



Nonita Fitriani Harahap¹
Ahmad Riadi Daulay²

EVALUASI PROSES PENGAJUAN LAYANAN KLAIM PESERTA MELALUI TEKNOLOGI KANTOR CABANG TASPEN MEDAN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses pengajuan layanan klaim peserta melalui teknologi di Kantor Cabang Taspen Medan. Taspen sebagai perusahaan yang bergerak dalam layanan jaminan sosial dan pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan TNI/POLRI menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk mempermudah klaim peserta. Evaluasi dilakukan dengan menganalisis efektivitas, efisiensi, dan kemudahan proses pengajuan klaim menggunakan sistem berbasis teknologi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun penggunaan teknologi dapat mempercepat proses pengajuan klaim, masih terdapat kendala dalam hal pemahaman peserta terhadap sistem yang digunakan serta infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya memadai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan perbaikan infrastruktur teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan klaim di Kantor Cabang Taspen Medan.

Kata Kunci: Klaim peserta, Teknologi, Layanan Taspen

Abstract

This study aims to evaluate the process of submitting participant claim services through technology at the Taspen Medan Branch Office. Taspen as a company engaged in social security and pension services for Civil Servants (PNS) and the TNI/POLRI faces challenges in optimizing the use of technology to facilitate participant claims. The evaluation was carried out by analyzing the effectiveness, efficiency, and ease of the claim submission process using a technology-based system. This study uses a qualitative descriptive method with data collection through interviews, observations, and documentation. The results of the study show that although the use of technology can speed up the claim submission process, there are still obstacles in terms of participants' understanding of the system used and technology infrastructure that is not fully adequate. Therefore, it is necessary to increase socialization and improve technological infrastructure to improve the quality of claims services at the Taspen Medan Branch Office.

Keywords: Participant claims, Technology, Taspen Services

PENDAHULUAN

PT Taspen (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik negara yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi ASN dan Pejabat Negara. Asuransi sosial tersebut diantaranya Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKM), serta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Dalam pencairannya penerima pensiun harus mengetahui dan melaksanakan tata cara atau mekanisme pencairan dana pensiun sesuai peraturan yang berlaku pada Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per44/PB/2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per19/PB/2015 Tentang Tata Cara Pencairan dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun yang Dilaksanakan Oleh PT.Taspen (Persero) dan PT. Asabri (Persero). Penerima

^{1,2} Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

email: nonitaharahap9@gmail.com, ahmadriadi@uisu.ac.id

pensiun yang dimaksud disini adalah Pegawai Negeri Sipil, prajurit Tentara Nasional Indonesia, anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, Penjabat Negara, yang telah memasuki usia pensiun dan janda/dudanya.

Selama masa pandemi, PT. Taspen menerapkan layanan digital untuk memudahkan peserta serta menghindari penularan COVID-19. Seiring dengan perkembangan zaman, manusia dituntut menciptakan sebuah teknologi yang canggih dan tentunya jika semakin canggih suatu teknologi akan semakin banyak pula manfaat yang diperoleh serta akan memudahkan pekerjaan manusia sebagai pengguna dari teknologi tersebut. Taspen meluncurkan layanan TASPEN PESONA (Tanggap Andal Selamatkan Pensiunan dengan Pelayanan Bebas Corona), yakni layanan berbasis daring yang meliputi TOOS (Taspen One-hour Online Service), layanan E-Klim, Tcare, dan Otentikasi Digital.

E-Klim merupakan layanan pengecekan serta pengajuan Tabungan Hari Tua dan Dana Pensiun bagi ASN secara online yang bisa diakses melalui smartphone. Selain itu dengan diadakan pengajuan klaim secara online ini peserta yang telah memasuki masa pensiun dan berdomisili jauh dari Kantor Cabang Taspen tidak perlu lagi mendatangi Kantor Cabang guna memasukan berkasnya.

