

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Pemahaman tentang Asuransi Dan Jaminan Sosial**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan asuransi sebagai berikut :

“Asuransi adalah sebagai pertanggungan yaitu pihak yang satu berkewajiban membayar iuran dan pihak lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama atau barang miliknya sesuai dengan perjanjian yang dibuat”.

Menurut Undang-Undang No 2 Tahun 1992 tentang perasuransian menyebutkan bahwa :

“ Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pergantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”.

Menurut Bar'I pengertian Jaminan Sosial yaitu :

“Setiap usaha untuk mencegah dan mengatasi keterbelakangan, ketergantungan, keterlantaran perlindungan terhadap putusnya hubungan kerja, jaminan hari tua, jaminan terhadap keluarga yang ditinggalkan dan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat yang diatur dengan undang-undang”. (M. Bar'I dalam Ahmad Subianto, 2004:213)

Menurut Abbas Salim, Jaminan Sosial tersebut adalah *Compulsory Insurance* yang bertujuan memberikan jaminan sosial untuk masyarakat. *Compulsory Insurance* dijalankan dengan paksaan (*force saving*) oleh karena setiap warga negara diwajibkan ikut serta dengan jalan memotong gaji tiap-tiap bulan. (Abbas Salim 1993:123)

Jaminan sosial umumnya lebih banyak menyangkut “Kesejahteraan Sosial” dari masyarakat daripada arti mempertanggungungkan resiko kerugian.

Karakteristik/ ciri-ciri Jaminan Sosial tersebut (Abbas Salim,ibid,124)

1. Resiko yang dijamin menyangkut umum dan merupakan tanggung jawab masyarakat.
2. Jaminan ini dianggap menguntungkan rakyat seluruhnya.
3. Jaminan sosial menanggung sebagian besar dari penduduk.
4. Orang-orang yang langsung berkepentingan tidak memikul seluruh pembiayaan. dan acap kali hanya sebagian kecil saja yang mereka pikul.
5. Tunjangan yang didapatkan lazimnya hanya memenuhi kebutuhan primer yang minimum (*Subsistence Level*).
6. Ikut serta dalam jaminan dan iuran lazimnya diwajibkan.
7. Jaminan yang diselenggarakan atas dasar tidak mencari keuntungan.

8. Tujuan yang akan dicapai ialah kesejahteraan sosial dan keadilan bagi seseorang.

Berdasarkan uraian tersebut maka inti dari Jaminan Sosial adalah:

1. Untuk mencapai kesejahteraan umumnya.
2. Hal yang dijamin adalah resiko sosial berupa asuransi sosial.
3. Jaminan sosial merupakan beban masyarakat seluruhnya.
4. Tidak mempunyai motif mencari keuntungan.

Jaminan sosial dapat dilaksanakan dalam bentuk asuransi sosial dan berdasarkan Pasal 14 UU No 2 Tahun 1992 Asuransi Sosial hanya dapat diselenggarakan oleh BUMN.

## **B. Perusahaan Negara**

Peran pemerintah muncul karena adanya peran yang hanya dapat dilakukan oleh pemerintah dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain Menurut Musgrave (dalam Guritno Mangkoesobroto 1998:35) fungsi pemerintah dapat dijabarkan menjadi tiga fungsi bagian, negara memainkan tiga peran yaitu, fungsi alokasi, fungsi distribusi, fungsi stabilisasi.

### **- Fungsi Alokasi**

Fungsi alokasi ada karena terdapat jasa yang seluruhnya atau sebagian tidak dapat disediakan melalui mekanisme pasar karena karakteristik jasa tersebut merupakan barang publik .melalui pemungutan pajak sumber daya yang dikuasai masyarakat dan sektor swasta dialihkan kepada pemerintah untuk menghasilkan barang publik, seperti pertahanan, ketertiban, dan keadilan.

- Fungsi Distribusi

Fungsi distribusi dilakukan oleh pemerintah untuk mendistribusikan kekayaan atau penghasilan agar tercipta kondisi kesejahteraan yang merata .oleh karena itu negara bertanggung jawab untuk mendistribusikan pendapatan dan kesejahteraan sehingga tidak terjadi penumpukan pendapatan dan kesejahteraan pada satu kelompok saja.

