

## **PROSEDUR PENANGANAN ADMINISTRASI PENSIUN PADA PT TELKOM WITEL SUMUT**

**Fani Dwi Astika Nasution<sup>1</sup>, Tri Suci Pratiwi<sup>2</sup>, Dr. Agus Mariani Saragih, S.E., M.Si.<sup>3</sup>**

Administrasi Bisnis<sup>1,2,3</sup>, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan

faniastika@students.polmed.ac.id<sup>1</sup>, tripratiwi@students.polmed.ac.id<sup>2</sup>,

agusmariani@polmed.ac.id<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

Dalam kegiatan penanganan karyawan yang akan menjalankan status pensiun, prosedur administrasi yang cepat dan cermat akan menghasilkan komunikasi yang baik antar perusahaan dan calon pensiunan. Oleh karena itu penanganan administrasi yang efektif dan efisien sangat diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur penanganan administrasi pensiun pada PT Telkom Witel Sumut. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data adalah teknik deskriptif kualitatif dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, sajian data, serta penarikan simpulan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa prosedur penanganan administrasi pensiun sudah memanfaatkan teknologi digital yakni aplikasi Diarium Telkom, Portal Telkom dan Lapak Asik BPJS. Prosedur dimulai dari himbauan persiapan pensiun yang dilakukan oleh unit HR, kelengkapan administrasi pensiun yang harus disiapkan karyawan, pengajuan MPP via Diarium, konfirmasi SK pensiun yang dilakukan oleh Telkom Pusat, Telkom Regional hingga Telkom Witel, dan terakhir adalah klaim BPJS yang dilaksanakan secara mandiri.

**Kata Kunci** : Prosedur, Administrasi, Pensiun

### **PENDAHULUAN**

Dalam ilmu Manajemen, *man* (sumber daya manusia) termasuk unsur pertama dari 6 unsur penting manajemen, yang kemudian berkembang menjadi ilmu manajemen yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Kemajuan suatu perusahaan akan sangat bergantung pada tenaga kerja atau karyawan yang bekerja di dalamnya, karena seorang karyawan merupakan aset dalam suatu perusahaan. Aktivitas perusahaan tidak akan berjalan tanpa adanya keikutsertaan karyawan.

Bagian dari perusahaan/organisasi yang mengatur semua tentang peran karyawan (tenaga kerja) dalam mewujudkan tujuan optimal perusahaan diatur dalam MSDM atau yang lebih dikenal dengan sebutan *Human Resource* (HR). Menurut Sofyandi (2009:6) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terdiri dari semua fungsi yang berkaitan dengan karyawan (tenaga kerja), mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, penilaian prestasi kerja, pemberian kompensasi, hingga pemberhentian.

Pemberhentian adalah fungsi operatif terakhir manajemen sumber daya manusia. Istilah pemberhentian sinonim dengan *separation* atau pemutusan hubungan kerja dengan berakhirnya keterikatan kerja antara karyawan dan perusahaan. Menurut Mutiara S. Panggabean, jenis Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) ada 4 jenis yaitu, inisiatif karyawan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan inisiatif perusahaan.

Dalam UU Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 pasal 167 ayat 1 disebutkan bahwa salah satu alasan pemutusan hubungan kerja (PHK) adalah karena pekerja telah memasuki usia pensiun. Ketentuan mengenai batas usia pensiun karyawan BUMN tidak ditetapkan secara langsung dalam peraturan perundang-undangan, melainkan ditetapkan melalui kebiasaan-kebiasaan yang berlaku dalam perusahaan, atau berpedoman pada Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Pada UU No. 11 tahun 1992 tentang Dana Pensiun yang menyebutkan bahwa hak atas manfaat pensiun dengan catatan batas usia pensiun normal adalah 55 tahun dan batas usia pensiun wajib maksimum 60 tahun, ketentuan tersebut dianalogikan sebagai batas usia pensiun bagi pekerja.

Karyawan yang telah memasuki batas usia pensiun telah mengabdikan dirinya kepada negara, oleh karena itu sudah sepatutnya mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak perusahaan dalam hal pengurusan masa pensiunnya. Pengurusan pensiun untuk karyawan di lingkungan PT Telkom Witel Sumut dilakukan melalui unit *Human Resource* (HR). Berkaitan dengan hal tersebut sebagai gambaran di lingkungan kerja PT Telkom Witel Sumut, dalam periode tiap tahunnya dari 70 karyawan aktif rata-rata terdapat 15 karyawan yang akan mengalami masa pensiun. Dalam kenyataannya calon pensiunan memerlukan sejumlah informasi yang terperinci tentang kelengkapan berkas dan prosedur yang harus dilalui. Hal ini guna mempermudah dan memperlancar penanganan administrasi pensiun.

