prosedur Pencairan Dana Pensiun Pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung”**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya Akuntansi (A.Md.Ak) di Universitas Lampung. Dalam Penyusunan Laporan Akhir ini terdapat banyak bantuan, masukan, saran, motivasi, dan dukungan oleh banyak pihak secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, Penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala kemudahan serta kelancaran yang diberikan selama proses pembuatan Laporan Akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung
3. Ibu Dr. Agrianti Komalasari, S.E., M.si., Ak., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Ninuk Dewi Kusuma, S.E., MSc., Ph. D., Ak., CA., selaku ketua Program Studi DIII Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung Ibu
5. Ibu Ade Widiyanti, S.E., M.S.Ak., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing Lapangan dan selaku ketua penguji ujian Laporan Akhir, yang begitu baik dan sabar dalam membimbing, memberikan saran dan waktunya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Dewi Sukmasari, S.E., M.S.A., C.A., Akt. Selaku Dosen Penguji pada ujian Laporan Akhir.

7. Ibu Syaharani Noer Fathia, S.E., M.Ak. Selaku sekertaris pada ujian Laporan Akhir.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama ini kepada kami.
9. Teruntuk Mba Fuji Ayu Saftarina selaku Admin prodi D3 Akuntansi yang selama ini telah memberikan dan membantu penulis dalam mendapatkan informasi.
10. Kepada Pimpinan dan seluruh pegawai di PT Pos KCU Bandar Lampung, terima kasih telah menerima dan mengizinkan penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan memberikan begitu banyak pelajaran dan hal – hal yang diperlukan selama penulis menjalani praktik kerja lapangan.
11. Kedua orang tuaku. Terima kasih atas segala doa, dukungan juga cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis, sehingga hari ini penulis dapat menyelesaikan perkuliahan tepat waktu. Semoga gelar ini yang nanti nya akan merubah derajat kalian kelak.
12. Teruntuk kakak Adreya dan kedua adikku, Melza dan Kanaya yang selalu memberikan semangat dan doa, semoga kita semua menjadi anak yang dapat mengangkat derajat orang tua
13. Teruntuk teman – teman masa kecil yang selalu menemani sampai sekarang Tarisa, Caca, Tia, Aldo, Verdi, Putra, Zaki, Farhan terima kasih karena tumbuh bersama dan saling membantu sampai detik ini tanpa pernah merasa terbebankan satu sama lain.
14. Teruntuk teman – teman SMP ku Izah, Fida, Dea, Tiara terima kasih sudah menjadi teman curhat, teman main , teman mudik dan selalu memberikan dukungan sehingga penulis masih bertahan sampai detik ini.
15. Untuk keluarga di organisasi ku Lili, Eris, Jezza, Reza, dan Riko, terima kasih untuk kebersamaannya selama ini. Terima kasih karena pernah menjadi tempat untuk susah senang bersama hingga pada hari ini masih terus menjaga kekeluargaan yang sudah kita ciptakan.
16. Teruntuk teman sekelas ku Sinta terima kasih telah menjadi teman penulis selama di kelas dan terutama untuk Dinda teman awal perkuliahan ku, terima kasih banyak atas segala bantuan mu dari awal hingga akhir yang tidak pernah

ada bentuk perhitungan dan sampai saat ini masih tetap bersama dan saling menyemangati, penulis sangat berharap pertemanan ini tidak cukup sampai disini karena penulis sudah merasakan kasih sayang seperti keluarga dari keluarga dinda.

17. Teruntuk beberapa orang yang datang dan pergi hanya untuk menyakiti, terima kasih penulis ucapkan untuk semua rasa kekecewaan yang sudah diciptakan, tidak ada dendam yang penulis simpan di dalam hati semoga kita sama-sama dalam lindungan tuhan. Bentuk kekecewaan inilah yang akhirnya membuat membuat penulis bisa berdiri dan belajar untuk terus dewasa dan tidak lari dari apapun bentuk masalah yang diciptakan oleh manusia.
18. Teman-teman DIII Akuntansi angkatan 2023 yang telah bersama-sama menjalin pertemanan dengan baik selama di kampus.
19. *Last but not least*, terima kasih untuk Juwita Adreyanti, diri penulis sendiri atas perjuangan yang mungkin tidak banyak terlihat oleh orang lain, atas mimpi tentang karir besar yang diam-diam kamu perjuangkan meskipun belum menjadi takdirmu untuk berjalan ke arah itu. Namun kamu membuktikan bahwa kamu mampu mengimbangi segalanya dengan baik dan menyelesaikan perjalanan ini tepat waktu. Setiap lelah, setiap air mata, dan setiap doa yang terucap dalam diam adalah bukti keteguhan hatimu. Kamu telah melakukan yang terbaik. Teruslah melangkah dengan penuh keyakinan, dan jangan pernah meragukan kekuatan yang ada dalam dirimu. Kamu layak bangga, kamu layak bahagia. Dan hari ini, izinkan penulis berkata: *I'm so proud of you, Juwita Adreyanti.*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, yang sebagaimana penulis mengharapkan kritik dan saran yang baik guna menyempurnakan isi dan mutu dari Laporan Akhir ini. Semoga semua bantuan yang telah diberikan serta kerjasama atas selesainya Laporan Akhir ini mendapatkan berkah dan Ridho dari Allah SWT amin.

Bandar Lampung, 8 Mei 2026

Penulis

Juwita Adreyanti

2301061033

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kelapangan dalam berfikir kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik. Selanjutnya penulis bershalawat serta salam kepada Nabi besar Nabi Muhammad SAW , yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Dengan izin dan rahmat Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“PROSEDUR PENCAIRAN DANA Pensiun pada PT POS INDONESIA (PERSERO) KCU BANDAR LAMPUNG”** guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari sepenuhnya akan kekurangan-kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan demi kesempurnaan tugas akhir dan menjadi pengetahuan bagi penulis dimasa yang akan datang.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
ABSTRAK	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Prosedur.....	6
2.1.1 Pengertian Prosedur	6
2.1.2 Manfaat Prosedur	7
2.2 Pengertian Pencairan Dana Pensiun	7
2.3 Pensiun dan Dana Pensiun	8
2.3.1 Pengertian pensiun	8
2.3.2 Pengertian dana pensiun	8
2.3.3 Jenis dana pensiun	9

2.3.4 Manfaat Pensiun	10
2.3.5 Pengertian program dana pensiun.....	11
2.3.6 Jenis program dana pensiun.....	11
2.4 Tahapan Prosedur Pencairan Dana Pensiun	11
2.5 Pengertian Sistem	12
2.5.1 Pengendalian Internal	13
2.6 <i>Flowchart</i> /Bagan Alir.....	14
2.7 Pengertian Otentikasi	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Desain Penulisan	19
3.2 Jenis dan Sumber Data	19
3.3 Metode Pengumpulan Data	20
3.4 Objek Kajian Praktik	20
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik.....	20
3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Prosedur Pencairan Dana Pensiun SOP.....	35
4.1.1 Prosedur Aplikasi Otentikasi Andal by Taspen.....	36
4.1.2 Prosedur Aplikasi Otentikasi ASABRI STAR	36
4.2 Bagian yang Terkait dalam Prosedur	37
4.2.1 Nasabah/Penerima Pensiun.....	37
4.2.1 Petugas Teller	37
4.2.3 Bagian Operasi Pelayanan	38
4.3 Flowchart Pencairan Dana Pensiun.....	39
4.3.1 Penjelasan Alur <i>Flowchart</i>	40
4.4 Hambatan dalam Proses Pencairan Dana Pensiun.....	41

4.5 Upaya Mengatasi Hambatan.....	42
4.6 Analisis Pengendalian Internal	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Arus	15
Tabel 2.1 Simbol Proses.....	16
Tabel 2.3 Simbol Output/Input	17
Tabel 4.1 Analisis <i>Committee of Sponsoring Organizations</i>	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Kantor Pos	20
Gambar 3. 2 Logo Kantor Pos	21
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Kantor Pos KCU Bandar Lampung	26
 Gambar 4. 1 Bagan Alir / <i>Flowchart</i> Prosedur Pencairan Dana Pensiun Kantor Pos KCU Bandar Lampung	 39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KARIP (Kartu Identitas Pensiun)	52
Lampiran 2 Buku Pensiun.....	53
Lampiran 3 Cek Resi Bukti Penerimaan.....	54
Lampiran 4 Buku Absen	54
Lampiran 5 Aplikasi Andal by Taspen	55
Lampiran 6 Aplikasi ASABRI	55
Lampiran 7 Logbook Minggu ke 1	58
Lampiran 8 Logbook Minggu ke 2	60
Lampiran 9 Logbook Minggu ke 3	63
Lampiran 10 Logbook minggu ke 4.....	66
Lampiran 11 Logbook minggu ke 5.....	69
Lampiran 12 Logbook minggu ke 6.....	72
Lampiran 13 Logbook minggu ke 7.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern saat ini, pemenuhan kebutuhan dasar menjadi semakin menantang. Gaya hidup yang cenderung tinggi menyebabkan pengeluaran terus meningkat. Besarnya biaya hidup dan tingginya kebutuhan membuat seseorang tidak cukup hanya mengandalkan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Oleh karena itu, masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih pekerjaan yang mampu memberikan penghasilan memadai. Namun demikian, bekerja saja belum tentu cukup, terutama ketika seseorang memasuki usia tidak produktif dan tidak lagi mampu bekerja. Kondisi ini mendorong masyarakat untuk mengalokasikan sebagian pendapatannya ke dalam bentuk investasi, agar kebutuhan di masa tua tetap dapat terpenuhi.