- Fungsi Stabilisasi

Fungsi stabilisasi berkenaan dengan peran pemerintah untuk menangani masalah pengangguran, inflasi, pertumbuhan ekonomi,

Dalam hal ini PT.TASPEN (PERSERO) dikategorikan masuk kedalam fungsi distribusi.

Campur tangan negara dalam hal urusan masyarakat adalah antara lain untuk menjamin agar pemenuhan hak untuk setiap individu tetap terwujud dan penindasan dapat dihindari. Perumusan ini telah melahirkan Undang-Undang No 9 Tahun 1969.

Perusahaan Negara dalam Undang-Undang No 9 Tahun 1969 diklasifikasikan dalam bentuk :

1. Perusahaan Jawatan ( Perjan ) dengan ciri-ciri sebagai berikut :
  - a. Merupakan BUMN yang bersifat *Public Service* yaitu pelayanan pada publik.
  - b. Permodalan termasuk bagian dari APBN yang dikelola oleh departemen yang membawahnya.
  - c. Statusnya mempunyai kaitan dengan hukum publik.

2. Perusahaan Umum ( Perum ) dengan ciri-ciri sebagai berikut :
  - a. Merupakan BUMN yang bersifat *Public Utility* yaitu melayani kepentingan umum dan diharapkan mengeruk keuntungan.
  - b. Modal seluruhnya milik negara dan kekayaan negara yang dipisahkan.
  - c. Berstatus badan hukum dan diatur dengan Undang-Undang.
3. Perusahaan Perseroaan dengan ciri-ciri sebagai berikut :
  - a. Merupakan BUMN yang bersifat *Profit Motive*
  - b. Modal seluruhnya atau sebagian milik negara dan dibagi-bagi atas saham-saham.
  - c. Berstatus badan hukum perdata yang berbentuk Perseroan Terbatas.

Peraturan Pemerintah No 3 Tahun 1983 tercantum bahwa peranan yang harus dimainkan BUMN adalah dua fungsi sekaligus yaitu :

- a. Sebagai kesatuan bisnis yang menghasilkan laba.
- b. Sebagai aparatur perekonomian negara yang biasanya dibebani dengan berbagai penugasan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah.

### **C. Pelayanan Publik**

Menurut H.A.S Moenir (dalam Sri Wahyuni, 2003:25) yang dimaksud dengan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dengan melakukan serangkaian kegiatan. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses, dan sebagai proses pelayanan langsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Tantangan dalam pelayanan terutama berupa :

- a. Tantangan sebagai akibat keterbatasan sumber daya.
- b. Tantangan sebagai akibat meningkatnya harapan masyarakat.
- c. Tantangan sebagai akibat perubahan lingkungan pada segenap aspek kehidupan.
- d. Tantangan sebagai akibat berubahnya konteks dan pola kejahatan.
- e. Tantangan untuk melakukan upaya kebersamaan/ kemitraan antara instansi pemerintah.

Menurut DJ. A Simarmata (dalam Sri Wahyuni 2003:26) Untuk melihat batasan tentang fungsi pelayanan publik adalah :

- a. Pelayanan umum berada dibawah kendali atau pengarahan dari pemerintah atau penguasa.
- b. Pelayanan umum berfungsi untuk memenuhi kebutuhan umum.
- c. Eksistensi pelayanan umum didasarkan atas ketiadaan inisiatif privat bagi pengadaannya .

#### **D. Pedoman Pelayanan**

Pedoman tatalaksana pelayanan umum adalah delapan prinsip pelayanan masyarakat yang diharapkan dapat digunakan dalam pelayanan terpadu (Taspen, 2004:56) .PT.TASPEN (PERSERO) juga berpartisipasi aktif dalam pembangunan melalui pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang ekonomi dan kesejahteraan sosial . Prinsip pelayanan umum adalah :

1. Prinsip Kesederhanaan : prinsip ini terkait dengan prosedur pelayanan masyarakat yang tidak berbelit-belit mudah dan lancar.