Prosedur administrasi pensiun karyawan mempunyai proses atau tahapan penting dalam penanganan pensiun. Dengan mengacu pada aturan yang telah ditentukan maka akan meminimalkan kesalahan dalam proses penanganannya. Tujuan adanya prosedur penanganan pensiun agar membantu para karyawan yang akan pensiun lebih mudah dalam penanganan administrasi serta membuat pekerjaan dapat berjalan efektif dan efisien.

Dalam prosedur penanganan pensiun, Unit *Human Resource* (HR) menggunakan aplikasi digital/elektronik dalam melakukan *entry* data karyawan yang telah mencapai Batas Usia Pensiun (BUP). Pemanfaatan teknologi yang berbasis digital/elektronik memungkinkan perusahaan untuk beroperasi secara efektif, dan efisien. Perubahan atas kemajuan teknologi tersebut sangat disadari oleh PT Telkom Witel Sumut, oleh sebab itu adanya prosedur dalam penanganan administrasi pensiun ini memiliki tujuan agar karyawan yang akan pensiun tidak merasa kesulitan dalam pengurusan pensiunnya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penanganan administrasi pensiun pada PT Telkom Witel Sumut?
2. Apakah hambatan pelaksanaan prosedur penanganan administrasi pensiun pada PT Telkom Witel Sumut?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui prosedur penanganan administrasi pensiun pada PT Telkom Witel Sumut.
2. Mengetahui hambatan pelaksanaan prosedur penanganan administrasi pensiun pada PT Telkom Witel Sumut.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) didalam sebuah perusahaan atau organisasi memiliki peran yang sangat penting. Pengelolaan, perencanaan dan pengoorganisasian dilingkungan perusahaan memerlukan sumber daya manusia untuk menjalankan prosesnya. Sumber daya manusia atau karyawan adalah aset perusahaan yang penting untuk diperhatikan sekaligus harus dijaga sebaik mungkin. Oleh karena itu manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan perusahaan untuk mengatur dan mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan karyawan. Bagian dari perusahaan/organisasi yang mengatur semua tentang peran karyawan (tenaga kerja) dalam mewujudkan tujuan optimal perusahaan diatur dalam MSDM atau yang lebih dikenal dengan sebutan *Human Resource* (HR).

Menurut Hasibuan, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”.

Menurut Herman Sofyandi (2013:6) manajemen SDM didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi–fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, *leading* dan *controlling*, dalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu dan seni dalam mengatur, merencanakan serta memproses hubungan dan peranan seorang individu atau karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap perusahaan dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

### **Fungsi MSDM**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terdiri dari semua fungsi yang berkaitan dengan karyawan (tenaga kerja), mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, penilaian prestasi kerja, pemberian kompensasi, hingga pemberhentian. Menurut Hasibuan (2016) fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi 2 fungsi yaitu :

- a. Fungsi Manajerial, yang terdiri dari; perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.
- b. Fungsi Operasional, yang terdiri dari; pengadaan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian (pensiun).

### **Prosedur Penanganan Administrasi**

Menurut Boediono (2013) prosedur merupakan rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti serta cara- cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas. Untuk selanjutnya, istilah prosedur dapat juga diungkapkan menjadi prosedur kerja. Menurut Syamsi (1994) prosedur kerja merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. Sedangkan menurut Poerwanto (2016) administrasi didefinisikan sebagai proses kerja sama secara sistematis dari sekelompok manusia yang berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai suatu tujuan tertentu secara efektif, efisien dan saling menguntungkan serta berkelanjutan.

Kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok manusia dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai. Informasi mengenai persyaratan tersebut harus mudah diperoleh, sederhana, cepat dan adanya biaya yang jelas sehingga masyarakat menjadi lebih mudah dalam memenuhi persyaratan administrasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa prosedur kerja juga dapat dikatakan sebagai prosedur administrasi karena memiliki pengertian yang hampir sama. Dan dapat disimpulkan bahwa prosedur administrasi adalah tata laksana yang memiliki tahapan, syarat-syarat, pembagian tugas dan biaya yang jelas, pasti, sederhana serta melibatkan beberapa orang atau lebih dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan memanfaatkan sarana prasarana.

### **Kriteria Prosedur Administrasi yang Baik**

Menurut Ida Nuraida (2013:44) prosedur kerja dalam perusahaan hendaknya memiliki tiga kriteria sebagai berikut :

1. Formal dan diakui oleh semua orang dalam organisasi.
2. Sebaiknya tertulis dan sistematis.
3. Selalu terbaru artinya selalu *up to date* dengan perkembangan organisasi yang aktif dan dinamis.

### Prinsip-Prinsip Prosedur Administrasi

Menurut MC Maryati (2008:44) prinsip-prinsip prosedur administrasi berupa :

1. Sederhana tidak terlalu rumit dan berbelit-belit.
2. Prosedur kerja yang baik akan mengurangi beban pengawasan.
3. Prosedur yang telah ditetapkan hendaknya prosedur yang telah teruji.
4. Pembuatan prosedur kerja harus memperhatikan arus pekerjaan.
5. Prosedur kerja dibuat fleksibel.
6. Prosedur kerja diterapkan dengan memperhatikan penggunaan alat dan mesin.
7. Prosedur kerja harus menunjang pencapaian tujuan.

