

**PELAYANAN PEMBAYARAN DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI
DI PT.TASPEN CABANG KENDARI
(Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah)**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Ujian Skripsi Pada
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

ASWAR ANAS
NIM. 16050102017

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KENDARI
2020**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul **"PELAYANAN PEMBAYARAN DANA PENSUN PEGAWAI NEGERI DI PT.TASPEN CABANG KENDARI (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah)"** yang ditulis oleh **Aswar Anas NIM. 16050102017** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari **Rabu** tanggal **21 Oktober 2020** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (S.E)**.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : Dr Hj Umami Kalsum M. Ag (.....)

Sekretaris : Akmal ME (.....)

Anggota1 : Sodiman M. Ag (.....)

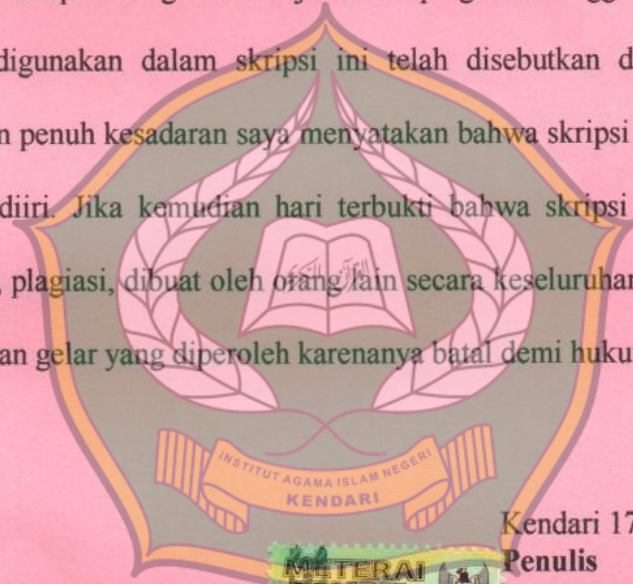
Anggota2 : Dr Husain Insawan M. Ag (.....)

Kendari, 25 Oktober 2020
udekan

Dr H.Rusdin Muhalling M.EI
NIP.196310292000031001


HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Pelayanan Pembayaran Dana Pensiun Pegawai Negeri Di Pt.Taspen Cabang Kendari (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah) di bawah bimbingan Dr. Ummi Kalsum M.Ag dan Akmal, ME telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.



Kendari 17 Oktober 2020
Penulis




Aswar Anas
NIM.16050102017

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademi Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aswar Anas
NIM : 16050102017
Peogram Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis karya* : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyertujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari hak **Bebes Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royaty-Free Right)** atas erylilmia yang berjudul:

“Pelayanan Pembayaran Dana Pensiun Pegawai Negeri Di Pt.Taspen Cabang Kendari (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperukan) dengan hak bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buatdengan sebenarnya.

Di buat di : Kendari
Pada tanggal : 27 Oktober 2020
Yang Menyatakan

Aswar Anas

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari alam jahiliah kejalan yang penuh dengan cahaya islam.

Dalam penyusunan hasil ini, diajukan untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi Strata satu (S1) Program Study Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Istitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan konrtibusi, teristimewa kepada : Ayah saya Muh.Usmar dan ibu Sumrawati serta kakak-kakak saya dan adik-adik saya yang telah membantu baik moril maupun materil dengan iringan doa sehingga penulis dapat memyelesaikan hasil ini.

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd. selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dr.H. Rusdin Muhalling,M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), yang telah memberikan dukungan.
3. Nurjannah,S.Kom.,M.pd selaku ketua prodi Perbankan Syariah
4. Dr.Ummi Kalsum, M.Ag dan Bapak Akmal,ME selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dengan penuh ketekunan

5. memberikan bimbingan dan sumbangsih pemikiran sejak awal hingga selesainya penyusunan hasil ini.
6. Bapak Sodiman M.Ag dan Bapak Dr. Husain Insawan M.Ag selaku Penguji I dan Penguji II yang telah memberikan masukan, saran serta kritik kepada penulis sehingga dengan itu penulis mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada dari karya ini.
7. Kepada segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis bisa sampai ketitik ini.
8. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas untuk studi perpustakaan.
9. Kepada seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada sahabatku Achmad Suprayogi, Muh.Rezka Ramdani dan Fitra Djaya Abdullah, Muh Shobry serta angkatan PBS 2016 yang selalu memberi support dan membantu selama penyusunan skripsi ini.

Kendari, 19 Agustus2020

Penulis,

Aswar Anas

NIM. 16050102017

ABSTRAK

Aswar Anas. NIM 16050102017. Pelayanan Pembayaran Dana Pensiun Pegawai Negeri Di PT.Taspen Cabang Kendari (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah). Di bimbing oleh Dr. Ummi Kalsum M.Ag & Akmal, ME

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Pembayaran Dana Pensiun Pegawai Negeri Di Pt.Taspen Cabang Kendari (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah obsevasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik pengujian keabsahan data menggunakan teknik triagulasi sumber, triagulasi teknik, dan triagulasi waktu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1.) pelayanan pembayaran yang diberikan sudah berjalan dengan efektif karena sesuai dengan SOP yang ada. Dan program telah berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tata cara dari awal hingga akhir, dengan memberikan pelayanan yang tidak lebih dari 1 jam. 2.) Berdasrkan hasil penelitian yang dilakukan di PT TASPEN (persero) Cabang Kendari. PT TASPEN (persero) Cabang Kendari sudah menerapkan etika pelayanan pembayaran dana pensiun yang sesuai dengan syariah yaitu dengan menyampaikan informasi yang jujur dan amanah kepada peserta dana pensiun, dan memberikan pelayanan dalam bentuk tolong menolong agar tercapai tujuan bersama dan bersikap adil kepada peserta pensiun.