Dalam lanskap ekonomi global yang terus berkembang, peranan dana pensiun dalam menjaga stabilitas keuangan nasional telah menjadi semakin penting dan kompleks. Dana pensiun, sebagai salah satu instrumen keuangan utama dalam mengelola dana pensiun bagi para pekerja yang telah pensiun, memiliki dampak yang signifikan tidak hanya pada kesejahteraan individu, tetapi juga pada kesejahteraan ekonomi secara keseluruhan. Pemahaman yang mendalam tentang bagaimana dana pensiun berinteraksi dengan sistem keuangan nasional menjadi krusial dalam merancang kebijakan yang efektif untuk menjaga stabilitas ekonomi dan keuangan suatu negara (Daulay *et al.*, 2024).

Salah satu bentuk dana pensiun adalah Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK). Dana Pensiun Lembaga Keuangan adalah Dana Pensiun yang dibentuk oleh lembaga jasa keuangan tertentu, selaku pendiri, yang ditujukan bagi karyawan yang diikutsertakan oleh pemberi kerjanya dan/atau perorangan secara mandiri (Peraturan OJK No. 27/2023). Melalui DPLK setiap orang yang menjadi peserta berhak mendapatkan manfaat pensiun, yaitu manfaat yang diterima oleh peserta baik secara berkala dan/atau sekaligus sebagai penghasilan hari tua yang dikaitkan dengan usia pensiun, masa kerja, dan/atau masa mengiur. Menjadi peserta DPLK berarti membayar iuran secara berjalan untuk masa pensiun. Manfaat DPLK dinyatakan dalam sejumlah uang yang dikumpulkan secara bertahap selama masa kerja aktif seseorang dan digunakan sebagai sumber pendapatan ketika memasuki usia pensiun. DPLK memiliki dua tujuan, yaitu 1) untuk pekerja sebagai program yang dirancang untuk mempersiapkan keberlanjutan penghasilan saat masa pensiun atau hari tua dan 2) untuk pemberi kerja sebagai program untuk memenuhi kewajiban imbalan pascakerja (uang pesangon) sesuai dengan regulasi ketenagakerjaan yang berlaku (Yunus, 2024).

Prosedur dalam pembayaran dana pensiun harus bersifat sistematis yaitu menjelaskan dari tahap awal sampai dengan akhir penyelesaian pekerjaan. Tahapan ini berkesinambungan antar satu bagian dengan bagian yang lain sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Hal ini membuat terjaganya konsistensi rangkaian kerja dalam suatu instansi. Prosedur harus dijabarkan sebaik mungkin dan ada penjelasan disetiap tugas yang diberikan pada masing-masing bagian mengenai apa tugas yang harus dikerjakan, agar pengendalian internal dapat berjalan dengan baik dan berapa lama waktu yang diberikan dalam penyelesaian dan bagaimana arah kegiatan tersebut. Jadi, setiap bagian hanya fokus mengerjakan tugas sesuai profesinya sehingga hasilnya pun akan lebih memuaskan (Arisca *et al.*, 2023).

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang berperan dalam penyediaan layanan pos, logistik, serta layanan keuangan, termasuk penyaluran dana pensiun. Dalam hal ini, PT Taspen (Persero) dan PT Asabri (Persero) menunjuk PT Pos Indonesia sebagai mitra dalam proses pembayaran dana pensiun kepada para penerima. Dana pensiun tersebut diberikan kepada peserta atau ahli waris sebagai bentuk hak atas pengabdian yang telah dilakukan.

Untuk memudahkan pencairan dana pensiun, Taspen telah mengeluarkan sebuah aplikasi yang bernama Taspen Otentikasi. Taspen Otentikasi merupakan aplikasi yang rilis Pada Tahun 2018. Aplikasi ini berfungsi untuk memudahkan pensiunan untuk melakukan pembuktian diri. Cara kerja aplikasi ini menggunakan smartphone dengan mengarahkan kamera smartphone pada wajah peserta pensiunan tanpa harus datang ke kantor mitra bayar untuk melakukan otentikasi. Taspen Otentikasi memanfaatkan data biometric peserta yang bersifat unik untuk setiap individu sehingga pembayaran hak pensiun terhindar dari kekeliruan. Taspen mengeluarkan inovasi baru ini mengacu pada lima prinsip yang dimiliki Taspen yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah, sehingga penyaluran hak peserta tidak salah sasaran. Pada saat akan memulai proses otentikasi, peserta Taspen akan diminta untuk memasukan NOTAS (Nomor Taspen) dalam kolom, kemudian peserta Taspen diminta untuk memperhatikan petunjuk yang diminta oleh pendeteksi wajah, setelah selesai peserta harus mengikuti semua instruksi yang diberikan di layar. Jika gagal aplikasi akan otomatis mengulang prosesnya dan jika berhasil aplikasi akan menampilkan data *enroll* peserta yang telah melakukan otentikasi (Hidayat *et al.*, 2022).

Selain itu, dalam pelaksanaan pencairan dana pensiun, PT Pos Indonesia juga menggunakan aplikasi Andal by Taspen dan Asabri Star sebagai bagian dari prosedur operasional. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi dalam proses verifikasi serta pencairan dana pensiun. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan prosedur tersebut. Beberapa peserta pensiun mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi karena faktor usia, keterbatasan teknologi, maupun kendala jaringan. Selain itu, masih terdapat peserta yang lalai melakukan otentikasi secara berkala, sehingga dapat menghambat proses pencairan dana pensiun.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur pencairan dana pensiun serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PROSEDUR PENCAIRAN DANA Pensiun PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) KCU BANDAR LAMPUNG"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pencairan dana pensiun pada KCU Pos Bandar Lampung?
2. Apa saja hambatan yang terjadi dalam proses pencairan dana pensiun dan proses otentikasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pencairan dana pensiun pada KCU Pos Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam proses pencairan dana pensiun dan proses otentikasi

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengalaman serta meningkatkan pemahaman penulis mengenai pelaksanaan pencairan dana pensiun yang diterapkan di PT Pos Indonesia (Persero).

2. Bagi Institusi Pendidikan

Dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi literatur serta dapat digunakan sebagai pedoman dan referensi untuk penliti selanjutnya mengenai Prosedur Pencairan Dana Pensiun pada KCU Pos Bandar Lampung.

3. Bagi Perusahaan

Hasil laporan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi maupun referensi bagi perusahaan dalam meningkatkan dan menyempurnakan prosedur

pembayaran dana pensiun, sehingga pelaksanaannya dapat berjalan lebih efektif serta meminimalkan potensi kesalahan.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi pembaca, serta dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian atau penyusunan tugas akhir yang berkaitan dengan sistem dan prosedur pembayaran dana pensiun.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur berasal dari bahasa Inggris "*procedure*" yang bisa diartikan sebagai cara atau tata cara. Akan tetapi kata *procedure* lazim digunakan dalam kosakata Bahasa Indonesia yang dikenal dengan kata prosedur. Dalam Kamus Manajemen, prosedur berarti tata cara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya prosedur meliputi bagaimana, bilamana dan oleh siapa, tugas harus diselesaikan. Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa prosedur ialah langkah atau cara untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan. Dalam sebuah prosedur akan selalu berkaitan dengan bagaimana cara untuk melakukan sesuatu, apa saja tugas yang harus diselesaikan dan siapa yang melakukan kegiatan tersebut (Muin & Agniah, 2022).

Berdasarkan dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan serangkaian langkah kerja yang tersusun secara sistematis dan berurutan yang melibatkan beberapa pihak atau bagian dalam suatu organisasi. Prosedur disusun untuk mengatur pelaksanaan suatu kegiatan atau transaksi yang terjadi secara berulang agar dapat dilaksanakan secara konsisten, terkoordinasi, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya prosedur, setiap aktivitas operasional dalam organisasi dapat berjalan lebih terstruktur, sehingga mampu menjamin keseragaman dalam pelaksanaan pekerjaan serta meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses pelaksanaan kegiatan.

2.1.2 Manfaat Prosedur

Adapun beberapa manfaat prosedur adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pedoman saat akan melaksanakan kegiatan, sehingga dapat berjalan sesuai dengan langkah – langkah yang ditentukan.
2. Memberikan keteraturan dalam pelaksanaan kegiatan, sehingga proses dapat berjalan secara sistematis dan terstruktur.
3. Mempermudah proses pengawasan setiap tahapan yang sudah di tetapkan.
4. Menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan kegiatan terutama pada kegiatan yang berulang.
5. Meningkatkan efesiensi dan efektivitas pelaksanaan pekerjaan yang sudah memiliki aturan.
6. Meminimalisir terjadinya kesalahan.
7. Memberikan kejelasan mengenai langkah – langkah yang harus di lakukan

2.2 Pengertian Pencairan Dana Pensiun

Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, pencairan dana dapat diartikan sebagai proses penyaluran atau pembayaran sejumlah dana kepada pihak yang berhak menerimanya setelah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam konteks dana pensiun, pencairan dana dilakukan kepada peserta atau ahli waris sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan. Menurut Purnamawati (2013), pencairan dana merupakan proses penyaluran atau pengambilan dana oleh pihak yang berhak setelah memenuhi persyaratan serta prosedur yang telah ditetapkan oleh lembaga atau instansi yang bersangkutan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pencairan dana merupakan proses penyaluran atau pembayaran dana kepada pihak yang berhak menerimanya sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh lembaga terkait.