### Manfaat Prosedur Administrasi

Menurut Ida Nuraida (2013:36-37) prosedur sangat bermanfaat bagi tingkat manajerial maupun non manajerial dalam melaksanakan fungsi manajemen pada setiap divisi. Manfaat prosedur diantaranya adalah sebagai berikut :

1. *Planning-Controlling*
  - a. Mempermudah dalam mencapai tujuan.
  - b. Merencanakan secara seksama mengenai besar beban kerja yang optimal bagi masing- masing karyawan.
  - c. Menghindari pemborosan atau mempermudah penghematan biaya.
  - d. Mempermudah pengawasan yang berkaitan dengan hal-hal yang seharusnya dilakukan dan sudah dilakukan, menilai apakah pelaksanaan sudah sesuai dengan prosedur atau tidak.
2. *Organizing*
  - a. Mendapatkan instruksi kerja yang dapat dimengerti oleh bawahan.
  - b. Mengetahui bagaimana tanggung jawab setiap prosedur pada masing-masing divisi.
  - c. Bagaimana proses penyelesaian suatu pekerjaan.
  - d. Mengakibatkan arus pekerjaan menjadi lebih baik dan lebih lancar sehingga menciptakan konsistensi kerja.

### Cara Penulisan Prosedur Administrasi

Menurut ida Nuraida (2013:47-49) metode penulisan prosedur perlu diketahui guna mencari cara efektif dan efisien bagi setiap perusahaan dalam membuat pedoman kerja. Banyak cara penulisan prosedur diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Deskriptif  
Deskriptif adalah cara yang paling sederhana sehingga prosedur yang dituliskan juga merupakan prosedur yang sederhana dan tidak memerlukan simbol-simbol khusus.
2. *Chart*  
Jika perusahaan semakin berkembang maka struktur organisasi perusahaan dan prosedur kerja pun semakin rumit dan kompleks. Oleh karena itu jika semua prosedur dibuat dalam bentuk tertulis akan lebih sulit dimengerti oleh pelaksana. *Chart* dapat berarti peta, diagram, tabel atau gambar. Terdapat beberapa penulisan prosedur dengan *chart*, diantaranya :
  - a. Gambar/skema, biasanya digunakan pada perusahaan *assembling*.
  - b. Arus pergerakan dokumen (*document flowchart*).
  - c. Proses Kegiatan (*flow process chart*).
  - d. Diagram gerakan (*movement diagram*).

### Pengertian Administrasi Pensiun

Administrasi adalah suatu kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat dan sebagainya yang bersifat ketatausahaan. Kegiatan administrasi ini selalu ada di dalam perusahaan. Maka pengetahuan mengenai pengelolaan administrasi menjadi sebuah aspek yang penting untuk dipahami.

Menurut Lina Marlina (2019) administrasi adalah kegiatan ketatausahaan, kerjasama, administrasi sebagai proses, fungsi dan administrasi sebagai lembaga pemerintah. Sedangkan menurut Arif (2014)

administrasi adalah suatu proses kegiatan penyelenggaraan yang dilakukan oleh seorang administrator secara teratur dan diatur melalui perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan akhir yang ditetapkan.

Dari kedua teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat dan sebagainya yang dilakukan oleh seorang administrator di dalam perusahaan atau instansi.

Seseorang dapat dikatakan pensiun apabila ia sudah tidak bekerja lagi karena usianya sudah tua maupun karena permintaan sendiri. Setiap perusahaan memiliki aturan mengenai batas usia maksimal karyawan untuk mengabdikan di perusahaan tersebut, oleh karenanya perusahaan akan melakukan pemutusan hubungan kerja dan melakukan rekrutmen sebagai langkah utama dalam mengisi kekosongan jabatan yang ada.

Menurut Indrayani (2013) pensiun adalah berhentinya masa kerja karena masa tugasnya sudah selesai. Sedangkan menurut Ermayanti & Abdullah (2011) pensiun adalah seorang pegawai yang telah mencapai usia maksimum maupun yang mengundurkan diri.

Dari kedua teori diatas disimpulkan bahwa pensiun adalah berhentinya masa kerja seseorang yang bekerja di suatu perusahaan karena sudah mencapai usia maksimum yang ditentukan. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi pensiun adalah suatu kegiatan ketatausahaan yang berhubungan dengan seseorang yang telah selesai masa kerjanya.

### Jenis-Jenis Pensiun

Pemberhentian adalah fungsi operatif terakhir manajemen sumber daya manusia. Istilah pemberhentian sering pula disebut dengan *separation*, pemisahan, atau Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Dengan pemberhentian, berarti berakhirnya keterikatan kerja karyawan terhadap perusahaan. Menurut Mutiara S. Panggabean Jenis Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) ada 4 Jenis, yaitu: *Voluntary turnover* (Inisiatif Karyawan), *Lay offs* (Kontrak Kerja Berakhir), *Retirement* (Pensiun), dan Inisiatif Perusahaan.

