

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di provinsi Riau, Indonesia. Kota Pekanbaru merupakan wilayah yang sangat strategis dan berada pada simpul segitiga pertumbuhan, yaitu Indonesia-Malaysia-Singapura. Secara geografis kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur lintas timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi. Oleh karena itu, Pekanbaru merupakan pintu gerbang bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Selain itu, Pekanbaru juga merupakan jalur alternatif bagi wisatawan yang hendak menuju provinsi lain atau ke luar negeri.

Kota Pekanbaru yang merupakan ibukota Propinsi Riau ini memiliki Luas Wilayah 632,26 Km² dan berdasarkan letak geografisnya, Kota Pekanbaru berada pada posisi 101° 14' - 101° 34' Bujur Timur dan 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara dengan ketinggian sekitar 5 - 11 Meter dari permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34.1 °C hingga 35.6 °C, dan suhu minimum antara 20.2 °C hingga 23.0 °C. Daerah kota Pekanbaru yang memiliki ketinggian antara 1 sampai 20 meter dengan curah hujan dalam klasifikasi sedang, yaitu antara 100 - 200 per bulan.

Secara geomorfologis, Kota Pekanbaru keadaannya relatif merupakan daerah yang datar dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari jenis alluvial bercampur pasir, pada beberapa bagian disebelah utara dan barat terdiri dari jenis

tanah organosol dan gambut yang merupakan rawa-rawa bersifat asam, sangat krosif untuk besi.

Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km² dengan 2 kecamatan yaitu kecamatan Senapelan dan kecamatan Limapuluh. Selanjutnya tahun 1965 menjadi 6 kecamatan, tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah administrasi bertambah menjadi 446,50 km² dan setelah pematokan ulang menjadi luas sekarang ini. Kemudian pada tahun 2003 jumlah kecamatan dimekarkan menjadi 12 kecamatan. Secara geografis Kota Pekanbaru berbatasan dengan:

- Sebelah Utara : Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar
- Sebelah Timur : Kota Pekanbaru dan Kabupaten Pelalawan

B. PT Taspem Kota Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Direksi PT TASPEN (PERSERO) No.49/DIR/SK/87 tanggal 8 Agustus 1987 didirikan Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang di Wilayah Pulau Sumatera. Adanya penugasan dari Pemerintah kepada PT. TASPEN (PERSERO) untuk menyelenggarakan pembayaran pensiun PNS Pusat di Wilayah Sumatera berdasarkan SK Menteri Keuangan Nomor 702/KMK.03/1987 tanggal 31 Oktober 1987, dan penugasan pembayaran pensiun PNS Daerah Otonom berdasarkan SK Mendagri No. 842.1-1402 tanggal 14 November 1987, dibukalah Kantor Cabang PT. TASPEN (PERSERO) Pekanbaru

pada bulan Desember 1987 dengan menyewa gedung di Jalan Sultan Syarif Qasim No. 47 Pekanbaru. Terhitung Januari 1988 secara resmi Kantor Cabang PT TASPEN (PERSERO) Pekanbaru dioperasikan. Kewenangan saat itu hanya sebatas pada penerimaan dan penelitian permohonan Klim THT dan Surat Permohonan Pembayaran (SPP) Pensiun serta membayarkan pensiun bulanan. Proses pencairan klim dan SPP pensiun dan pencetakan Dapem bulanan dilakukan oleh Kantor Cabang Utama Padang. Kondisi itu berjalan hingga bulan Maret 1988, Dan mulai 1 April 1988 Kantor Cabang Pekanbaru diberi wewenang untuk menerima, meneliti, menghitung dan membayar THT dan Pensiun serta mencetak Dapem untuk wilayah pembayaran Provinsi Riau. Pada masa berikutnya Direksi Taspem memberikan kewenangan kepada Kantor-kantor Cabang di bawah KCU Padang, termasuk KC Pekanbaru, Bukittinggi dan Jambi untuk memproses seluruh SPP dan mencetak Dapem di wilayah kerjanya masing-masing.

C. Visi dan Misi PT TASPEN Kantor Cabang Pekanbaru

a. Visi PT TASPEN

Adapun Visi PT TASPEN adalah Menjadi pengelola Dana Pensiun dan THT serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya.

b. Misi PT TASPEN

Adapun Misi PT TASPEN adalah Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan Stakeholder lainnya secara Profesional dan Akuntabel berlandaskan Integritas dan Etika yang tinggi.