2. Prinsip Kejelasan dan Kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, hak dan kewajiban masing-masing pihak, serta hal lain yang terkait dengan pelayanan.
3. Prinsip Keamanan dan Kenyamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Prinsip Keterbukaan dalam arti semua bentuk pelayanan seperti prosedur, persyaratan, waktu pelayanan dan rincian biaya diinformasikan secara terbuka agar diketahui masyarakat.
5. Prinsip Efisien dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
6. Prinsip Ekonomis dalam arti jika dalam pelayanan dibebankan atau dibutuhkan kompensasi jasa pelayanan maka penegasan biaya pelayanan tersebut harus secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa layanan umum, kondisi dan kemampuan masyarakat, ketentuan perundangan yang berlaku.
7. Prinsip Keadilan yang merata dalam arti cakupan /jangkauan pelayanan umum diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Prinsip Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan .

Pedoman tatalaksana pelayanan umum ditujukan memberi arahan dalam menciptakan perbaikan pelayanan . Supranawa Yusuf (dalam Sri Wahyuni 2003:30) mengemukakan enam aspek yang perlu mendapat perhatian untuk mewujudkan pelayanan umum yang lebih baik, yaitu:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah orang yang akan melaksanakan tugas dan tanggung jawab kegiatan operasi. Oleh karenanya membagi tugas dan tanggung jawab kepada orang-orang yang mampu melaksanakannya dengan baik dan tidak melakukan tindakan yang bertentangan dengan maksud serta kepentingan tugasnya, perlu dipertimbangkan untuk terciptanya unsur pengendalian yang timbul secara otomatis.

2. Kesejahteraan

Aspek ini berperan penting dalam menumbuhkan motivasi dan menjaga mental karyawan pelayanan, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dasar diharapkan nantinya orang tersebut tidak bermain dalam menjalankan fungsinya sebagai abdi masyarakat.

3. Reorientasi Pelayanan

Keberadaan pelayanan umum adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundangan. Bila semula mengutamakan kepuasan aparatur pelayanan maka kini mereka harus lebih memperhatikan kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.



Reorientasi seperti ini sejalan dengan prinsip manajemen kualitas yang menyeluruh yang akhir-akhir ini menjadi kecenderungan dalam negara-negara maju.

#### 4. Perbaikan Terus Menerus

Prinsip yang juga salah satu aspek penting dari langkah perbaikan pelayanan ini akan sangat bermanfaat dalam peningkatan mutu pelayanan umum.

Perbaikan secara terus menerus adalah solusi yang paling tepat dan untuk dapat melakukan ini maka pengumpulan data dan informasi merupakan yang paling penting.

#### 5. Penerapan Manajemen Moderen

Aparatur pelayanan sebaiknya juga mampu menerapkan manajemen moderen yang ciri-ciri ilmiahnya antara lain : menggunakan tehnik kuantifikasi dalam fungsi manajemen, lebih didasarkan pada data dan informasi, berlandaskan pada teori tertentu yang tepat dalam pemecahan masalah serta menggunakan pemikiran sistemik yang bersifat holistik dan integralistik.

#### 6. Penghargaan

Hal ini merupakan tolak ukur sarana peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara, juga kebanggaan dari pelayanan penerimanya. Momentum semacam ini diharapkan menjadi titik awal peningkatan pelayanan secara terus menerus bagi lembaga pelayanan yang terpilih.

Mutu pelayanan merupakan perbedaan antara harapan pelanggan terhadap mutu pelayanan dan persepsi pelanggan terhadap penampilan perusahaan.