*Retirement* (pensiun) merupakan salah satu dari jenis Pemutusan Hubungan kerja (PHK). Dalam UU Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 pasal 167 ayat 1 disebutkan bahwa salah satu alasan pemutusan hubungan kerja (PHK) adalah karena pekerja telah memasuki usia pensiun. Ketentuan mengenai batas usia pensiun karyawan perusahaan tidak ditetapkan secara langsung dalam peraturan perundang-undangan, melainkan ditetapkan melalui kebiasaan-kebiasaan yang berlaku dalam perusahaan, atau berpedoman pada Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Pada UU No. 11 tahun 1992 tentang Dana Pensiun yang menyebutkan bahwa hak atas manfaat pensiun dengan catatan batas usia pensiun normal adalah 55 tahun dan batas usia pensiun wajib maksimum 60 tahun, ketentuan tersebut dianalogikan sebagai batas usia pensiun bagi pekerja.

Menurut Widayanti (2018) ada beberapa macam pemutusan hubungan kerja jenis pensiun yaitu :

1. Pensiun Normal, pensiun normal adalah seorang pegawai yang bekerja sampai batas usia maksimum yang telah ditentukan oleh perusahaan, pegawai tersebut biasanya akan menerima dana pensiun secara penuh.
2. Pensiun Dipercepat, pensiun dipercepat adalah seorang pegawai yang belum mencapai usia maksimum namun telah menerima dana pensiun dikarenakan kondisi tertentu, biasanya karena adanya pengurangan jumlah pegawai dalam perusahaan tersebut.
3. Pensiun Cacat, pensiun cacat adalah seseorang yang diberhentikan bekerja oleh perusahaan dikarenakan sebuah kecelakaan sehingga dianggap tidak mampu lagi untuk dipegawainya, namun pegawai tersebut tetap mendapatkan dana pensiun.
4. Pensiun Ditunda (*resign*), pensiun ditunda adalah seorang pegawai yang memutuskan untuk berhenti bekerja karena suatu hal tertentu sebelum batas maksimum ia bekerja, namun pegawai tersebut tetap mendapatkan dana pensiun yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Simanjuntak (2016: 86) “Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia”. Menurut Moleong dan Simanjuntak (2016: 86) ”Metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara langsung kepada dua orang informan yakni Manajer dan Admin *Human Resource* Witel Sumut, observasi data, studi kepustakaan dan dokumentasi data. Teknik analisis data yang dilakukan berupa pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang ”Prosedur Penanganan Administrasi Pensiun pada PT Telkom Witel Sumut.”

Adapun lokasi penelitian dilakukan di kantor pusat PT Telkom Witel Sumut, unit HR & CDC Witel Sumut. Gedung Balei Merah Putih Telkom Indonesia, Jl. WR. Supratman No. 11 Pematangsiantar.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Penulisan tugas akhir ini membutuhkan data dan informasi yang memiliki kaitan dengan judul tugas akhir. Data-data diperoleh dari :

1. Observasi  
Menurut Sugiyono (2017:203) observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik. Pada dasarnya observasi bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas, individu, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu. Pada penelitian ini, penulis melakukan observasi terhadap Unit Human Resource (HR) dalam menangani administrasi karyawan yang akan pensiun.
2. Wawancara  
Menurut Sugiyono (2017:194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti. Melalui metode ini penulis berupaya memperoleh data dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan dua orang informan di Unit *Human Resource* (HR) PT Telkom Witel Sumut, Bapak Jonggi Simamora selaku Manajer Unit *Human Resource* (HR) dan Ibu Zuaria Ningrum selaku Admin Unit *Human Resource* (HR).
3. Studi pustaka  
Studi kepustakaan yaitu metode mencari dan mengumpulkan data dari buku-buku referensi, jurnal ilmiah, dan internet yang memuat teori yang berhubungan dengan judul tugas akhir ini. Dengan adanya teori ini akan dijadikan salah satu acuan yang dapat dijadikan sebagai pengetahuan sebelum terjun kelapangan atau perusahaan untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Studi pustaka juga dilakukan dengan membaca dokumen perusahaan.

### **Jenis dan Sumber Data**

Data merupakan bahan-bahan yang mutlak harus diperoleh dalam suatu penelitian untuk selanjutnya diproses, dianalisis, dan kemudian hasilnya disajikan dalam format laporan penelitian. Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer  
Data primer data yang diperoleh dari sumber pertama atau data yang bersumber langsung dari PT Telkom Witel Sumut. Dalam memperoleh informasi, data tersebut diperoleh langsung dari objek atau sumber utama, yang berasal dari hasil observasi dan wawancara mendalam. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan Manajer dan Admin Unit *Human Resource*

(HR) PT Telkom Witel Sumut, dan melakukan observasi terhadap Unit *Human Resource* (HR) dalam menangani administrasi karyawan yang akan pensiun.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen. Adapun data sekunder dari penelitian ini bersumber dari studi pustaka dan dokumen perusahaan.