D. Struktur Perusahaan PT Taspen Kantor Cabang Pekanbaru

Gambar IV. 1 Struktur Perusahaan PT Taspen Kantor Cabang Pekanbaru



1. Kepala Cabang

Membawahi langsung: Kepala Bidang Penetapan Klaim, Kepala Bidang Personalia dan Umum, Kepala Bidang Data Peserta dan Pemasaran, dan Kepala Bidang Keuangan.

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :

- a. Bertindak untuk dan atas nama direksi serta mengikat cabang dengan pihak - pihak lain atas persetujuan Direksi PT. TASPEN (Persero)
- b. Membantu menjabarkan kebijakan perusahaan yang menyangkut Kantor Cabang.
- c. Memberikan pengarahan serta pembinaan kepada jajaran dibawahnya yang menjadi tanggung jawabnya.
- d. Bertanggung jawab terhadap pembinaan usaha kecil dan koperasi di unit kerjanya.

- e. Bertindak atas nama Direksi, selaku manajemen Kantor Cabang melaksanakan tugas yang dapat mendukung sistem mutu pelayanan demi kepuasan peserta dengan melaksanakan :
 - a) Tinjauan Manajemen
 - b) Audit Mutu Internal
 - c) Tindakan Koreksi dan Pencegahan
 - d) Kontrol Dokumen dan Data
 - e) Teknik Statistik
 - f) Pengendalian Catatan Mutu
 - f. Bertanggung jawab terhadap penyelesaian dan pencatatan identifikasi masalah yang berkaitan dengan mutu.
 - g. Melaksanakan tugas/kebijakan lain yang dibebankan oleh Direksi
 - h. Bertanggung jawab atas penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai yang berada di unit kerjanya.
2. Kepala Bidang Data Peserta dan Pemasaran (DPP)
- Membawahi langsung: Pelaksana Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :
- a. Mengkoordinasikan kegiatan pengadministrasian dan pemeliharaan data peserta program TASPEN.
 - c. Mengkoordinasikan pengiriman/penerimaan data ke/dari kantor pusat dan antar kantor cabang dan/atau instansi terkait sesuai kebutuhan.
 - d. Menetapkan besarnya tagihan premi peserta program TASPEN.
 - e. Menganalisa dan mengendalikan data peserta program TASPEN.

- f. Mengkoordinasikan dan melakukan kegiatan pemasaran atas produk program TASPEN.
 - f. Melakukan kegiatan pertanggung jawaban diri calon peserta program TASPEN.
 - g. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan seksi administrasi peserta pemasaran.
 - i. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan pada unit kerja di lingkungannya.
3. Kepala Bidang Keuangan
- Membawahi langsung: Kepala Seksi Keuangan Kepala Seksi Administrasi Keuangan. Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :
1. Merencanakan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan fungsi-fungsi keuangan Kantor Cabang.
 2. Merencanakan dan mengendalikan anggaran Kantor Cabang.
 3. Menyelenggarakan kegiatan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan Kantor Cabang.
 4. Menyelenggarakan kegiatan perbendaharaan Kantor Cabang.
 5. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, memverifikasi dan melaporkan kepada manajemen Kantor Cabang.
 6. Bertanggung jawab atas peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta.
 7. Bertanggung jawab dan menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.

8. Bertanggung jawab atas penilaian pembinaan dan peningkatan mutu pegawai pada unit kerja di lingkungannya (Arsip kepegawaian PT.Taspen).

4. Kepala Umum dan SDM

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan bidang personalia dan umum.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan kesekretariatan, kehumasan, dan keamanan, kearsipan, pendidikan dan latihan serta non kedinasan lainnya (KORPRI dan Dharma Wanita).
- c. Mengelola informasi atau publikasi mengenai PT TASPEN Kantor Cabang Pekanbaru.
- d. Mengelola hubungan dengan media massa baik cetak maupun elektronik.
- e. Aktif menghimpun informasi di lingkungan PT TASPEN Kantor Cabang Pekanbaru.
- f. Melakukan sosialisasi kepada peserta PT TASPEN (PNS Aktif dan Pensiunan PNS).
- g. Melakukan Rekonsialisasi kepada semua instansi Pemerintah.
- h. Melaksanakan dokumentasi terhadap seluruh kegiatan sistem mutu yang telah disepakati.
- i. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, memverifikasi, dan melaporkan kepada manajemen Kantor Cabang.
- j. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan bidang personalia dan umum.

- k. Bertanggung jawab dan menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna perbaikan mutu pelayanan.
- l. Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan peningkatan mutu pegawai pada unit kerja di lingkungannya.