2.3 Pensiun dan Dana Pensiun

2.3.1 Pengertian pensiun

Pensiun adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap pegawai negeri yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada negara. Pada pokoknya adalah menjadi kewajiban bagi setiap orang untuk berusaha menjamin hari tuanya, dan untuk ini setiap pegawai negeri sipil wajib menjadi peserta dari suatu badan asuransi sosial yang dibentuk oleh pemerintah. Hak atas Pensiun pegawai diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 Pasal 9 yang berbunyi “Pegawai yang diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil berhak menerima pensiun pegawai jikalau dia pada saat pemberhentiannya sebagai pegawai telah (a) mencapai usia sekurang-kurangnya 50 tahun dan mempunyai masa kerja sekurang-kurangnya 20 tahun, (b) dinyatakan tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun karena keadaan jasmani atau rohani, (c) pegawai negeri yang setelah menjalankan suatu tugas negara tidak dipekerjakan kembali sebagai pegawai negeri, berhak menerima pensiun pegawai apabila dia diberhentikan dengan hormat dan saat pemberhentiannya pegawai negeri telah mencapai usia sekurang kurangnya 50 tahun dan memiliki masa kerja sekurang-kurangnya 10 tahun” (Hidayat *et al.*, 2022).

2.3.2 Pengertian dana pensiun

Dana pensiun merupakan suatu badan hukum yang dibentuk secara khusus untuk menyelenggarakan program pensiun, dengan tujuan memberikan manfaat keuangan kepada peserta setelah mereka tidak lagi aktif bekerja terutama saat memasuki usia pensiun. Dalam sistem ini, peserta yang umumnya merupakan karyawan aktif menyetorkan beberapa jumlah dana secara berkala selama masa kerjanya. Dana tersebut kemudian dikelola oleh lembaga dana pensiun dan diakumulasikan hingga peserta memenuhi syarat untuk menerima manfaat pensiun. Manfaat pensiun diberikan dalam bentuk penghasilan berkala atau dalam jumlah tertentu, tergantung pada ketentuan yang berlaku dalam skema dana pensiun. Besarnya manfaat yang diterima juga dipengaruhi oleh beberapa faktor antaralain jumlah iuran, masa kerja, dan kebijakan yang diterapkan oleh lembaga pengelolaan dana pensiun. Skema ini

dirancang sebagai bentuk jaminan finansial bagi karyawan yang telah mengabdikan diri dalam dunia kerja selama periode waktu tertentu. Dengan demikian dana pensiun tidak hanya berfungsi untuk instrument keuangan, tetapi juga sebagai bentuk penghargaan dan perlindungan sosial bagi pensiunan di masa pasca kerja (Suhartono *et.al.*, 2022).

2.3.3 Jenis dana pensiun

Berikut ini adalah jenis dari dana pensiun menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 1992 antara lain:

1. Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK)

Dana Pensiun Pemberi Kerja adalah Dana Pensiun yang dibentuk oleh orang atau badan yang mempekerjakan karyawan. Peserta merupakan karyawan pemberi maupun karyawan dari mitra pemberi kerja. Dana pensiun ini dapat menyelenggarakan 3 jenis program pensiun yaitu: program pensiun manfaat pasti, program pensiun iuran pasti, atau program pensiun berdasarkan keuntungan.

2. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Dana Pensiun Lembaga Keuangan adalah Dana Pensiun yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa. Peserta merupakan perorangan, karyawan, dan pekerja mandiri. Dana pensiun ini hanya menyelenggarakan program pensiun iuran pasti.

3. Dana Pensiun Lembaga Sosial

Dana pensiun lembaga sosial adalah BPJS Ketenagakerjaan, yang menyediakan dua jenis perlindungan: Jaminan Pensiun (JP): memberikan manfaat uang tunai bulanan saat peserta memasuki masa pensiun. Jaminan Hari Tua (JHT): memberikan jaminan uang tunai kepada peserta yang pensiun, cacat total, atau meninggal dunia.

4. Dana Pensiun Sukarela

Program yang memungkinkan individu untuk menyisihkan dana secara sukarela untuk masa pensiun mereka sendiri. Dana ini dapat diinvestasikan dalam berbagai instrumen keuangan dan memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan pribadi.

5. Dana Pensiun Syariah

Dana pensiun syariah merupakan program dana pensiun yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah islam, menghindari investasi dalam bisnis atau praktik yang bertentangan dengan hukum islam. Manfaat pensiun diberikan berdasarkan kontribusi dan hasil investasi yang halal.

2.3.4 Manfaat Pensiun

Manfaat Pensiun adalah hak Peserta yang dibayarkan pada saat jatuh tempo dan dengan cara yang ditetapkan dalam Peraturan Dana Pensiun. Dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 manfaat pensiun terdiri atas beberapa macam:

- a) Manfaat pensiun normal adalah manfaat pensiun bagi peserta yang mulai dibayarkan pada saat peserta pensiun setelah mencapai usia normal atau sesudahnya. Usia pensiun normal ditetapkan 56 tahun dan usia wajib pensiun diterapkan 60 tahun.
- b) Manfaat pensiun dipercepat adalah manfaat pensiun bagi peserta yang dibayarkan bila peserta pensiun pada usia tertentu sebelum usia pensiun normal.
- c) Manfaat pensiun cacat adalah manfaat pensiun bagi peserta yang berhenti bekerja karena mengalami cacat.
- d) Manfaat pensiun ditunda adalah hak atas pensiun ditunda yang dibayarkan pada saat usia pensiun dipercepat atau setelahnya. Hak atas Pensiun Ditunda diberikan kepada Peserta yang berhenti bekerja sebelum mencapai usia pensiun dipercepat dan mempunyai masa kerja sekurang-kurangnya 3 tahun.

2.3.5 Pengertian program dana pensiun

Undang-undang Nomor 11 Tahun 1992, Program Pensiun adalah setiap program yang mengupayakan manfaat pensiun bagi peserta. Dengan demikian Program Pensiun merupakan program yang memberikan manfaat purnatugas kepada karyawan setelah masa kerjanya, yang dananya dihimpun dari iuran selama karyawan bekerja.

2.3.6 Jenis program dana pensiun

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Program pensiun dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) adalah program pensiun yang iurannya ditetapkan dalam Peraturan Dana Pensiun dan seluruh iuran serta hasil pengembangannya dibukukan pada rekening masing-masing peserta sebagai manfaat pensiun.
- b) Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) adalah program pensiun yang manfaatnya ditetapkan dalam Peraturan Dana Pensiun atau program pensiun lain yang bukan merupakan program pensiun iuran pasti.

2.4 Tahapan Prosedur Pencairan Dana Pensiun

Prosedur pencairan dana pensiun merupakan rangkaian kegiatan administratif yang dilakukan untuk memastikan bahwa peserta yang telah memenuhi syarat berhak menerima manfaat pensiun sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.02/2015, pencairan dana pensiun diawali dengan penetapan hak pensiun yang dibuktikan melalui Surat Keputusan (SK) pensiun dan dokumen pendukung lainnya. Penetapan ini menjadi dasar hukum bagi peserta untuk memperoleh manfaat pensiun.

Selanjutnya, dilakukan proses pengajuan dan verifikasi data oleh instansi terkait kepada PT Taspen atau PT Asabri. Pada tahap ini, dilakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen serta validasi data penerima untuk memastikan bahwa pembayaran dilakukan kepada pihak yang berhak. Setelah data dinyatakan valid, pemerintah melalui Kementerian Keuangan melakukan perhitungan dan

penyediaan dana pensiun yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Tahap berikutnya adalah pencairan dana yang dilakukan oleh pemerintah melalui PT Taspen atau PT Asabri sebagai pengelola program pensiun. Dana yang telah disediakan kemudian disalurkan kepada penerima manfaat melalui bank mitra atau kantor pos secara berkala, umumnya setiap bulan. Setelah proses penyaluran, dilakukan pertanggungjawaban oleh pihak pengelola kepada pemerintah sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana pensiun. Secara umum, prosedur ini bertujuan untuk menjamin bahwa pencairan dana pensiun dilakukan secara tepat sasaran, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.

2.5 Pengertian Sistem

Sistem terdiri dari sekumpulan komponen yang saling berhubungan dan bekerja secara terintegrasi, yang terdiri dari input, proses, output, dan umpan balik untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap bagian dari sistem memiliki fungsi namun berdampak satu sama lain, sehingga setiap bagian bekerja bersama-sama sangat penting untuk keberhasilan sistem (Heryana, 2021).

Menurut Effendi *et al* (2023), pengungkapan sistem terdiri dari sekumpulan elemen yang saling bergantung dan berinteraksi satu sama lain sehingga gangguan pada salah satu elemen akan berdampak pada elemen lainnya. Oleh karena itu, sistem dianggap sebagai kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain antar bagiannya karena masing-masing komponen saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan bersama.