### **Teknik Analisa Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, sajian data, serta penarikan kesimpulan. Sugiyono (2017: 206), menyatakan bahwa “Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara kepada Manajer dan Staf Administrasi unit Human Resource (HR) PT Telkom Witel Sumut, Bapak Jonggi Simamora dan Ibu Zuaria Ningrum pada tanggal 15 Juli 2021 diketahui prosedur penanganan administrasi pensiun terdiri atas beberapa tahapan, yakni sebagai berikut :

1. Himbauan persiapan pensiun.
2. Kelengkapan administrasi pensiun.
3. Pengajuan Masa Persiapan Pensiun (MPP) via Diarium.
4. Konfirmasi dan penerimaan SK pensiun.
5. Klaim BPJS secara mandiri.

Adapun penjabaran dari tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut :

#### **Himbauan Persiapan Pensiun**

Karyawan dinotifikasi untuk mempersiapkan diri mulai dari 3 tahun sebelum menjalani pensiun. Pada H-8 bulan waktu pensiun HR Witel akan mengingatkan calon pensiunan melalui Email, Telegram dan WA Group untuk mengecek kembali data-data maupun dokumen yang diperlukan. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi kehilangan dokumen, perbedaan nama, tanggal lahir, alamat, maupun data-data lain yang tidak sesuai guna memiliki cukup waktu apabila diperlukan perbaikan. Adapun fasilitas persiapan pensiun yang diberikan perusahaan sebagai berikut :

##### 1. Dukungan Pembekalan

Karyawan yang memasuki persiapan pensiun memiliki kesempatan untuk melakukan pengembangan diri dalam menghadapi pensiun. Pembekalan dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pendampingan yang dilakukan oleh para ahli, seperti:

- a. Pelatihan perencanaan keuangan.
- b. Pelatihan dalam berbisnis.
- c. Pendampingan bisnis.

##### 2. Pelatihan Mental dan Spiritual.

Selain diberikan pembekalan karyawan yang menjalani masa pensiun diberikan tausiah atau buletin yang isinya mengenai mental dan spiritual dalam konteks menjalani pensiun hingga tetap bersemangat, bermanfaat dan berkarya. Selain itu karyawan juga dibimbing untuk mengikuti grup bina rohani (binroh) yang bekerjasama dengan komunitas-komunitas keagamaan yang ada di kantor.

##### 3. Persiapan Keluarga

Keluarga karyawan yang akan pensiun perlu diberikan pemahaman dan persiapan agar mental dan informasi pensiun juga dapat disampaikan kepada keluarga.

#### 4. Informasi Hak-Hak Pensiun

Karyawan yang akan memasuki masa pensiun akan membutuhkan informasi terkait kewajiban dan hak-hak yang dapat dipenuhi oleh karyawan yang bersangkutan. Informasi tersebut dapat diakses melalui website [www.retirement.co.id](http://www.retirement.co.id).

#### 5. *Sharing* Pensiunan (*Transfer Knowledge*)

Membuat ruang bagi karyawan untuk membuat *success story* atau testimoni yang dapat diakses oleh seluruh karyawan aktif. *Channel* yang dapat digunakan seperti Portal Telkom, Diarium maupun *channel* lainnya. Hal ini dilakukan sebagai *sharing* pengetahuan, keahlian maupun pengalaman yang berkaitan dengan kompetensi maupun dalam menghadapi lingkungan pekerjaan setelah pensiun.

### Kelengkapan Administrasi Pensiun

Pada saat memasuki masa pensiun karyawan diminta untuk mengumpulkan dokumen administrasi sebagai syarat untuk memperoleh hak-hak pensiun dari perusahaan. Adapun dokumen yang wajib disiapkan oleh calon pensiunan sebagai berikut :

1. Fotokopi SK Pengangkatan Karyawan Tetap.
2. Fotokopi SK Calon Pegawai.
3. Fotokopi Akte Kelahiran Karyawan, Suami/Istri, dan Anak.
4. Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga (KK).
5. Fotokopi Kartu Pegawai (Karpeg), Kartu Jamsostek dan BPJS Ketenagakerjaan.

Dokumen berikut akan dicocokkan dengan dokumen Perusahaan dan BPJS guna mengantisipasi perbedaan data.

