

**MEKANISME PELAYANAN KLAIM ASURANSI DAN DANA PENSIUN
PADA PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG PURWOKERTO**

Laporan Tugas Akhir



Disusun Oleh:

Putriana Rahayu

NIM. 19213013

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2022

**MEKANISME PELAYANAN KLAIM ASURANSI DAN DANA PENSIUN
PADA PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG PURWOKERTO**

Laporan Tugas Akhir

**Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika,**

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Putriana Rahayu

NIM. 19213013

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2022

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**MEKANISME PELAYANAN KLAIM ASURANSI DAN DANA PENSIUN
PADA PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG PURWOKERTO**



Disusun Oleh:

Nama : Putriana Rahayu

Nomor Mahasiswa : 19213013

Jurusan : Perbankan dan Keuangan

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada tanggal: 20 Agustus 2022**

Dosen Penguji Tugas Akhir

(Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., MBA)

Dosen Pembimbing

(Dityawarman El Aiyubbi, S.E., M.E.K)

Ketua Program Studi



(Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M.)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

“Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Purbalingga, 07 April 2022

Penulis,



Putriana Rahayu

NIM. 19213013

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga pada kesempatan kali ini penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “**Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi dan Dana Pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto**”. Semoga salah satu nikmat ini dapat mendorong dalam menuntut ilmu ke jenjang yang lebih tinggi serta semangat dalam pengabdian tulus karena Ridho-Nya, aamiin.

Penulisan laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing, dan memberikan dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan magang, diantaranya:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Johan Arifin, S.E.,M.Si.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dra. Diana Wijayanti, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
4. Bapak Dityawarman El Ayyubi, S.E., M.E.K selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

5. Seluruh Bapak Ibu Dosen, Karyawan dan Staf Universitas Islam Indonesia yang telah membagikan ilmunya selama menempuh perkuliahan.
6. Seluruh karyawan dan staf PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto yang telah membimbing, memberikan pengalaman serta ilmu baru kepada penulis.
7. Untuk kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberi dukungan, semangat, serta do'a kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan ini dengan lancar hingga tahap akhir.
8. Untuk semua teman-teman yang telah kebersamai menuntut ilmu di bangku perkuliahan, saling menyemangati, saling membantu satu sama lain, semoga kalian sukses semua aamiin.

Semua pihak yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, terbuka kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk penyempurnaan laporan ini. Tidak lupa harapan penulis semoga laporan ini bisa bermanfaat serta menambah ilmu pengetahuan bagi para pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wb.Wb

Penulis,



Putriana Rahayu

ABSTRAK

Putriana Rahayu, NIM.19213013, Judul Tugas Akhir “Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi dan Dana Pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto”. Jurusan Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) produk asuransi dan dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) KC. Purwokerto (2) bagaimana mekanisme klaim asuransi dan dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sumber data yang digunakan yaitu data primer yang berasal dari observasi lapangan & wawancara, serta menggunakan data sekunder yang berasal dari studi kepustakaan.