2.5.1 Pengendalian Internal

Hanifah *et al.*, (2023) Mendefinisikan pengendalian internal sebagai proses yang dijalankan untuk menyediakan jaminan memadai bahwa tujuan-tujuan pengendalian ini telah tercapai. Pengendalian internal juga merupakan sebuah proses karena menyebar keseluruh aktivitas pengoperasian perusahaan dan merupakan bagian integral dari aktivitas manajemen. Selain itu, pengendalian internal memiliki keterbatasan yang melekat, seperti kelemahan terhadap kekeliruan dan kesalahan sederhana, pertimbangan dan pembuatan keputusan yang salah, pengesampingan manajemen, dan kolusi.

Menurut Arifin dan Sinambela (2021), pengendalian internal merupakan suatu proses yang dirancang untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas organisasi berjalan selaras dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Proses tersebut mencakup evaluasi kinerja aktual terhadap standar yang berlaku serta pengambilan tindakan untuk memperbaiki penyimpangan yang terjadi. Sistem pengendalian internal yang efektif bertujuan untuk mendukung kelancaran aktivitas organisasi secara efektif dan efisien, sekaligus menjamin kepatuhan terhadap peraturan serta ketentuan.

Selain itu, menurut Rahayu (2025), pengendalian internal memiliki tujuan untuk melindungi aset pada organisasi ataupun perusahaan dari potensi kehilangan akibat penyalahgunaan data tersebut. Dalam pelaksanaannya, pengendalian internal dilakukan melalui berbagai metode, seperti pengawasan pada proses pencatatan transaksi, penggunaan dokumen yang telah mendapat otoritas, dan penerapan sistem pencatatan yang telah direncanakan. Oleh sebab itu, penerapan pengendalian internal yang baik dan efisien dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam pengelolaan transaksi keuangan perusahaan.

2.6 *Flowchart*/Bagan Alir

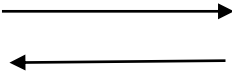
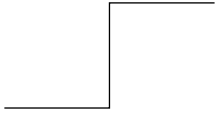
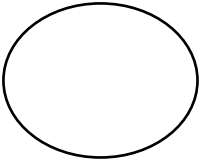
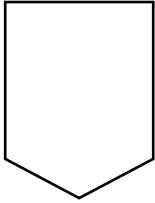
Flowchart adalah gambaran berupa grafik yang memiliki urutan suatu proses atau langkah-langkah secara sistematis untuk menjalankan suatu program. *Flowchart* dapat memberi gambaran untuk dilakukan proses analisis, perancangan, pengkodean dalam memecahkan masalah yang lebih terperinci dalam proses operasional suatu kegiatan. *Flowchart* umumnya digunakan untuk memudahkan penyelesaian masalah saat dilakukan evaluasi lebih lanjut. Dalam pengertian lain, *flowchart* dapat dijelaskan sebagai suatu diagram yang menggunakan simbol-simbol grafis untuk menggambarkan alur dari suatu proses. Diagram ini menunjukkan beberapa langkah atau tindakan yang direpresentasikan oleh simbol-simbol tersebut. *Flowchart* juga dapat diartikan sebagai gambaran visual dari langkah-langkah atau urutan dari suatu prosedur program yang memiliki tujuan tertentu. *Flowchart* memiliki fungsi penting dalam memberikan gambaran tentang proses produksi agar lebih mudah dipahami dan dilihat, terutama dengan menunjukkan urutan langkah dari satu proses ke proses berikutnya (Listyoningrum *et al.*, 2023).

Menurut (Rejeki & Tarmuji, 2013) *Flowchart* merupakan penyajian yang sistematis tentang proses dan logika dari kegiatan penanganan informasi atau penggambaran secara grafik dari langkahlangkah dan urut-urutan prosedur dari suatu program. Bagan alir (flowchart) adalah bagan (chart) yang menunjukkan alir (flow) di dalam program atau prosedur sistem secara logika. Bagan alir digunakan terutama untuk alat bantu komunikasi dan untuk dokumentasi. Berikut simbol-simbol untuk bagan alir atau *flowchart*:

1. Simbol Arus (*FlowDirectionSymbols*)

Biasanya simbol yang termasuk kedalam kategori ini digunakan sebagai simbol penghubung. Beberapa simbol yang termasuk ke dalam kategori ini, yaitu :

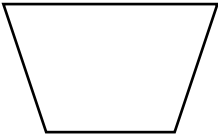
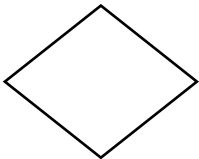
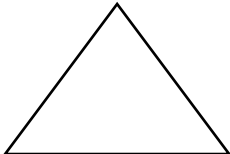
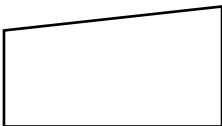
Tabel 2.1 Simbol Arus

Simbol	Nama	Fungsi
	<i>Flow Direction</i>	Untuk menghubungkan simbol satu dengan simbol lainnya.
	<i>Communication Link</i>	Berfungsi untuk transmisi data dari satu lokasi ke lokasi lainnya.
	<i>One Connector</i>	Digunakan untuk menyatakan sambungan dari proses yang satu ke proses berikutnya.
	<i>Offline Connector</i>	Digunakan untuk menyatakan sambungan dari proses yang satu ke proses berikutnya di halaman yang berbeda.

2. Simbol Proses (*Processing Symbols*)

Simbol proses digunakan untuk menyatakan simbol yang berkaitan dengan serangkaian proses yang dilakukan. Berikut beberapa simbol yang termasuk kedalam bagian proses, yaitu:

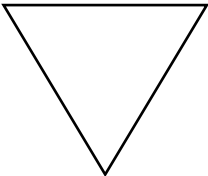
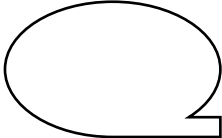
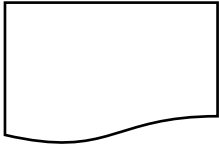
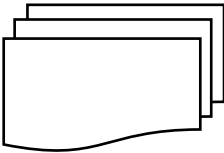
Tabel 2.2 Simbol Proses

Simbol	Nama	Fungsi
	<i>Processing</i>	Digunakan untuk menunjukkan pengolahan yang akan Dilakukan secara otomatis.
	<i>Manual Operation</i>	Digunakan untuk menunjukkan pengolahan yang tidak dilakukan secara manual.
	<i>Decision</i>	Digunakan untuk menyatakan kemungkinan yang akan terjadi.
	<i>Predifined Procces</i>	Melaksanakan suatu bagian prosedur yang disebut dengan sub bagian.
	<i>Terminal</i>	Digunakan untuk memulai atau mengakhiri program.
	Arsip Sementara	Berfungsi untuk menunjukkan bahwa data akan disimpan dan akan di ambil kembali untuk pengolahan.
	Manual Input	Berfungsi untuk menunjukkan bahwa data akan disimpan kemediia tertentu Digunakan untuk menginputkan data secara manual dengan <i>keyboard</i>

3. Simbol I/O (*Input-Output*)

Simbol yang termasuk kedalam bagian input-output berkaitan dengan masukan dan keluaran. Berikut beberapa simbol yang termasuk, yaitu:

Tabel 2.3 Simbol Input dan Output

Simbol	Nama	Fungsi
	<i>Input / Output</i>	Digunakan untuk menjelaskan proses masukan maupun keluaran.
	<i>Arsip Permanen</i>	Tempat penyimpanan dokumen yang tidak akan diproses lagi dalam sistem yang bersangkutan. A : menurut abjad N : menurut nomor urut T : menurut tanggal
	<i>Magnetic Tape</i>	Digunakan untuk menyatan masukan dan keluaran yang berasal dari pita magnetis
	<i>Document</i>	Digunakan untuk menyatakan masukan dan keluaran yang berasal dari dokumen hanya satu.
	<i>Multi Document</i>	Digunakan untuk menyatakan yang di print dalam bentuk dokumen, akan tetapi keluaran lebih dari satu.
	<i>Display</i>	Digunakan untuk menyatakan keluaran melalui <i>layer</i> Monitor

2.7 Pengertian Otentikasi

Taspen Otentikasi merupakan aplikasi yang rilis Pada Tahun 2018. Aplikasi ini berfungsi untuk memudahkan pensiunan untuk melakukan pembuktian diri. Cara kerja aplikasi ini menggunakan *smartphone* dengan mengarahkan kamera *smartphone* pada wajah peserta pensiunan tanpa harus datang ke kantor mitra bayar untuk melakukan otentikasi. Taspen Otentikasi memanfaatkan data *biometric* peserta yang bersifat unik untuk setiap individu sehingga pembayaran hak pensiun terhindar dari kekeliruan.

Taspen mengeluarkan inovasi baru ini mengacu pada lima prinsip yang dimiliki Taspen yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah, sehingga penyaluran hak peserta tidak salah sasaran. Pada saat akan memulai proses otentikasi, peserta Taspen akan diminta untuk memasukkan NOTAS (Nomor Taspen) dalam kolom, kemudian peserta Taspen diminta untuk memperhatikan petunjuk yang diminta oleh pendeteksi wajah, setelah selesai peserta harus mengikuti semua instruksi yang diberikan di layar. Jika gagal aplikasi akan otomatis mengulang prosesnya dan jika berhasil aplikasi akan menampilkan data enroll peserta yang telah melakukan otentikasi (Hidayat *et al.*, 2022).