### Pengajuan Masa Persiapan Pensiun (MPP) melalui Diarium

Masa Persiapan Pensiun (MPP) merupakan masa dimana karyawan diberi ruang untuk beristirahat dan menyesuaikan diri selama maksimal 6 bulan dengan lingkungan tempat tinggal. Hal ini dilakukan sebagai persiapan sebelum nantinya karyawan benar-benar menjalani masa pensiun normal dan berhenti bekerja. Bagi karyawan yang sudah mendekati masa pensiun, H-6 bulan sebelum pensiun karyawan diharapkan untuk melakukan pendaftaran Masa Persiapan Pensiun (MPP) melalui aplikasi MPP versi *mobile*. Berikut langkah-langkah pengajuan Masa Persiapan Pensiun (MPP) via Diarium :

1. Buka *Diarium*.
2. Pilih *Advanced*.
3. Pilih menu *Retirement*.



Gambar 1. Menu Diarium  
Sumber: HC Telkom regional IV Semarang, 2021

4. Pada menu *Retirement* akan muncul 3 sub menu sebagai berikut :
  - a. *Program* : berfungsi untuk mengajukan MPP/ Manfaat Pensiun.
  - b. *My Document* : berfungsi untuk mengolah dokumen karyawan.

- c. *My Program* : berfungsi sebagai program MPP/Manfaat Pensiun yang sudah diajukan karyawan.
5. Untuk menambahkan dokumen persyaratan MPP dapat mengklik submenu Program, maka akan muncul menu pengajuan MPP dan dokumen yang diperlukan seperti foto KTP dan Buku Tabungan. Pastikan dokumen yang di *upload* berupa foto atau JPEG, tidak disarankan PDF.
6. Setelah semua dokumen diunggah, maka dokumen yang dinyatakan valid akan berwarna hijau. Kemudian pilih masa MPP yang akan diajukan. Apabila tidak mengajukan MPP, maka pilih manfaat Pensiun.
7. Konfirmasi persetujuan pengajuan masa MPP dengan pilih “*Apply*”.
8. Selanjutnya *progress* persetujuan pengajuan MPP karyawan dapat dilihat pada menu *My Program*.

### Konfirmasi SK Pensiun

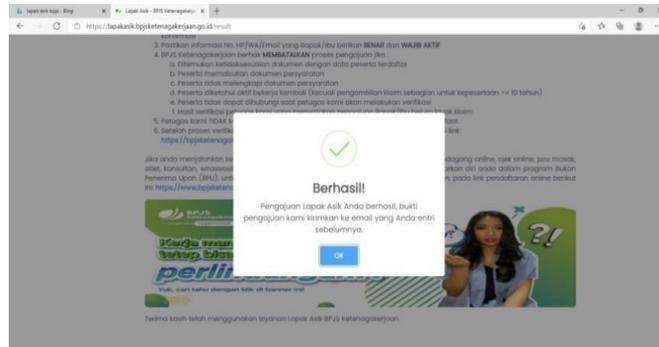
1. Cek *Draft* SK Pensiun  
Pada H-1 bulan waktu pensiun HR Witel akan mengirim draft Surat Keterangan (SK) pensiun yang perlu di cek karyawan yang akan menjalankan status pensiun melalui email.
2. Konfirmasi SK Pensiun  
Karyawan yang telah mendapatkan *draft* SK pensiun diharapkan segera mengkonfirmasi kebenaran data di dokumen tersebut kepada manajer HR Witel. Jika terdapat koreksi cantumkan *evidence* dari *point* yang butuh dikoreksi. Jika telah sesuai maka HR witel akan meng-*approve* file SK dan mengirimkannya kembali kepada HR Regional 1 melalui email.
3. SK Pensiun Siap Diterima  
SK Pensiun yang telah dikoreksi dan telah benar datanya akan kembali dilaporkan pada HC Telkom Regional 1 untuk selanjutnya diproses. SK Pensiun yang sudah selesai akan dikirim kembali ke HR Witel berkisar tanggal 28-30 pada bulan terakhir sebelum waktu karyawan pensiun. Penyerahan SK dilakukan oleh Witel dengan menggunakan acara serah terima SK pensiun.

### Klaim BPJS Menjelang Pensiun Secara Mandiri

Prosedur klaim BPJS untuk karyawan menjelang pensiun sudah tidak lagi dilakukan secara kolektif oleh Telkom, namun dapat dilakukan secara mandiri melalui LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik) BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus datang ke kantor cabang. Terdapat dua kali pengajuan klaim BPJS yakni online dan *onsite* :

1. Online  
Prosedur Klaim BPJS melalui Lapak Asik Online :
  - a. Pastikan karyawan memenuhi syarat sebab klaim sebagai berikut :
    - 1) Mengundurkan diri.
    - 2) PHK, atau.
    - 3) Mencapai usia pensiun (56 tahun).
  - b. Akses link [lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id](http://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id) kemudian isi data yang sebenarnya pada kolom yang tersedia.
  - c. Upload dokumen berikut :
    - 1) KTP.
    - 2) KK.
    - 3) Kartu Peserta BPJAMSOSTEK.
    - 4) Surat Keterangan Berhenti Kerja/Paklaring.
    - 5) Buku Tabungan, NPWP (untuk saldo >50jt).
    - 6) Foto diri terbaru tampak depan.
 Keterangan: Batas maksimal ukuran file 6 MB/file. Tipe dokumen berupa jpg, jpeg, png, bmp dan pdf. Pastikan semua dokumen jelas dan tidak terpotong.