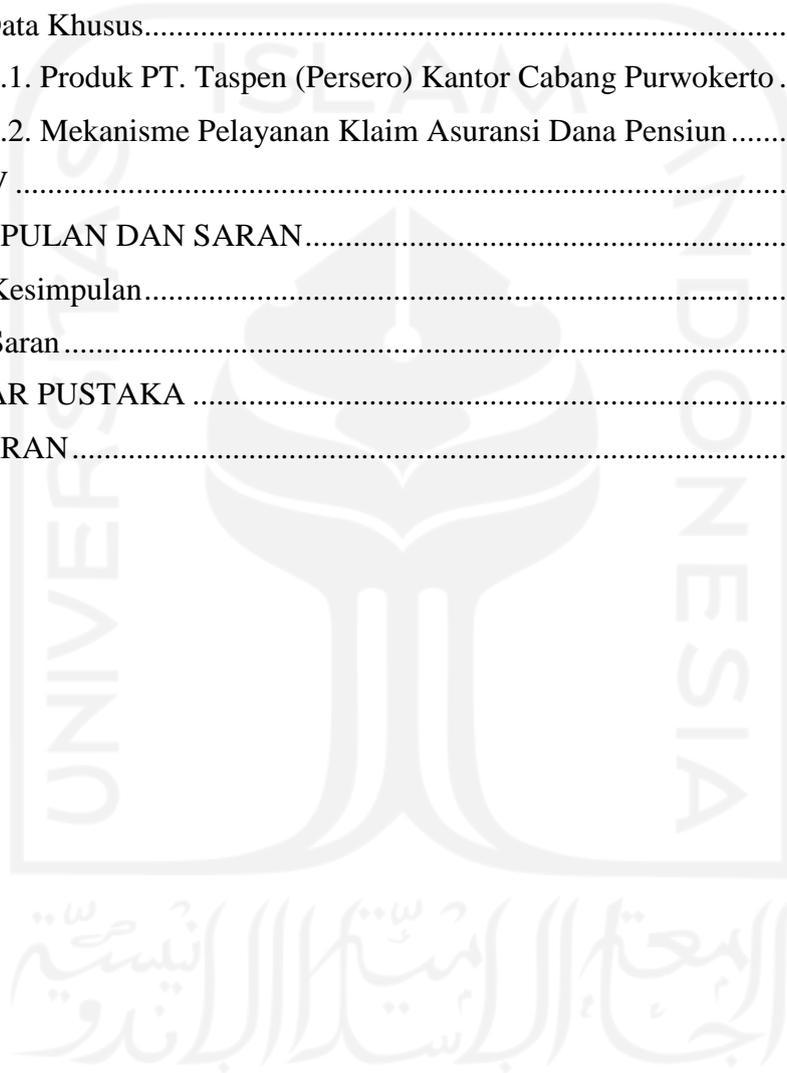
Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) produk asuransi dan dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto antara lain yakni program Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKK) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). (2) untuk memudahkan para peserta pensiun dalam proses klaim maka digunakanlah mekanisme klaim asuransi dan dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto. Adapun pihak yang terlibat dalam proses mekanisme klaim meliputi peserta klaim (nasabah), *customer service*, seksi peneliti, seksi perekaman data, seksi perhitungan, seksi verifikasi kas, seksi penetapan klaim, otorisator hak dan kasir.

Kata kunci: mekanisme klaim, pelayanan, asuransi, dana pensiun.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran Laporan Tugas Akhir.....	1
1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	2
1.3 Target Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	3
1.4 Objek Laporan Tugas Akhir.....	3
BAB II.....	4
LANDASAN TEORI.....	4
2.1. Pengertian Pelayanan.....	4
2.2. Karakteristik Pelayanan.....	5
2.3. Asuransi.....	6
2.3.1. Pengertian Asuransi	6
2.3.2. Fungsi Asuransi.....	7
2.3.3. Manfaat Asuransi	8
2.3.4. Jenis-Jenis Asuransi Jiwa Taspen (<i>Taspen Life</i>).....	9
2.3.5. Klaim Asuransi.....	11
2.4. Dana Pensiun	12
2.4.1. Pengertian Dana Pensiun.....	12
2.4.2. Jenis-Jenis Dana Pensiun	12
2.4.3. Manfaat dan Tujuan Dana Pensiun	14
2.5. Teori Mekanisme.....	14

BAB III.....	16
ANALISIS DESKRIPTIF	16
DAFTAR ISI	
3.1 Data Umum	16
3.1.1. Sejarah PT. Taspen (Persero).....	16
3.1.2. Profil PT. Taspen (Persero) KC. Purwokerto	17
3.1.3. Visi dan Misi Perusahaan	17
3.1.4. Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) KC. Purwokerto	18
3.2 Data Khusus.....	21
3.2.1. Produk PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto	21
3.2.2. Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Dana Pensiun	30
BAB IV	36
KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
4.1 Kesimpulan.....	36
4.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Profil PT. Taspen (Persero) KC. Purwokerto.....	17
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) KC. Purwokerto.....	18
Gambar 3. 2 Logo Produk Tabungan Hari Tua (THT)	22
Gambar 3. 3 Logo Produk Program Pensiun	23
Gambar 3. 4 Logo Produk Jaminan Kematian (JKM)	25
Gambar 3. 5 Logo Produk Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).....	27
Gambar 3. 6 Mekanisme Pengajuan Klaim.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Sertifikat Magang	40
Lampiran 1. 2 Formulir Permintaan Pembayaran (FPP).....	41
Lampiran 1. 3 Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris.....	42
Lampiran 1. 4 Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB)	43
Lampiran 1. 5 Surat Keterangan Ahli Waris.....	44