Berdasarkan dimensi mutu pelayanan yang merupakan faktor utama penentu mutu jasa terdapat 10 dimensi tentang mutu pelayanan yang kemudian dikemas menjadi 5 manfaatnya antara lain mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan perusahaan berupa :

1. Tampilan fisik ; pelayanan perusahaan yang meliputi kelengkapan peralatan dan fasilitas yang digunakan termasuk penampilan sumberdaya manusia yang ada.
2. Kemampuan perusahaan dalam mewujudkan janji meliputi ketepatan waktu, kesiapan dan kesigapan pelayanan.
3. Ketanggapan perusahaan dalam memberikan pelayanan atas masalah dan kebutuhan pelanggannya
4. Kemampuan dalam memberikan jaminan pelayanan
  1. Kecakapan perusahaan dalam memberikan pelayanan
  2. Keramahan yang diberikan kepada pelanggan
  3. Kredibilitas sebagai jaminan yang dapat dipercaya
  4. Keamanan atas kepastian waktu dan pelayanan
5. Kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pelanggan :
  1. Jalan masuk (*access*) untuk memperoleh layanan yang diberikan
  2. Komunikasi hubungan perusahaan sebagai pihak yang menawarkan jasa kepada pelanggan yang membutuhkan jasa
  3. Memahami pelanggan

### **E. Prinsip Pelayanan PT TASPEN (Persero)**

Beberapa pengertian dan dimensi pelayanan PT TASPEN ( Taspen, 2004:01)

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan atau tindakan yang dapat diberikan pada orang lain dan pada dasarnya bersifat *intangible* ( Tidak Berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pelayanan Langsung adalah pelayanan yang diberikan pada peserta yang datang langsung ke kantor cabang Taspen.

Pelayanan Tidak Langsung : Pelayanan yang diberikan pada peserta dengan menggunakan surat- menyurat, alat komunikasi dan atau melalui lembaga lain.

Pelayanan Paripurna adalah pelayanan yang diberikan pada peserta berawal dari seseorang menjadi peserta program Taspen, meminta informasi, mengajukan SPP klaim hingga pembayaran berikutnya.

Kegiatan Pelayanan mengacu pada :

- Sikap ramah pada peserta.
- Seluruh kegiatan harus terdokumentasi dengan baik.
- Seluruh proses administrasi klaim harus dapat dimonitor dengan baik.
- Perhitungan klaim didasarkan pada prinsip kebenaran dan ketepatan.
- Kegiatan verifikasi dilaksanakan dengan ketentuan yang ditetapkan.
- Setiap tahapan kegiatan diselesaikan dengan target waktu.

PT Taspen (Persero) Taspen melakukan peningkatan dan penyempurnaan terhadap mutu pelayanan terhadap peserta baik dari segi kecepatan maupun kemudahan pelayanan dan PT Taspen (Persero) telah menerapkan sistem pelayanan satu jam selesai untuk pemrosesan klaim bagi surat permintaan pembayaran (SPP) yang langsung diurus langsung ke PT

TASPEN (Persero) dan dua jam selesai untuk SPP tidak langsung yaitu sejak dokumen secara lengkap dan benar sampai saat pembayaran.

- Hak peserta dibayar sesuai manfaat yang dijanjikan.

Kegiatan proaktif adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan pada peseta dimana sebelum hak peserta jatuh tempo, PT TASPEN (Persero) sudah menyampaikan pemberitahuan dan Formulir SPP klim kepada yang bersangkutan sehingga pada saat peserta datang untuk mengurus hak , prosesnya dapat dilakukan dengan cepat

Prinsip atau motto pelayanan TASPEN adalah 5 T (Taspen,2003:89) :

1. Tepat Orang :

Berusaha memberikan hak pada orang-orang yang betul berhak menerimanya. Peserta harus datang sendiri untuk mengurus haknya dan tidak boleh diwakilkan , apabila yang bersangkutan tidak dapat datang langsung karena sakit, pengurusan boleh diwakilkan akan tetapi pembayaran hak akan dibayarkan langsung, dan Petugas Taspen akan datang langsung baik dirumah maupun dirumah sakit.

2. Tepat Jumlah :

Insan PT TASPEN (Persero) sadar bahwa tidak boleh mengambil sesuatu yang bukan haknya,dan yang menjadi hak peserta tidak boleh berkurang sedikitpun. Taspen dilarang menerima apalagi meminta uang sebagai balas jasa dari pelayanan yang diberikan.