Menurut Purnamasari & Azmiyanti (2023), Otentikasi ini adalah pengambilan atau pembukaan blokir secara digital melalui *smartphone*, gaji pensiun yang dibayar ke pensiunan itu tidak serta merta langsung diambil oleh pensiunan. Gajinya masih terblokir, jadi yang bersangkutan itu harus otentikasi terlebih dahulu agar bisa mengambil gaji pensiun, adanya otentikasi ini agar supaya gaji pensiunnya terbayar itu tidak langsung diambil tapi harus absen yang mana memastikan bahwa betul gaji pensiun ini sampai kepada orang yang tepat, akan tetapi untuk melakukan otentikasi, sebelumnya harus melakukan *enrollment*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penulisan

Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang melibatkan pengumpulan dan analisis data dari PT Pos Indonesia (Persero) di KCU Bandar Lampung untuk menguraikan gambaran perusahaan berdasarkan dengan fakta dan data yang ada.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut:

a) Data Primer

Data primer adalah data atau informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya untuk tujuan penelitian atau analisis tertentu. Data ini bersifat "tangan pertama" dan spesifik untuk menjawab tujuan penelitian yang sedang dilakukan

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain untuk tujuan tertentu, kemudian dimanfaatkan kembali oleh peneliti sesuai kebutuhan penelitian.

Sumber data ini dapat berasal dari publikasi resmi, laporan penelitian, jurnal, maupun buku. Penggunaan data sekunder membantu peneliti melengkapi informasi tanpa harus mengumpulkan data secara langsung. Dalam penelitian ini, data

sekunder diperoleh dari dokumen PT Pos Indonesia (Persero) serta berbagai literatur yang relevan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan staf dari PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari data-data yang ada di Pt Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung.

3. Studi Literatur

Penulis mengumpulkan data-data atau informasi melalui internet dan buku yang ada dan mempelajari bahan tertulis seperti jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penulisan.

3.4 Objek Kajian Praktik

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Gambar 3. 1 Lokasi Kantor Pos



Kerja praktik dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung, yang berlokasi di Jl. KH. Ahmad Dahlan No.21, Pahoman, Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35228. Waktu pelaksanaan kerja praktik berlangsung mulai

pada tanggal 12 Januari hingga 27 Februari 2026, dimulai dari pukul 08.00 pagi hingga pukul 16.30 sore.

3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan

3.4.2.1 Profil PT Pos Indonesia (Persero)

Gambar 3. 2 Logo Kantor Pos



Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan persero.

PT Pos Indonesia bergerak dalam layanan bisnis seperti Layanan Bisnis Komunikasi, Bisnis Logistik, dan Bisnis Keuangan. Layanan bisnis komunikasi berupa surat pos standar, surat kilat khusus, telegram, dan lain-lain. Layanan bisnis *logistic berupa freight forwarding*, kargo, *warehouse*. Sedangkan, bisnis keuangan berupa wesel pos, giro pos, cek pos, tabungan, pembayaran pensiunan, dan lain-lain.

PT Pos Indonesia (Persero) melayani pengiriman paket maupun surat dari luar negeri maupun dalam negeri. Berikut estimasi waktu pengiriman paket maupun surat di PT. Pos Indonesia dalam negeri maupun luar negeri:

1. Pos *Express*, sampai H+1 yaitu lamanya hanya satu hari saja.
2. Kilat Khusus, diperkirakan sampai 2 sampai dengan 4 hari ke tangan penerima.
3. Paket Pos Kilat Khusus (PPKH) akan diterima oleh alamat tujuan 2 sampai dengan 4 hari
4. Paket Pos (Paket Pos Biasa) estimasi waktu adalah 7 sampai dengan 14 hari kerja.
5. *Express Mail Service* (Kiriman Cepat Luas Negeri = EMS) diperkirakan sampai 3 sampai dengan 5 hari
6. Register Luar Negeri (R LN) estimasi sampai ke penerima di negara tujuan adalah 6 sd 10 hari, dalam kondisi tertentu kadang mencapai 30 hari.
7. Paket Cepat Luar Negeri estimasi sampai 6 sampai dengan 10 hari.

Dalam melaksanakan pelayanan pos Indonesia, Pos Indonesia membagi wilayah Negara Indonesia sebelas daerah atau divisi regional dalam pengoperasiannya. Pembagian divisi meliputi satu beberapa provinsi yang menjadi bagian dari divisi tersebut. Divisi-divisi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Regional I Pusat Medan (Meliputi Provinsi Aceh dan Sumatera Utara)
2. Regional II Pusat Padang (Meliputi Provinsi Riau, Kepulauan Riau, Sumatera Barat)
3. Regional III Pusat Palembang (meliputi Provinsi Bengkulu, Jambi, Lampung, Sumatera selatan, dan Kepulauan Bangka Belitung)
4. Regional IV Pusat Jakarta (meliputi provinsi D. K. I. Jakarta, Banten, dan sebagian Jawa Barat)
5. Regional V Pusat Bandung (meliputi sebagian provinsi Jawa Barat)
6. Regional VI Pusat Semarang (meliputi provinsi Jawa Tengah dan D. I. Yogyakarta)
7. Regional VII Pusat Surabaya (meliputi Provinsi Jawa Timur)
8. Regional VIII Pusat Denpasar (meliputi Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur).

3.4.2.1 Sejarah Singkat PT Pos Indonesia

PT Pos Indonesia (Persero), yang dikenal dengan merek dagang POS IND Logistik Indonesia atau POS IND, adalah perusahaan milik negara Indonesia yang fokus pada layanan pos dan logistik. Perusahaan ini memiliki 6 unit kantor regional, 42 unit kantor cabang utama, dan 168 unit kantor cabang tersebar di seluruh Indonesia hingga akhir tahun 2021.

Pada tahun 1746, Gubernur Jenderal G.W. Baron Van Imhoff mendirikan kantor pos pertama di Batavia (sekarang Jakarta) dengan tujuan meningkatkan keamanan pengiriman surat, terutama bagi pedagang dari luar Jawa dan orang-orang yang berinteraksi dengan Belanda. Hal ini menjadi awal dari layanan pos yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada tahun 1875, dinas pos digabungkan dengan dinas telegraf menjadi satu entitas dengan nama *POSTEN TELEGRAFDIENST*.

Pada tahun 1877, pemerintahan kolonial Belanda telah berpartisipasi dalam pengiriman surat dan barang secara internasional dan menjadi anggota Union Postale Universelle (UPU).

Pada tahun 1945, saat pendudukan Jepang di Indonesia, jawatan PPT (Pos, Pos, dan Telekomunikasi) dikuasai oleh militer Jepang. Namun, pada tanggal 27 September 1945, angkatan muda PPT mengambil alih kekuasaan dan secara resmi menjadikannya sebagai jawatan PPT Republik Indonesia. Peristiwa ini diperingati sebagai Hari Bakti POSTEL.

Pada tahun 1965, PN Pos dan Giro dibentuk mengingat pesatnya perkembangan sektor pos dan telekomunikasi.

Pada tahun 1978, PN Pos dan Giro berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro yang menjadi badan usaha tunggal dalam penyelenggaraan layanan pos dan giropos.

Pada tahun 1995, setelah 17 tahun sebagai perusahaan umum, PT Pos Indonesia (Persero) didirikan melalui perubahan status menjadi perseroan terbatas. Layanan

pos modern di Indonesia dimulai pada abad ke-17 saat VOC masih berkuasa. Pada masa itu, pengiriman pos hanya dapat dilakukan di beberapa kota di Pulau Jawa dan luar Pulau Jawa, dengan surat-surat atau paket-paket pos diletakkan di *Stadsherbrg* (Gedung Penginapan Kota) untuk diambil oleh penerima. Gubernur Jenderal Gustaaf Willem baron van Imhoff mendirikan kantor pos pertama di Batavia (sekarang Jakarta) pada tanggal 26 Agustus 1746 untuk meningkatkan keamanan pengiriman surat dan paket-pos. Ini menjadikan Pos Indonesia sebagai perusahaan tertua di Indonesia yang masih beroperasi hingga saat ini. Kemudian, pada tahun 1750, kantor pos juga didirikan di Semarang.

Era pemerintahan Gubernur Jenderal Daendels di VOC membawa kemajuan signifikan dalam layanan pos di Indonesia dengan pembangunan Jalan Raya Pos, sebuah jalan sepanjang 1.000 km dari Anyer sampai Panarukan. Hal ini sangat membantu dalam percepatan pengiriman surat-surat dan paket-paket antarkota di Pulau Jawa.

Pada tahun 1875, kantor pos dan telegraf digabung menjadi sebuah lembaga dengan nama *Post en Telegraafdienst* di Hindia Belanda. Dua tahun kemudian, lembaga ini menjadi anggota *Universal Postal Union* (UPU), dan pada tahun 1884, mulai menyediakan layanan telepon. Pada tahun 1906, namanya diubah menjadi *Post, Telegraaf, en Telefoondienst* (PTT). Setelah kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945, Angkatan Muda PTT (AMPTT) mengambil alih PTT dan mengubahnya menjadi Djawatan Pos, Telegraf, dan Telepon (PTT), yang kemudian diperingati setiap tahun sebagai Hari Bakti Posel pada tanggal 27 September.