- d. Setelah berhasil upload dokumen, karyawan akan mendapatkan konfirmasi data pengajuan. Apabila data konfirmasi sudah sesuai klik **“SIMPAN”** untuk melanjutkan.
- e. Pengajuan klaim BPJAMSOSTEK telah **“BERHASIL”**. Konfirmasi jadwal wawancara online akan dikirimkan melalui email.

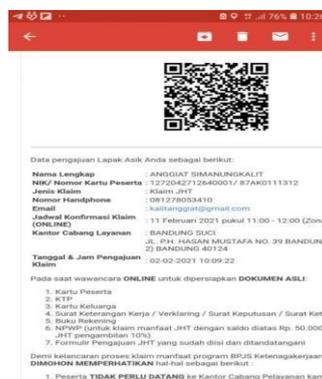


Gambar 2. Pengajuan BPJAMSOSTEK Telah Berhasil  
Sumber: HR PT Telkom Witel Sumut, 2021

## 2. Onsite

Setelah karyawan berhasil mengajukan klaim maka selanjutnya adalah wawancara online. Adapun petunjuk pengajuan klaim adalah sebagai berikut:

- a. Persiapkan dokumen asli:
  - 1) KTP.
  - 2) KK.
  - 3) Kartu Peserta BPJAMSOSTEK.
  - 4) Surat Keterangan Berhenti Kerja/*Paklaring*.
  - 5) Buku Tabungan, NPWP (untuksaldo>50jt).
- b. Scan QR kode atau ketik link <http://bpjs.tk/> (kode unik).
- c. Aktifkan fitur GPS di *smartphone/gadget* dan pastikan Anda berada di sekitar lokasi kantor cabang.
- d. Isi data Anda yang sebenarnya pada kolom yang tersedia.
- e. *Upload* setiap dokumen pada nomor satu melalui *smartphone/gadget* Anda.
- f. Tunjukkan notifikasi pengajuan klaim ke pada petugas untuk mendapatkan Nomor Panggilan.
- g. Anda akan dipanggil oleh petugas untuk verifikasi data secara virtual sesuai dengan nomor panggilan.



Gambar 3. Pengajuan BPJAMSOSTEK *Onsite* Wawancara  
Sumber: HR PT Telkom Witel Sumut, 2021

### **Hambatan Pelaksanaan**

Berdasarkan hasil observasi selama menjalankan masa Praktek Kerja Lapangan (PKL) di unit *Human Resource* (HR) PT Telkom Witel Sumut, penulis mengamati bahwa dalam pelaksanaan penanganan administrasi pensiun tentunya tidak terlepas dari hambatan atau kendala. Adapun hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan penanganan administrasi pensiun pada PT Telkom Witel Sumut adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya tingkat disiplin karyawan dalam menjaga berkas-berkas pribadi sehingga menyebabkan terhambatnya prosedur administrasi.
2. Belum meratanya informasi mengenai prosedur penanganan administrasi pensiun.
3. Kurangnya pengetahuan calon pensiun akan berkas-berkas administrasi yang harus disiapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, prosedur penanganan administrasi pensiun pada PT Telkom Witel Sumut sudah sejalan dengan teori dalam UU Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 pasal 167 ayat 1 yang disebutkan bahwa salah satu alasan pemutusan hubungan kerja (PHK) karena pekerja telah memasuki usia pensiun. Ketentuan mengenai batas usia pensiun karyawan perusahaan tidak ditetapkan secara langsung dalam peraturan perundang-undangan, melainkan ditetapkan melalui kebiasaan-kebiasaan yang berlaku dalam perusahaan, atau berpedoman pada Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Pada PT Telkom Witel Sumut ketentuan mengenai batas usia pensiun terdapat pada Peraturan Kerja (PK) Telkom Indonesia Nomor 11 yang menyebutkan bahwa batas usia pensiun normal karyawan adalah pada usia 55 tahun.

Adapun prosedur penanganan administrasi pensiun yang dibuat oleh PT telkom Witel Sumut terdapat beberapa yang sudah dan belum sesuai dengan teori pelaksanaan prosedur. Menurut Ida Nuraida (2013:44) kriteria prosedur administrasi yang baik harus memiliki ciri-ciri berdasarkan formal dan diakui semua orang dalam organisasi, tertulis dan sistematis, serta terbaru (*up to date*). Pelaksanaan prosedur penanganan administrasi pada PT telkom Witel Sumut sudah sejalan dengan ketiga teori tersebut. Hal ini dapat dilihat bahwa dalam prosedur penanganan administrasi pensiun pada PT telkom Witel Sumut, urutan dan tahapannya formal hanya saja publikasi informasi belum menyeluruh. Tiap tahapan/urutan tersebut sistematis, langkah prosedur dimulai dari himbuan persiapan pensiun, terbit Surat Keterangan (SK) pensiun hingga klaim BPJS Ketenagakerjaan. Proses administrasi yang dilaksanakanpun sudah menggunakan dan memanfaatkan teknologi digital/elektronik yang *up to date*.