3. Tepat Waktu :

Berusaha memberikan pelayanan tepat waktu sehingga penerima pensiun tidak mengalami kekosongan pengasilan setelah pensiun. Tepat waktu ini juga

tergantung pada instansi yang bersangkutan seperti SK pensiun maupun penerbitan surat keterangan penghentian pembayaran gaji 3 bulan sebelum PNS pensiun. Taspen menerima tembusan daftar normatif PNS yang akan pensiun dan atas dasar ini Taspen akan memberikan surat permohonan THT dan pensiun pertama untuk diisi beserta persyaratan yang harus dilengkapi.

4. Tepat Tempat :

Memberikan kebebasan pembayaran hak THT, asuransi kematian dan lain-lain melalui seluruh kantor bayar Taspen.

5. Tepat Administrasi :

Perlu adanya Administrasi yang bertanggung jawab dan ini semuanya tergantung pada kerjasama berbagai pihak.

Kebijakan pelayanan

1. Bentuk dari kebutuhan peningkatan pelayanan pada peserta yang prima maka pelayanan yang dilakukan harus memberikan kepuasan peserta dengan tetap memperketat tingkat keamanan.
2. Tatacara pelayanan pada masyarakat harus memenuhi syarat-syarat yaitu : Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan dan Kenyamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan yang merata serta Ketepatan waktu.
3. Memperjelas batas tugas dan tanggung jawab antara fungsi yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan
4. Meneruskan kebijakan pelayanan yang diwajibkan pemerintah
5. Melakukan pembinaan dan memantau kegiatan pelayanan beserta penunjangnya di kantor cabang dalam rangka memperkecil penyimpangan

6. Peningkatan kualitas pelayanan proaktif, sosialisasi, pilihan tempat bayar dan penyelesaian klaim satu jam.
7. Menetapkan target mutu dengan motto “5 T”.
8. Seluruh kegiatan terdokumentasi dengan baik.
9. Jaminan pembayaran sesuai dan perhitungan yang telah dilaksanakan.
10. Penetapan sistem dan prosedur kerja baku.
11. Pengendalian sistem pelayanan

Pengendalian sistem pelayanan untuk mencegah terjadinya penyimpangan terhadap sistem dan prosedur pelayanan baku yang dilakukan kantor cabang.

Pengendalian sistem pelayanan dilakukan melalui :

- Pengendalian melalui laporan kegiatan kantor cabang.
- Pengendalian melalui hasil audit unit internal.
- Pengendalian berdasarkan keluhan peserta.
- Evaluasi langsung ke kantor cabang

#### **Dalam mencapai sasaran yang ditetapkan target mutu pelayanan Taspen**

No	Produk Yang Dihasilkan	Lingkup Kegiatan	Target mutu yang ditetapkan
1	Penyelesaian program SPP	Menerima SPP program asuransi sampai dengan membuat laporan harian	Adanya kepastian pembayaran sesuai dengan perhitungan manfaat yang telah ditentukan
2	Penyelesaian SPP penyesuaian program asuransi secara individual	Menerima SPP penyesuaian manfaat asuransi sampai dengan membuat laporan harian pembayaran manfaat asuransi	Memberikan kepastian pembayaran hak sesuai dengan perhitungan manfaat yang telah ditetapkan

3	Penyelesaian SPP penyesuaian program asuransi secara kolektif	Penerima dasar hukum penyesuaian manfaat asuransi dari kantor pusat sampai dengan membuat laporan ke kantor pusat	Memberikan kepastian pembayaran hak sesuai dengan perhitungan manfaat yang telah ditetapkan
4	Penyelesaian SPP program pensiun	Menerima SPP program pensiun sampai dengan membuat laporan keuangan	Memberikan kepastian pembayaran hak sesuai dengan perhitungan manfaat yang telah ditetapkan
5	Penyelesaian SPP DAMU II yang telah disetor ke kas negara	Menerima permohonan SP3B sampai dengan melakukan proses DAMU II	Memberikan kepastian pembayaran hak sesuai dengan perhitungan manfaat yang telah ditetapkan
6	Pembuatan Dapem program pensiun	Pembuatan Dapem sampai dengan pengiriman lembar pengantar surat keseksi umum	Memberikan kepastian pembayaran hak sesuai dengan perhitungan manfaat yang telah ditetapkan
7	Penyelesaian usulan penerbitan SK jd/dd/ petikan ke II/KPI/KPS/ Tambah keluarga	Menerima permohonan sampai dengan permohonan terkait	Melakukan pelayanan dalam rangka usulan penerbitan SK