Pada tahun 1961, PTT diubah menjadi perusahaan negara dengan nama PN Pos & Telekomunikasi (Postel). Namun, pada tahun 1965, bisnis telekomunikasi dipisah menjadi perusahaan tersendiri dengan nama PN Telekomunikasi, sehingga Postel menjadi PN Pos & Giro. Pada tahun 1978, status hukumnya diubah menjadi perusahaan umum, dan pada tahun 1995, menjadi persero dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Selanjutnya, pada tahun 2000, PT Pos Indonesia mendirikan Yayasan Pendidikan Bhakti Pos Indonesia (YPBPI) dan PT Bhakti Wasantara Net untuk bisnis internet. Pada tahun 2012, PT Pos Logistik Indonesia didirikan untuk bisnis logistik, dan

pada tahun 2013, PT Pos Properti Indonesia untuk pengembangan properti. Terakhir, pada tahun 2019, PT Bhakti Wasantara Net berganti nama menjadi PT Pos Finansial Indonesia dan beralih ke penyediaan teknologi pembayaran digital.

3.4.2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Tujuan Perusahaan : Membangun bangsa yang lebih berdaya saing dan sejahtera.

Visi : menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan.

Misi : bertindak efektif untuk mencapai kinerja terbaik.

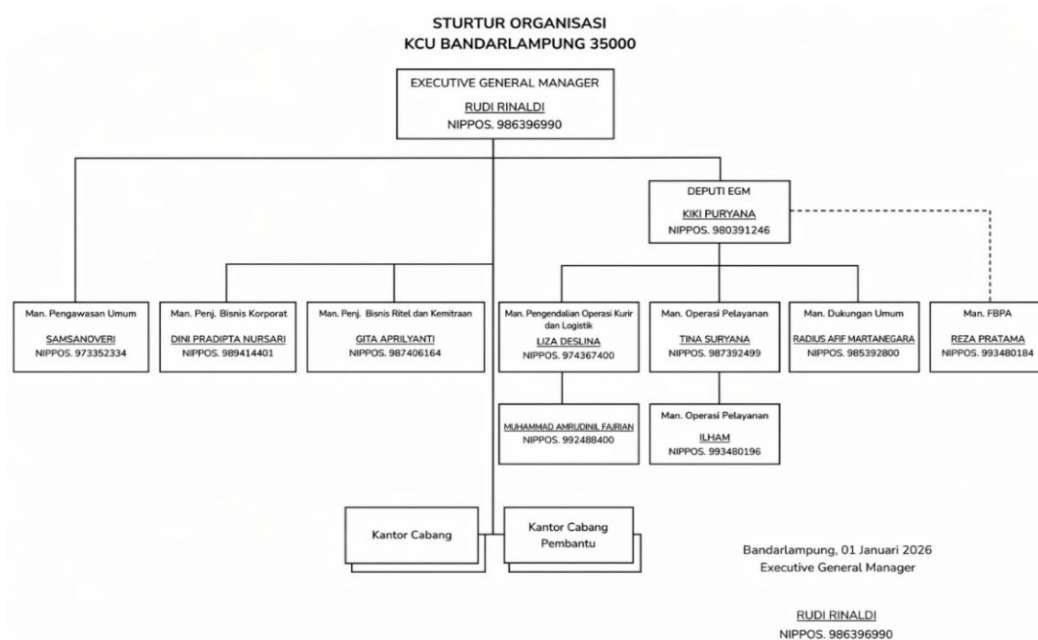
Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut persyaratan utama yang perlu dilakukan adalah:

Memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar, memberikan layanan yang berkualitas, menjalankan proses bisnis secara efisien, mengembangkan solusi teknologi informasi yang canggih, membangun tim yang andal, memperkuat sistem pengendalian internal, tata kelola, dan manajemen risiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan perusahaan. Seperti halnya BUMN Indonesia lainnya, nilai-nilai budaya perusahaan diwujudkan dalam akronim AKHLAK. Nilai-nilai utama budaya perusahaan akhlak mengandung pesan dan semangat yang dijadikan sebagai slogan sebagai berikut :

"Kami bekerja secara Amanah dan Kompeten, dengan membangun hubungan yang Harmonis dan sikap Loyal, menjalankan bisnis secara Adaptif, serta mengembangkan kerjasama Kolaboratif".

3.4.2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Kantor Pos KCU Bandar Lampung



Adapun tugas dan tanggung jawab mengenai struktur organisasi pada PT Pos Indonesia sebagai berikut:

1. *Executive General Manager*

- a) Mencapai target pendapatan dan laba yang ditetapkan serta mengendalikan biaya sesuai besaran alokasi yang diterima.
- b) Mengendalikan jumlah pelanggan korporat, mitra, dan outlet kemitraan, mutu layanan dan operasi.
- c) Merumuskan dan mengordinasi penyusunan RKA (Rencana Kerja Anggaran) Kantor Cabang Utama untuk diusulkan kepada Regional.
- d) Menetapkan target pendapatan dan laba serta alokasi anggaran biaya dan mengevaluasi pelaksanaannya serta mengevaluasi pencapaian target pendapatan, laba Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang.
- e) Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pemasaran

penjualan, operasi, penagihan, pelayanan pelanggan, keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia, teknologi informasi dan sarana, dan kegiatan korporat, meraih dan memelihara pelanggan korporat untuk mendukung kinerja Kantor Cabang Utama sesuai dengan ketentuan Perusahaan.

- f) Mengajukan usulan pengembangan kapasitas outlet yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya untuk disampaikan kepada regional.
- g) Mengkoordinasi pelaksanaan solusi informasi dan teknologi dengan regional.
- h) Mengajukan usulan pengadaan, pengembangan, dan perbaikan sarana dan prasarana Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang kepada Regional.
- i) Memastikan pelaksanaan seluruh ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan Kantor Pusat dan Regional berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan yang diterapkan.
- j) Menjaga dan memelihara asset perusahaan yang berada di Kantor Cabang Utama yang berada dalam lingkup tanggung jawabnya.
- k) Mewakili perusahaan di dalam atau di luar Pengadilan dalam lingkup tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang diterapkan perusahaan.
- l) Mengajukan dan mengevaluasi pelaksanaan pembukaan dan pengembangan Agenpos (Postal Agent) sesuai persyaratan dan ketentuan perusahaan
- m) Mengevaluasi pencapaian target pendapat, laba Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang.
- n) Menyusun langkah – langkah dan upaya – upaya untuk meningkatkan pelanggan korporat dan CPM. *E-Commerce* dan logistik.
- o) Mengorganisir pelaksanaan pemeriksaan periodic dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan ketentuan perusahaan.
- p) Memimpin pengelolaan sumber daya dalam rangka pencapaian kinerja yang telah diterapkan.
- q) Mematuhi pagu kas yang telah ditetapkan perusahaan dalam pengelolaan likuiditas Kantor Cabang Utama dan pangaasan pagu Kantor Cabang bawahannya.

2. Deputi *Executive General Manager*

- a) Mengarahkan, mengorganisasikan dan mengendalikan kinerja proses operasi

kurir, operasi, teknologi, operasional outlet dan kantor cabang serta mengendalikan pengelolaan SDM, Sarana, Akuntansi, Keuangan, dan BPM dalam mendukung kinerja operasional Kantor Cabang Utama.

- b) Menyusun rencana kerja dan anggaran di bagian Merancang sasaran mutu operasi.
- c) Mengordinasi, mengatur serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan di bidang operasi, serta layanan untuk kelancaran operasional agar dapat menjamin bahwa pelaksanaan pekerjaan di bidangnya sesuai dengan standar *operating procedure* (SOP) dan uraian pekerjaan yang ditetapkan perusahaan.
- d) Melakukan verifikasi dan validasi terhadap transaksi keuangan perusahaan .
- e) Mengeelola data standar waktu penyerahan kiriman kurir baik kiriman pos domestic maupun kiriman pos internasional.
- f) Menetapkan pengaturan pelaksanaan kegiatan operasional pada hari libur atau cuti bersama berdasarkan ketentuan Kantor Pusat.
- g) Mengevaluasi secara berkala terhadap efektivitas pelaksanaan proses dan kinerja operasi meliputi pola penyerahan kiriman ke SPP maupun pengaturan jam buka/tutup pelayanan outlet.
- h) Memberikan asistensi kepada karyawan di lingkungan kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam pengelolaan kegiatan operasional, pelayanan outlet, dukungan umum, SDM, keuangan dan aset.
- i) Mengevaluasi pelaksanaan program kerja, dan anggaran biaya di bidangnya.
- j) Mengelola sumber daya di lingkungan kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- k) Memberikan pembinaan SDM. melakukan *coaching* dan *counseling* kepada karyawan di lingkungan kerjanya untuk kelancaran pelaksanaan pekerjaan.
- l) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan dan pertanggungjawaban keuangan di Kantor Cabang dan Outlet Kemitraan.
- m) Mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan Agenpos di Kantor Cabang Utama.
- n) Menganalisis, mengevaluasi dan melakukan permintaan penambahan kapasitas layanan seperti Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang, Loket

Ekstensi, MPS, PKD, CPM kepada *Executive General Manager*.

- o) Berkoordinasi dengan Deputy *Executive Vice President* dan Deputy *Operation Vice President* di Regional.