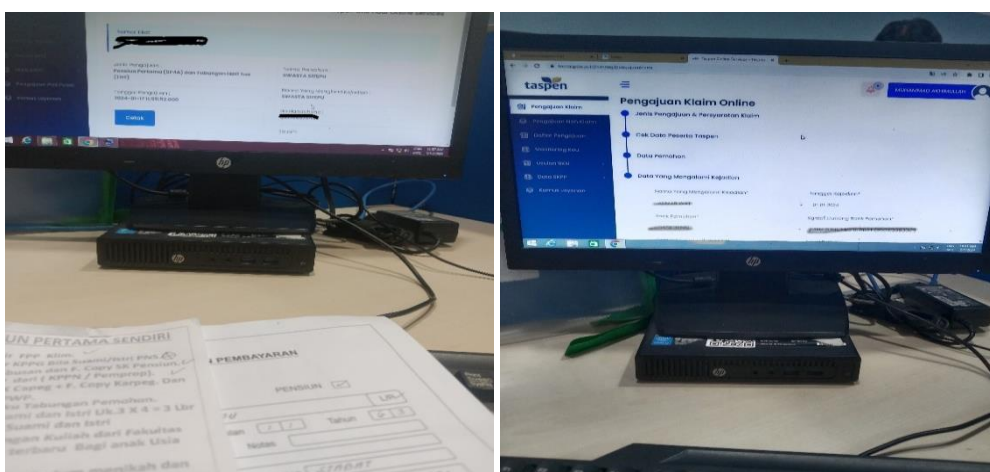
METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi proses pengajuan layanan klaim peserta melalui teknologi di Kantor Cabang Taspen Medan. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi oleh peserta serta petugas dalam pengajuan klaim menggunakan sistem teknologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dilakukan dengan pihak manajemen Taspen, petugas layanan, dan peserta klaim untuk mendapatkan informasi tentang efektivitas dan kendala dalam proses pengajuan klaim berbasis teknologi dan Observasi, pengamatan langsung dilakukan di lokasi untuk melihat bagaimana proses pengajuan klaim berlangsung, termasuk interaksi antara peserta dengan teknologi yang disediakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Pelayanan di Kantor Cabang Taspen Medan

Saat ini PT. TASPEN (Persero) memiliki empat program layanan asuransi pensiun yang dikelola dan TASPEN TOOS merupakan layanan satu pintu TASPEN yang dapat diakses melalui beragam perangkat dan dilakukan secara online. Selain itu, Aplikasi TOOS menghadirkan proses klaim maupun non-klaim yang cepat.



Gambar 1 Melakukan pengajuan klaim online (TDES) peserta di kantor cabang taspen Medan
Sumber : Dokumentasi Penulis (2024)

Seluruh proses klaim maupun non-klaim melalui aplikasi TOOS memakan waktu maksimal satu jam, hal ini dikarenakan data peserta sudah terintegrasi langsung dengan pihak-pihak terkait, antara lain Pemerintah Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, BKN, Sekretariat Negara Republik Indonesia, Kementerian Keuangan, Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dan seluruh mitra bayar

TASPEN, setiap produk memiliki beberapa persyaratan dokumen untuk bisa mendapatkan pelayanan yaitu:

Tabungan Hari Tua

Merupakan program asuransi yang terdiri dari Asuransi Dwiguna yang berkaitan dengan usia pensiun ditambah dengan Asuransi Kematian. Peserta: Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pejabat Negara, dan Hakim. Kewajiban Peserta

- a. Peserta memiliki kewajiban membayar iuran sebesar 3.25% dari penghasilan satu bulan (gaji pokok + tunjangan istri + tunjangan anak).
- b. Memberikan informasi perubahan data diri dan keluarga (kenaikan pangkat, perubahan status).