Berdasarkan prinsip-prinsip prosedur administrasi menurut MC Maryati (2008:44) salah satu prinsip prosedur administrasi adalah sederhana dan tidak berbelit-belit, hal itu sesuai dengan penerapan yang dilakukan dalam prosedur penanganan administrasi pada PT Telkom Witel Sumut. Prosedur dibuat sesederhana mungkin dan telah menggunakan media digital/elektronik dalam penerapannya. Menurut ida Nuraida (2013:47-49) terdapat dua metode penulisan prosedur administrasi yaitu deskriptif dan chart (gambar/symbol). Dalam pelaksanaannya PT Telkom Witel Sumut masih menggunakan metode penulisan deskriptif yang sederhana. Padahal jika prosedur dibuat dengan metode *chart* dalam bentuk gambar atau simbol tentu akan terlihat lebih menarik, lebih sederhana dan lebih mudah dipahami para karyawan.

Adanya prosedur penanganan administrasi pensiun sangat bermanfaat bagi tingkat manajerial maupun *non* manajerial dalam melaksanakan fungsi manajemen pada setiap divisi. Manfaat prosedur Menurut Ida Nuraida (2013:36-37) ialah guna mempermudah pencapaian tujuan, menghindari kesalahan, mempermudah pengawasan dan mengakibatkan arus pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Hal inilah yang terlihat pada PT Telkom Witel Sumut dalam pelaksanaan prosedur penanganan administrasi pensiun, hanya saja belum secara keseluruhan diterapkan sesuai teori karena berdasarkan penelitian yang dilakukan prosedur penanganan administrasi pensiun didasarkan pada situasi dan kebutuhan perusahaan.

## SIMPULAN

Prosedur penanganan administrasi pensiun pada PT Telkom Witel Sumut sudah dilakukan secara sistematis dan mengikuti beberapa kriteria, prinsip dan manfaat prosedur yang baik. Tahapan prosedur terdiri dari Hibauan Persiapan Pensiun, Kelengkapan Administrasi, Pengajuan Masa Persiapan Pensiun (MPP), Konfirmasi dan Penyerahan Surat Keterangan (SK) Pensiun, dan Prosedur Klaim BPJS. Prosedur penanganan administrasi pensiun terdiri dari tiga siklus utama, yakni informasi berasal dari Telkom Pusat, kemudian masuk data ke Telkom Regional, diteruskan ke Telkom Witel, hingga sampai kepada Karyawan. Prosedur Penanganan sudah *up to date* artinya selalu terbaru mengikuti perkembangan organisasi yang aktif dan dinamis dengan memanfaatkan beberapa aplikasi pendukung digital seperti; Portal Telkom, Diarium dan Lapak Asik BPJS. Hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan adalah kurangnya pengetahuan dan tingkat disiplin karyawan yang akan menjalankan status pensiun akan hal-hal administrasi yang harus disiapkan. Adanya hambatan-hambatan dalam pelaksanaan prosedur tersebut, maka perlu dilakukan penyempurnaan dari prosedur yang telah ada. Penyempurnaan tersebut dapat dilakukan dengan Unit *Human resource* (HR) PT Telkom Witel Sumut membuat satu buku panduan baik berupa file maupun *hardcopy* yang berisi prosedur penanganan pensiun dan didistribusikan kepada seluruh karyawan menggunakan *website/portal* perusahaan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Politeknik Negeri Medan melalui Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) yang telah mendanai penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- HC Telkom Regional IV Semarang. (2021). *Persiapan Pensiun*. Diakses 20 Juli 2021: <http://www.digdayaspace.com/persiapan-pensiun>.
- Indrayani. (2009). *Sistem Informasi Manajemen*. Mitra wacana Media: Jakarta.
- Maryati, MC. (2008). *Manajemen Perkantoran Efektif*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Nuraida, Ida. (2013). *Manajemen Perkantoran*. Kanisius: Jakarta.
- Nurhasanah. (2016). *Sistem dan Prosedur Pengurusan Pensiun Pegawai di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta*. Laporan Tugas Akhir. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Nurwulan, Fitrianda dan Choldun, Ibnu M. (2020). *IMPROVE*. Politeknik Pos Indonesia. 12 (1): 22-30.
- Panggabean, Mutiara S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Pratama, Romdani H. (2017). *Prosedur Pengajuan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta*. Laporan Tugas Akhir. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- PT Telkom Indonesia. (2020). *Tentang Telkom*. Diakses pada 20 Mei 2021, dari <https://www.telkom.co.id/sites>.
- Sofyandi, Herman. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.

Telkom Grup. (2020). *Telkom Grup Employee Experience Playbook*. Sub Direktorat Human Capital Strategic Management (HCSM): Jakarta.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.