3. Bagian Operasi Kurir

- a) Melaksanakan dan mengawasi proses *middle mile* dan *last mile* kiriman pos dengan memperhatikan standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
- b) Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan.
- c) Melakukan pemeriksaan terhadap pemerangkoan surat uji petik pelunasan bea paket dalam negeri yang diterima dari loket.
- d) Mengatur pelaksanaan kegiatan pick up service, PO Box untuk kiriman pos yang diterima dari loket.
- e) Mengawasi penyerahan kiriman pos.
- f) Menyusun cut off time tutupan pos dan pola operasi pemrosesan penerimaan, pengiriman dan pendistribusian kiriman pos baik di Kantor Cabang Utama maupun Kantor Cabang bawahannya.
- g) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan pemrosesan kiriman pos *outgoing* dan *incoming* meliputi : pencocokan item surat dan paket dengan adpis, sortir, tutupan/pengantongan surat dan paket serta pengadministrasiannya.
- h) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan penerimaan dan pendistribusian kantung kiriman pos meliputi penerimaan kantung pos, proses serah terima kantung pos dengan buku serah, pembuatan R6/R7/CN38 dan pengadministrasiannya di Kantor Cabang Utama maupun Kantor Cabang bawahannya.
- i) Mengatur dan mengawasi proses pencacahan dan pelalubeanaan/pabean kiriman pos internasional dan pertanggung beanya serta pengadministrasiannya.
- j) Menindaklanjuti perbaikan system operasi pemrosesan surat.
- k) Membuat berita acara I-6/P-6 terhadap terjadinya irregularitas surat dan paket *incoming* standar dan prioritas.
- l) Mengatur dan mengawasi pengambilan dan pendistribusian kantung kiriman

pos termasuk kantung *remise*.

- m) Mengelola kantung – kantung kosong sesuai dengan ketantuan perusahaan.
- n) Mengawasi penerimaan dan penyerahan kantung *remise* dan kantung BPM.
- o) Melaksanakan dan mengawasi kegiatan pra-antaran, meliputi penerimaan kiriman pos di bagaan anataran, penyortiran wilayah antaran sampai dengan sortir siap antara, pembuatan *Delivery Order* (DO) antaran.

4. Bagian Pelayanan Outlet dan Operasi Cabang

- a) Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat, paket, jasa keuangan (*pospay*, *remittance*, pencairan dana pensiun dan jasa keuangan lainnya) serta penjualan prangko, benda pos, filateli dan materai.
- b) Membuat uraian tugas (*job description*) dibagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c) Memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan layanan di loket sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan untuk menjamin kelancaran operasional dan pelayanan di loket sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan untuk pembukaan sasaran perusahaan.
- d) Melayani proses pembukaan dan penutupan rekening giropos dengan giropos online, proses penarikan kembali rekening giropos dan pembayaran cek pos.
- e) Mengusulkan rencana pengelolaan pelayana yang meliputi rencana ruang pelayanan, jumlah loket, jenis loket, waktu pelayanan, sistem antrean dan lainnya.
- f) Melakukan verifikasi data transaksi keuangan dan produksi harian loket terhadap penerimaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan di loket, penjualan prangko dana, pertanggung jawaban keuangannya, pelaporan dan tertib administrasinya sesuai dengan ketentuan berlaku.
- g) Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh Kantor Cabang Pembantu, Loket Ektensi, MPS, CPM, unit pelayanan lainnya.
- h) Melakukan perhitungan kebutuhan uang kas yang ditahan untuk likuiditas di kantor sendiri/Kantor Cabang pembantu dan melakukan pengosongan kas terhadap penahanan uang tunai yang tidak wajar.

- i) Melakukan pemeriksaan saldo uang kas, uang yang ditahan, sisa persediaan BPM di Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu Unit MPS/PKD dan titik layanan lainnya.
- j) Menyimpan dan mengarsipkan dengan tertib dan teratur pertinggal resi, naskah berharga lainnya.
- k) Mencatat data produksi, pendapatan dan pengeluaran Kantor Cabang Utama/Kantor Cabang/Kantor Cabang pembantu, unit MPS/PKD, agen pos dan titik layanan lainnya.
- l) Mendata/mengadministrasi nama, alamat, lokasi, kinerja dan informasi lainnya.
- m) Melakukan pembinaan usaha dengan melakukan kunjungan, motivasi, dialog dan update informasi. Melakukan Deputi *Executive Vice President* mengawasi proses standardisasi, pengendalian tampilan fisik dan evaluasi terhadap performance/tampilan outlet kemitraan.
- n) Membantu mengawasi implementasi kebijakan jaringan pelayanan eksisting.

5. Bagian Sumber Daya Manusia dan Dukungan Umum

- a) Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan SDM, alat tulis kantor, perlengkapan kantor, fasilitas kantor dan kendaraan operasional untuk mendukung kelancaran operasional Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang bawahannya.
- b) Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c) Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan sumber daya manusia dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan.
- d) Mengordinasi dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi antara lain usulan rotasi karyawan, hukuman disiplin dan penghargaan, pelatihan/*build in training*, cuti karyawan, pengisian sistem manajemen kinerja individu (SMKI) karyawan dan lainnya.
- e) Menyusun dan melaksanakan program kerja dan anggaran di bagiannya.

- f) Melakukan pengawasan terhadap daftar hadir karyawan.
- g) Berkoordinasi dengan SSC di Regional terkait dengan dukungan data – data *payroll*, administrasi kepegawaian, piutang pegawai dan data lainnya.
- h) Menyusun jadwal kerja dinas hari libur karyawan.
- i) Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan terkait dengan sarana dan melakukan pencocokan naskah/dokumen pembayaran dengan pemukuan akuntansi.
- j) Menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ditetapkan perusahaan untuk pengelolaan SDM.

6. Bagian Keuangan dan Aset

- a) Melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan, bendapos, prangko, benda filateli, benda materai, dan benda pihak ketiga lainnya serta pengelolaan asset.
- b) Menyusun dan melaksanakan program kerja dibagiannya.
- c) Membuat uraian tugas (*job description*) di bagiannya sesuai dengan ketantuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- d) Mengordinasi dan mengatur pelaksanaan proses pekerjaan di Bagian Keuangan dan Aset.
- e) Memastikan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pengelolaan keuangan, BPM dan asset sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- f) Melakukan fungsi kasir untuk kebutuhan keuangan dalam pelaksanaan operasional.
- g) Melaksanakan fungsi *treasury* dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan kasir.
- h) Melakukan pencocokan pencatatan transaksi keuangan dengan neraca atau dokumen sumber terkait serta fisik uangnya.
- i) Melakukan pengawasan dan pemeriksaan kebenaran transaksi biaya, kuitansi, surat perintah bayar beserta kelengkapan sedemikian rupa sehingga akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- j) Melakukan pencatatan setoran uang dan kasir di dalam buku anasir kas.

7. Bagian Penjualan Korporat Kurir dan Logistik

- a) Pencapaian target pendapatan Surat pos, Paketpos, Logistik, Pos Internasional, dan *e-Commerce* yang ditetapkan perusahaan melalui pengelolaan dan pengendalian kegiatan penjualan Surat pos, Paketpos, Logistik, Pos Internasional, dan *e-Commerce* kepada pelanggan korporat.
- b) Membuat uraian tugas (*Job description*) dibagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- c) Menyusun program kerja dan anggaran penjualan di Kantor Cabang Utama.
- d) Menyusun dan mengendalikan anggaran penjualan, menyeleksi dan memilih pelanggan, melaksanakan akuisisi pasar, dan mempertahankan pelanggan serta memelihara pelanggan.
- e) Menyusun dan mengalokasi target penjualan serta mengendalikan pelaksanaan penjualan oleh *account executive* di Kantor Cabang Utama.
- f) Melakukan dan membangaun komunikasi secara intensif kepada pelanggan.
- g) Menyusun perencanaan pengelolaan pelanggan yang jadi binaanya serta merencanakan dan melakukan tugas pembinaan serta pemeliharaan kepada pelanggan binaan.
- h) Melaksanakan penggarapan pasar, pengawalan kiriman pelanggan dan prospecting calon pelanggan baru.
- i) Mengelola penggarapan pasar logistik dengan melakukan perhitungan CBA kiriman logistik dan menyiapkan kerjasama kemitraan dengan pihak angkitan logistik.
- j) Menyiapkan data penjualan dan mengevaluasi pencapaian pendapatan penjualan surat dan paket terhadap target yang ditetapkan.

8. Bagian Penjualan Ritel dan Kemitraan

- a) Meraih target pendapatan dari penjualan segmen ritel melalui pengendalian penjualan dan purna jual segmen ritel di loket, *fulfillment*, agenpos, *o-ranger*, dan digital serta mengawasi implementasi atas kebijakan tersebut.
- b) Mengimplementasikan kebijakan penjualan *e-commerce socio commerce* (P2P), mengawasi kegiatan penjualan berupa *quality opportunity*, *cross/up selling* dan mengelola sales *account* menganalisis sales proposal, mengelola

sales *account* mengumpulkan data pelanggan dan mengawasi implementasi kebijakan pengelolaan pelanggan.