Kata kunci: Pelayanan, Pembayaran , Dana Pensiun Pegawai Negeri

ABSTRACT

Aswar Anas. NIM 16050102017. Civil Servant Pension Fund Payment Services in Kendari Branch PT. Taspen (Viewed from a Sharia Economic Perspective). Supervised by Dr. Ummi Kalsum M.Ag & Akmal, ME

This study aims to determine the Service for Public Servant Pension Funds at PT. Taspen, Kendari Branch (Viewed from a Sharia Economic Perspective). This research uses qualitative research using field research methods. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. The data validity testing technique used source triangulation, technique triangulation, and time triangulation techniques. The results of this study indicate that: 1.) the payment services provided have run effectively because they are in accordance with the existing SOP. And the program has been running smoothly and in accordance with the procedures from start to finish, providing services that are no more than 1 hour. 2.) Based on the results of research conducted at PT TASPEN (Persero) Kendari Branch. PT TASPEN (Persero) Kendari Branch has implemented pension fund payment service ethics in accordance with sharia, namely by conveying honest and trustworthy information to pension fund participants, and providing services in the form of helping to achieve common goals and being fair to pension participants.

Keywords: Services, Payments, Civil Service Pension Funds

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN HASI	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR TRANSLITERASI	xii
BIODATA PENELITI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.5 Definisi Oprasional	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Relevan.....	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.3 Pengertian Pelayanan	12
2.4 Pengertian Sistem Pembayaran.....	13
2.5 Pengertian Dana Pensiun.....	14
2.6 Dimensi Pelayanan Dalam Perspektif Islam	16
2.7 Kerangka Pikir	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Waktu dan tempat Penelitian	28
3.3 Data dan Sumber Data	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data/Triangulasi	30
BAB IV HASIL PENELITIAN	32
4.1 Hasil penelitian.....	32
4.1.1 gambaran umum PT Taspen (persero) Cabang Kendari	32
4.1.2 sejarah PT Taspen (persero) Cabang Kendari.....	32
4.1.3 Visi dan Misi PT Taspen (persero) Cabang Kendari	32
4.1.4 Struktur Organisasi PT Taspen (persero) Cabang Kendari	39

4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 pelayanan pembayaran dana pensiun pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Kendari sudah berjalan efektif	49
4.2.2 etika pelayanan Islam tentang pelayanan pembayaran dana pensiun di PT. TASPEN (Persero) Cabang Kendari	52
4.3 pembahasan	56
4.3.1 pelayanan pembayaran dana pensiun pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Kendari sudah berjalan efektif	56
4.3.2 etika pelayanan Islam tentang pelayanan pembayaran dana pensiun di PT. TASPEN (Persero) Cabang Kendari	71
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81
Lampiran 1 Pedoman Dan Transkrip Wawancara.....	80
Lampiran 2 Dokumentasi	92
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dari Balitbank	96
Lampiran 4 Surat Tembusan Penelitian Izin Penelitian Dari Kampus ...	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Gambar kerangka pikir	26
Gambar 2	Gambar Struktur Organisasi	39



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Jam Kerja di PT TASPEN (persero) Cabang Kendari.....	43
Tabel 2 Data pensiun di PT TASPEN (persero) cabang kendari.....	46
Tabel 3 Rata-rata pelayanan per hari.....	48



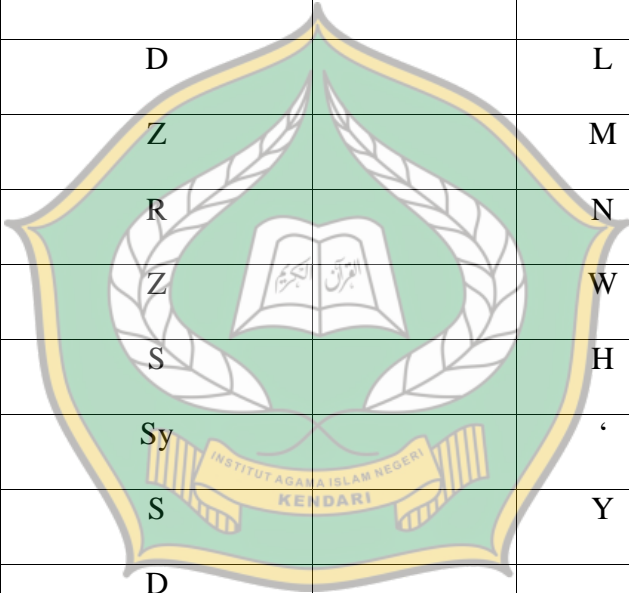
DAFTAR SINGKATAN

IAIN	: Institut Agama Islam Negeri Kendari
FUAD	: Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
OJS	: Open Jurnal Sistem
FATIK	: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Kemenag	: Kementrian Agama



TRANSLITERASI

Arab	Latin	Arab	Latin
	Tidak dilambangkan		T
	B		Z
	T		,
	S		G
	J		F
	H		Q
	Kh		K
	D		L
	Z		M
	R		N
	Z		W
	S		H
	Sy		'
	S		Y
	D		



BIODATA PENELITI

Nama : Aswar Anas
NIM : 16050102017
Pekerjaan : Mahasiswa
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat dan Tanggal Lahir : Bulukumba 03-Mei-1998
Alamat : Jl.Salomo Kec.Baruga Kota Kendari
No Telephone/HP : 082220417523
Email : aswaranas1017@gmail.com