Gambar 2. Penulis mencari berkas peserta yang ingin di rekap
Sumber : Dokumentasi Penulis (2024)

Program Pensiun

Program yang memberikan penghasilan kepada penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasa Pegawai Negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas pemerintahan. Peserta: Aparatur Pemerintahan Pusat, Pegawai Negeri Wilayah Sendiri, Aparatur Negara, Hakim, Perolehan Bantuan Pejuang Negara, Penerima Pensiun anggota ABRI yang diberhentikan dengan hak pensiun sebelum April 1989, Penerima Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan, Penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil Eks 33 Perusahaan Jawatan Pegadaian Departemen Keuangan, Penerima Pensiun Eks PNS Departemen Perhubungan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kewajiban Peserta

- a. Melakukan perubahan data peserta dan keluarga jika terdapat perubahan.
- b. Melakukan pembayaran iuran sebesar 4.75% dari gaji pegawai (gaji pokok + tunjangan istri dan anak) perbulan.

Jaminan Kecelakaan Kerja

Merupakan program perlindungan atas resiko kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat. Peserta: Anggota DPRD, ASN (Calon PNS, PNS, PPPK) kecuali ASN dilingkungan Kementerian Pertahanan dan Kepolisian Republik Indonesia, dan Pejabat Negara. Kewajiban Peserta. Memberikan keterangan mengenai data iuran Program JKK diterima dari Pemberi Kerja sebesar 0,24% dari gaji peserta setiap bulan.

Manfaat Jaminan Kecelakaan Kerja

- a. Perawatan sampai dengan peserta dinyatakan sembuh.
- b. Santunan:
 - 1) Santunan sementara akibat kecelakaan kerja (100% gaji sampai peserta dapat bekerja kembali).
 - 2) Uang Duka Tewas (6 kali gaji terakhir)
 - 3) Gaji tiruan maksimal sebesar Rp 3.900.000
 - 4) Rehabilitasi medik maksimal sebesar Rp 2.600.000
 - 5) Bantuan beasiswa (diberikan maksimal 2 keluarga peserta)
 - 6) (SD Rp 45.000.000, SMP Rp 35.000.000, SMA Rp 25.000.000, Diploma / kuliah Rp. 15.000.000

- 7) Memberikan biaya pemakaman sebesar Rp 10.000.000
- 8) Pengangkutan jenazah:
 - a) Darat/ Sungai/ Danau Rp 1.300.000
 - b) Laut Rp 1.950.000
 - c) Udara Rp 3.250.000

4. Jaminan Kematian

Merupakan perlindungan atas resiko kematian bukan akibat kecelakaan kerja berupa santunan kematian. Peserta: Anggota DPRD, ASN (Calon PNS, PNS, PPPK) kecuali ASN dilingkungan Kementerian Pertahanan dan Kepolisian Republik Indonesia, Pejabat Negara Kewajiban Peserta JKM Memberikan keterangan mengenai data diri iuran Program JKM diterima dari Pemberi Kerja sebesar 0,72% dari gaji Peserta setiap bulan.

Manfaat JKM Berupa santunan kematian dengan rincian:

- a. Uang Duka Wafat dihitung dari gaji terakhir dikali tiga
- b. Bantuan keseluruhan Rp 15.000.000
- c. Bantuan beasiswa sebesar Rp 15.000.000 untuk 2 orang anak (untuk anak yang akan memasuki usia sekolah dan masih bersekolah).
- d. Biaya proses pemakaman Rp 7.500.000

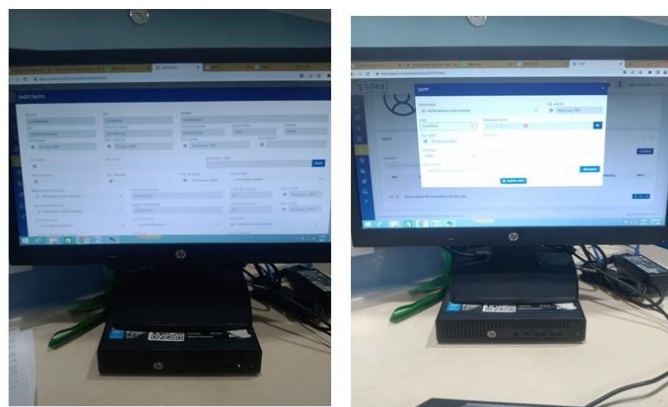
Data Khusus Persyaratan dalam Melaksanakan Pelayanan dalam Program Pensiun setelah Peserta Meninggal Dunia di Kantor Cabang Taspen Medan

Data khusus merupakan data yang didapatkan selama pelaksanaan magang yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penyusunan laporan magang sesuai topik yang ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini menggunakan data hasil observasi prosedur program Pensiun dan THT TASPEN.