- c) Melaksanakan program kerja yang ditetapkan oleh *Executive General Manager*.
- d) Meraih target penulisan kurir, logistik, dan pos internasional segmen ritel melalui loket, fulfillment, agenpos, *o-ranger* dan digital.
- e) Mengimplementasikan kebijakan model bisnis, operasi dan kinerja agenpos.
- f) Mengelola pembukaan dan penutupan agenpos.
- g) Melakukan proses rekonsiliasi transaksi agenpos termasuk mengawasi perhitungan dan penyelesaian imbal jasa agenpos.
- h) Melakukan penyelesaian permasalahan dan memberikan solusi atas insiden problem yang masuk dari agenpos.
- i) Melakukan kegiatan *direct sales* segmen ritel berupa *canvassing*, pengelolaan data pelanggan, pengelolaan pelanggan dan pengelolaan penjualan ritel.

9. Bagian Audit

- a) Melakukan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pada setiap bagian di Kantor Cabang Utama dan mengawasi pelaksanaan pemeriksaan *periodic* pada Kantor Cabang dalam lingkup tanggung jawabnya berdasarkan pedoman pemeriksaan periode yang berlaku.
- b) Melaksanakan program kerja yang ditetapkan oleh *Executive General Manager*.
- c) Membuat uraian tugas di bagiannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- d) Menyusun jadwal kegiatan pemeriksaan periode, objek dan materi pemeriksaan agar tercapai pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian.
- e) Melakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan pekerjaan pada semua bagian dalam lingkup tanggung jawabnya agar terhindar dari *fraud*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai prosedur pencairan dana pensiun pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung, dapat disimpulkan bahwa prosedur pencairan dana pensiun telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Proses pencairan diawali dengan kedatangan penerima pensiun ke kantor pos atau melakukan proses otentikasi melalui aplikasi yang telah disediakan, yaitu Andal by Taspen dan ASABRI STAR. Selanjutnya, petugas melakukan verifikasi identitas dan keabsahan data penerima pensiun untuk memastikan bahwa dana diberikan kepada pihak yang berhak. Setelah seluruh data dinyatakan valid, proses pencairan dana dilakukan oleh petugas teller dan dana pensiun diserahkan kepada penerima manfaat. Dalam pelaksanaannya, prosedur ini melibatkan beberapa pihak yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, yaitu penerima pensiun sebagai pihak yang mengajukan pencairan, petugas *teller* sebagai pelaksana pembayaran, serta bagian operasi pelayanan yang melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap proses tersebut. Adanya pembagian tugas yang jelas serta penggunaan sistem aplikasi pendukung menjadikan proses pencairan dana pensiun dapat berjalan secara tertib, efektif, dan mampu meminimalkan risiko kesalahan dalam pembayaran.

Di sisi lain, meskipun prosedur pencairan dana pensiun telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa hambatan yang ditemui selama pelaksanaannya. Hambatan yang paling sering terjadi adalah gangguan pada sistem aplikasi yang digunakan untuk proses verifikasi dan otentikasi, terutama pada awal periode pembayaran pensiun ketika jumlah pengguna yang mengakses sistem meningkat secara signifikan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat dan menimbulkan antrean penerima pensiun. Selain itu, sebagian penerima pensiun juga mengalami kesulitan dalam melakukan proses otentikasi secara mandiri karena faktor usia, keterbatasan pemahaman terhadap penggunaan teknologi, serta kurangnya kemampuan dalam mengoperasikan perangkat telepon pintar. Tidak hanya itu, kendala jaringan internet yang tidak stabil juga dapat menghambat proses verifikasi data sehingga pencairan dana pensiun tidak dapat dilakukan secara langsung. Meskipun berbagai hambatan tersebut masih ditemukan, pihak PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung telah berupaya memberikan pendampingan kepada penerima pensiun dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk menjaga kelancaran proses pencairan dana pensiun agar tetap berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pencairan dana pensiun pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta meminimalkan hambatan yang terjadi selama proses pencairan dana pensiun. Berkaitan dengan prosedur pencairan dana pensiun yang telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandar Lampung diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelaksanaan prosedur tersebut melalui kegiatan evaluasi dan pengawasan secara berkala. Evaluasi dapat dilakukan setiap periode pembayaran pensiun dengan meninjau kembali efektivitas alur pelayanan, ketepatan waktu pencairan, serta kesesuaian pelaksanaan tugas oleh setiap petugas yang terlibat.

Selain itu, perusahaan dapat menyusun laporan evaluasi pelayanan pensiun secara rutin sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan perbaikan layanan di masa mendatang. Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan, perusahaan dapat mengidentifikasi permasalahan yang muncul lebih cepat dan menjaga kualitas pelayanan tetap optimal. Untuk mengurangi ketergantungan penerima pensiun terhadap bantuan petugas, perusahaan juga dapat melaksanakan kegiatan sosialisasi secara berkala mengenai pentingnya otentikasi dan tata cara penggunaannya. Sosialisasi dapat dilakukan pada saat pencairan dana pensiun maupun melalui media informasi yang tersedia di lingkungan kantor pos.

Dengan meningkatnya pemahaman penerima pensiun mengenai proses otentikasi, diharapkan tingkat keberhasilan otentikasi mandiri akan semakin meningkat sehingga proses pencairan dana pensiun dapat berlangsung lebih cepat dan efisien. Selain itu, perusahaan perlu memperhatikan kendala jaringan internet yang dapat menghambat proses verifikasi data penerima pensiun. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memastikan ketersediaan jaringan internet yang stabil dan memiliki kapasitas yang memadai pada area pelayanan pensiun. Perusahaan juga dapat menyediakan jaringan cadangan (backup network) yang dapat digunakan ketika jaringan utama mengalami gangguan. Dengan demikian, proses verifikasi dan pencairan dana pensiun tetap dapat berjalan dengan lancar meskipun terjadi kendala teknis pada jaringan internet.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai efektivitas penggunaan aplikasi otentikasi dalam mendukung pencairan dana pensiun, tingkat kepuasan penerima pensiun terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, serta penerapan pengendalian internal dalam prosedur pencairan dana pensiun. Penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih luas serta menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi PT Pos Indonesia (Persero) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima pensiun.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S., & Sinambela, E. A. (2021). Studi tentang kinerja karyawan ditinjau dari keberadaan sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal. *Realible Accounting Journal*, 1(1), 58–70.
- Arisca, O., Suhaidar, & Wenni Anggita. (2023). Analisis Sistem Dan Prosedur Pengadaan Kas Dan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Pangkalpinang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 877–883. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1197>
- Daulay, E. K., Kunci, K., Pensiun, D., & Keuangan, S. 2024. *Peranan Dana Pensiun dalam Stabilitas Keuangan Nasional*.
- Effendi, E., Sagalai, R. S. A., & Rezeki, S. (2023). Jenis-Jenis Sistem Informasi Dan Model Sistem Informasi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(2), 4944–4952.
- Hanifah, A. M., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). literature review: pengaruh sistem pengendalian internal, peran audit internal, komitmen manajemen terhadap good corporate governance. *jurnal economina*, 2(6), 1318–1330. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.605>
- Hidayat, R., Ditha Putri Lestari, & Abdul Sabaruddin. (2022a). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 211–230. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i2.113>

- Hidayat, R., Ditha Putri Lestari, & Abdul Sabaruddin. (2022b). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 211–230. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i2.113>
- Kepemimpinan Berfikir Sistem, A., & Heryana, A. (2021). Artikel Kepemimpinan Berfikir Sistem. Tidak dipublikasikan teori dan jenis sistem. In *Teori Sistem. Seri-4*.
- Kus Indrani Listyoningrum, Danise Yunaini Fenida, & Nurhasan Hamidi. (2023). Inovasi Berkelanjutan dalam Bisnis: Manfaatkan Flowchart untuk Mengoptimalkan Nilai Limbah Perusahaan. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 100–112. <https://doi.org/10.47861/jipm-nalanda.v1i4.552>
- Muin, A., & Agniah, M. (2022). *sistem dan prosedur cicil emas pada bank syariah indonesia kantor cabang pembantu jatibarang*. 1(2). <https://jsef.faiunwir.ac.idhttps://jsef.faiunwir.ac.id/index.php/jsef>
- Mulyadi, S. 2016. Sistem Akuntansi Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Purnamasari, M. H., & Azmiyanti, R. (2023). Analisis Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Bank Jatim Cabang Sidoarjo. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 10(2), 133–138.
- Purnamawati, G. A. (2013). prosedur pencairan dana deposito berdasarkan prinsip mudharabah pada pt. bank syariah mandiri kcp buleleng Oleh : Yullyana I. In *Ayu Purnamawati Jurnal Akuntansi Profesi* (Vol. 3, Number 1).
- Rahayu, D. (2025). Peran Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas dalam Optimalisasi Pengendalian Internal (Studi pada PT GLR). *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 9, 137–149.
- Rejeki, M. S., & Tarmuji, A. (n.d.). membangun aplikasi autogenerate script ke flowchart untuk mendukung business process reengineering. In *Jurnal Sarjana Teknik Informatika* (Vol. 1, Number 2).

Republik Indonesia. 1992. *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun*. Jakarta.

Suhartono, S., Prasetyo, A. H., & Mindosa, B. (2022). *Persiapan Dana Pensi un: Program Pelatihan dan Pendampingan Berkelanjutan bagi UMKM Anggota Koperasi Garudayaksa di Jakarta Selatan*.

Yunus, Syarifudin. Apa itu DPLK dan DPPK Penjelasan dan Pengertian. 20 Februari 2024.