

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Proses pembagian dana pensiun di PT Pos Indonesia (Persero) terutama di KCU Surabaya melalui beberapa tahapan yaitu pengolahan data pensiun, verifikasi data pensiunan, dan penyerahan dana pensiunan. Tahapan pembagian dana pensiun harus dilakukan secara berurutan agar pembagian dapat dilakukan sesuai dengan Prosedur Operasional Standar (POS) sehingga pembagian dana pensiun dapat berjalan dengan lancar dan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pensiunan.

Di PT Pos Indonesia (Persero) pembagian dana pensiun dilakukan dengan 2 sistem, yaitu sistem transfer ke rekening pensiunan dan sistem pengambilan secara langsung.

5.2 Saran

Proses pembagian dana pensiun yang dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Kebonrojo Surabaya mayoritas masih dilakukan secara manual yaitu pensiunan atau yang diberi kuasa melakukan pengambilan dana pensiun secara langsung dengan datang ke kantor KCU Kebonrojo Surabaya. Di dalam era *digital banking*, alangkah baiknya jika sudah mulai diterapkan pembayaran dana pensiun melalui akun bank yang dapat diambil kapan saja dan dimana saja. Dengan cara ini tidak akan menimbulkan antrian di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Kebonrojo Surabaya. Hal ini bertujuan selain untuk efisiensi dan efektivitas dalam pembagian dana pensiun juga bertujuan agar apabila ada pensiunan yang sakit tidak perlu lagi datang ke kantor untuk antri dalam pengambilan dana pensiun.

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead, C. G., & Clark, G. (1999). *Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan: Penerapan Strategi yang Efektif*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Huda, N. & Heykal, M. (2010). *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (1994). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Ranupandojo, P. (1982). *Management Personalia di Bidang Pemasaran: Sales Force Management*. Yogyakarta: BPFÉ.
- Sinambela, L.P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- The, L.G., Westra, P., Sutarto, & Syamsi, I. (1982). *ENSIKLOPEDI Administrasi*. Cetakan ke-5. Jakarta: Gunung Agung.