Berdasarkan wawancara dan observasi mengenai program Pensiun dan THT TASPEN, diketahui bahwa pihak ahli waris berhak mendapatkan klaim kepada Taspen yang diantaranya Asuransi Kematian, pensiun terusan, dan UDW. Apabila PNS aktif meninggal, maka ahli waris (pasangan/anak) mendapatkan hak berupa Uang Duka Wafat, Asuransi Kematian, THT, Beasiswa dan Dana Penguburan Program Pensiun dapat dilanjutkan oleh pihak ahli waris dengan mengajukan formulir dengan syarat-syarat yang sudah ada, seperti untuk :

1. Pensiun Janda/Duda memerlukan:

- a. Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- b. Salinan Surat Keterangan pensiun;
- c. SKPP yang disahkan oleh instansi (KPPN / Pemda) (hanya untuk Pegawai yang
- d. Meninggal saat masih aktif bekerja);



Gambar 3 Mendaftarkan SKEP peserta dan Mendaftarkan SKPP peserta

Sumber : Dokumentasi Penulis (2024)

- e. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri yang disetujui oleh Lurah/Kepala Desa;
- f. Salinan kartu identitas pemohon (KTP / SIM);
- g. Pas foto pemohon ukuran 3 x 4, sebanyak 2 (dua) lembar;
- h. Surat Keterangan Aktif Sekolah untuk anak yang masih berusia 21 s/d 25 tahun;
- i. Salinan buku rekening pemohon

- j. salinan surat nikah yang dilegalisasi oleh Lurah/Kepala Desa/KUA untuk pensiun Janda/Duda.
- 2. Pensiun Yatim Piatu memerlukan:**
- a. Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
 - b. Salinan Surat Keterangan Pensiun;
 - c. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri yang disahkan oleh Lurah / Kepala
 - i. Desa;
 - d. Surat Keterangan Belum Bekerja atau Belum Menikah dari Kelurahan /
 - i. Kepala Desa;
 - e. Surat Keterangan Sekolah untuk anak yang masih berusia 21 s/d 25 tahun;
 - f. Salinan kartu identitas pemohon (KTP / SIM);
 - g. Pas foto ukuran 3 x 4, sebanyak 2 (dua) lembar;
 - h. Salinan buku rekening pemohon; dengan catatan Pensiun lanjutan Yatim
 - i. Piatu yang dihentikan karena dewasa/menikah/bekerja, disertai dengan surat nikah/surat keterangan telah bekerja dari instansi.
- 3. Ahli Waris (pasangan/anak) dapat melanjutkan program pensiun apabila masih memiliki kriteria sebagai berikut:**
- a. Pensiun Janda/Duda, untuk pasangan yang terdaftar secara sah, atau jika tidak ada pasangan terdaftar, istri/suami yang tinggal bersama pada saat itu dapat menerima pensiun. Jika suami tidak mempunyai istri lain, suami dianggap memiliki hak waris.
 - b. Dianggap memenuhi syarat jika istri tidak menikah lagi, dan jika pasangan yang terlibat memiliki lebih dari satu istri, pernikahan yang paling lama dan pernikahan yang tidak terputus dianggap memenuhi syarat.
 - c. Pensiun Yatim-Piatu, untuk anak di bawah 21 tahun yang belum bekerja, dan belum menikah; atau di bawah 25 tahun yang tidak bekerja, belum menikah, dan masih kuliah.
 - d. Untuk peserta pensiun yang meninggal sudah dalam status pensiun maka pihak ahli waris dapat mengajukan Pensiun terusan dimana ahli waris berhak mendapatkan gaji dari almarhum/almarhumah pensiunan selama beberapa bulan berturut-turut dengan ketentuan:
 - 1) 4 bulan, bilamana almarhum/almarhumah seorang PNS.
 - 2) 6 bulan, bilamana almarhum/almarhumah seorang TNI/POLRI dan tidak memiliki Bintang Jasa.
 - 3) 12 bulan, bilamana almarhum/almarhumah meninggal dalam keadaan dinas, atau memiliki Bintang Jasa.
 - 4) 18 bulan, bilamana almarhum/almarhumah memiliki gelar pahlawan yang diberikan pemerintah