Sumber : PT Taspen ( Persero) Cabang Bandar Lampung, 2011

Ket :

SPP : Surat Perintah Pembayaran

DAMU : Daftar Mutasi

SP3B : Surat perintah pembayaran pensiun 3 bulan berturut-turut tidak diambil di kantor bayar

## **F. Study Empiris**

### **Mengenai PT.TASPEN (PERSERO) Sony Rulyanto H24103033.**

Analisis Pengelolaan Dana Tabungan Hari Tua Pada PT TASPEN (Persero). Di bawah bimbingan Farida Ratna Dewi. Adanya risiko tenaga kerja (labor risk) menyebabkan perlunya keberadaan jaminan sosial bagi para tenaga kerja tersebut. Agar penyelenggaraan jaminan sosial tersebut dapat berlangsung dengan baik maka diperlukan suatu badan umum yang mengelola kegiatan pemberian jaminan sosial bagi tenaga kerja. PT TASPEN (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak sebagai penyelenggara pemberian jaminan sosial bagi tenaga kerja. Agar dapat melakukan fungsi perusahaan secara optimal diperlukan suatu kegiatan pengelolaan dana dalam tubuh perusahaan secara baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui produk asuransi yang dikelola perusahaan, mengetahui bagaimana pengelolaan dana tabungan dan asuransi pegawai negeri yang dilakukan oleh PT TASPEN (Persero), serta menganalisis kinerja keuangan PT TASPEN (Persero) berdasarkan kegiatan pengelolaan dana yang dilakukan. Pada tujuan kedua dan ketiga dari kegiatan penelitian ini, ruang lingkup hanya terbatas pada salah satu produk asuransi perusahaan yang dalam hal ini berupa tabungan hari tua. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer berupa laporan keuangan beserta ikhtisarnya yang diperoleh melalui wawancara, data mengenai jumlah peserta dan penerima manfaat, serta data pemberian manfaat bagi peserta. Sedangkan data sekunder yang digunakan meliputi sejarah dan gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, jumlah pegawai, serta jenis program yang dikelola perusahaan. Metode analisis yang digunakan untuk menilai kinerja keuangan perusahaan meliputi analisa rasio keuangan, analisa persentase



per komponen, analisa Du Pont, dan analisa Altman Z Score. Melalui hasil penelitian dapat diketahui bahwa PT TASPEN (Persero) mengelola produk asuransi yang berupa program tabungan hari tua dan program pensiun dimana pengembangan program tabungan hari tua berupa asuransi multiguna sejahtera dan ekaguna sejahtera. Investasi perusahaan sangat didominasi dalam bentuk obligasi yang mencapai 77,37% dari keseluruhan nilai investasi perusahaan. Sedangkan pengelolaan dana lainnya berupa deposito sebesar 25,93% dan investasi lainnya sebesar 0,69% dari keseluruhan nilai investasi. Dari hasil analisa rasio keuangan dapat diketahui bahwa kinerja keuangan perusahaan secara keseluruhan dinilai cukup baik. Analisa persentase per komponen menunjukkan bagaimana komposisi pada laporan keuangan perusahaan yang mencerminkan investasi untuk setiap akun perusahaan, dimana dapat diketahui bahwa sumber pendapatan utama perusahaan berupa pendapatan premi yang ditunjang dengan pendapatan investasi. Dari hasil analisa Du Pont dapat diketahui bahwa pencapaian tingkat pengembalian ekuitas perusahaan sebesar 37,24%. Z score dihasilkan mempunyai nilai yang tidak secara signifikan menunjukkn keadaan perusahaan secara nyata. Hal ini terjadi karena perusahaan sangat menitikberatkan pada penjaminan kewajiban pemegang polis.