Gambar 4 Dokumentasi Kegiatan

SIMPULAN

Dari hasil kegiatan magang yang dilakukan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Medan, dapat diperoleh kesimpulan bahwa program pensiun terusan bisa diajukan ke pihak PT. TASPEN baik secara langsung mendatangi PT. TASPEN dan juga dapat melakukan pengajuan

klim website <https://tos.taspen.co.id/tos/public/e> klaim dengan melengkapi semua persyaratan dan dokumen yang diperlukan. Misalnya menggunakan dana pensiun untuk memulai bisnis untuk kebutuhan sehari-hari. Pelaksanaan Magang memberikan gambaran kerja dan pengetahuan dalam mengatasi masalah dunia kerja, serta melatih mahasiswa agar memiliki etika dan bersikap profesional dalam menghadapi dunia kerja. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dapat melatih dan mempraktikkan kemampuan yang telah dipelajari di kampus kedalam kondisi nyata perusahaan. Penulis mendapatkan banyak tambahan ilmu mengenai program kerja bagian layanan kepesertaan yang ada di Kantor PT. TASPEN (Persero) Cabang Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Putri, Yonaniko (2021) Prosedur Pengakuan dan Pencairan Jaminan Kematian (JKM) Keluarga Pensiun PT. TASPEN Kantor Cabang Jambi. D3 thesis, akuntansi.
- Putriningrum, Fajar Indah (2019). Prosedur Pembayaran Tabungan Hari Tua PT. ASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Yogyakarta. Diakses pada 20 November 2022
- Rosa Nikmatul Fajri. (2018). Perencanaan, pelaksanaan, penulisan laporan pemagangan : (panduan praktis mahasiswa yang akan menyongsong dunia kerja disertai dengan contoh laporan magang) (Cetakan pertama). Deepublish.
- Ratnasari, Tyas (2014). Analisis Sistem Pembayaran Pensiun Pertama Kepada Janda Atau Duda Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT.Taspen (Persero) Cabang Surakarta. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/38505/> Analisis-Sistem- Pembayaran-Pensiun-Pertama-Kepada-Janda-Atau-Duda-Pegawai-Negeri-Sipil- PNS-Di-PTTaspen-Persero-Cabang-Surakarta. Diakses pada 20 Oktober 2022
- Subianto, Achmad (2006). Setelah Pensiun Edisi II. Jakarta: RBI research
- Sulistiawati (2021). Analisis Sistem Pembayaran Dana Pensiun pada PT. TASPEN (persero) KC Bone. Dalam. Diakses pada 20 Desember 2022
- Utami, Wijayanti Diah (2013). Prosedur Pelayanan Uang Duka Wafat Bagi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Di Pt. Taspen (Persero) Cabang Surakarta. Dalam <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/31600/>Prosedur-Pelayanan-Uang-Duka- Wafat-Bagi-Pensiunan-Pegawai-Neger-Sipil-Di-Pt-Taspen-Persero-Cabang- Surakarta. Diakses pada 20 Oktober 2022.
- PT. TASPEN. (2022a). Jaminan Kematian. <https://www.taspen.co.id/layanan/detail-jkm>
- PT. TASPEN. (2022b). Program Pensiun. <https://www.taspen.co.id/layanan/detail-pensiun>
- PT. TASPEN. (2022c). Tunjangan Hari Tua. <https://www.taspen.co.id/layanan/detail-tht>
- <https://www.taspen.co.id/tentang-kami/profil>
- <https://www.taspen.co.id/tentang-kami>