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Laporan Tugas Akhir

Perkembangan ekonomi global saat ini dapat mempengaruhi pola pikir masyarakat untuk berlomba-lomba memperoleh penghasilan yang lebih tinggi seiring dengan meningkatnya kebutuhan manusia seperti kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Selain hal tersebut, kini manusia tidak hanya ingin memenuhi kebutuhan pokok saja, melainkan lebih mengutamakan kebutuhan yang belum pasti di masa yang akan datang dengan tujuan untuk menjamin hidupnya setelah memasuki usia non produktif. Salah satu contohnya yaitu menyiapkan dana pensiun. Persiapan dana pensiun dibutuhkan dalam rangka mewujudkan seseorang untuk mandiri secara finansial di masa tua. Badan hukum yang mengelola dana pensiun serta menjalankan program dengan menjanjikan manfaat pensiun adalah perusahaan dana pensiun (Otoritas Jasa Keuangan, 2017b). Pencairan dana pensiun dapat dilakukan setelah pegawai yang bersangkutan memasuki masa pensiun. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan pegawai dikatakan pensiun diantaranya yaitu karena meninggal dunia, cacat, keluar dari pekerjaan (*resign*), dan pensiun normal karena telah memasuki usia pensiun.

Salah satu perusahaan penyelenggara program dana pensiun yakni PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau bisa disebut dengan PT. Taspen (Persero). PT Taspen (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi seperti Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan

Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM) dan program pensiun untuk Aparatur Sipil Negara (ASN). Melalui program pensiun ini, para pensiun akan terbantu untuk tetap menerima perlindungan (asuransi) dan kesejahteraan di hari tua. Kesejahteraan ini diwujudkan dalam bentuk jaminan finansial yang diberikan untuk para peserta

pensiun sesuai dengan hak pensiun atau diberikan kepada ahli waris ketika penerima pensiun telah meninggal dunia pada saat masih menjadi peserta pensiun.

Dalam memperoleh dana pensiun diperlukan adanya mekanisme dan pelayanan prima baik bagi peserta pensiun maupun perusahaan yang mengelolanya. Selain pelayanan yang baik, perlunya pemahaman tentang mekanisme pengajuan klaim kepada masyarakat untuk memudahkan para peserta pensiun dalam proses klaim

dana pensiunnya. Mekanisme adalah suatu rangkaian prosedur tentang proses pelaksanaan kegiatan dengan aturan, komunikasi dan alur yang jelas. Apabila pelayanan yang baik dan pemahaman mekanisme sudah diterapkan maka dapat meningkatkan citra positif bagi perusahaan.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas laporan Tugas Akhir ini mengangkat judul **“Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi dan Dana Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto”**

1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Tujuan dari pelaksanaan magang di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui produk asuransi dan dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.

2. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme klaim asuransi dan dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.

1.3 Target Penulisan Laporan Tugas Akhir

Target yang ingin dicapai dalam pelaksanaan magang pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto adalah sebagai berikut:

1. Mampu menjelaskan tentang produk asuransi dan dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.
2. Mampu menjelaskan tentang mekanisme klaim asuransi dan dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.

1.4 Objek Laporan Tugas Akhir

Objek selama kegiatan magang yang dilakukan pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto tepatnya pada bidang layanan dan manfaat. Bidang yang bertanggungjawab terhadap pelayanan peserta pensiun, pengumpulan data, pengelolaan dan penyajian data peserta pensiun, serta penjualan dan pemasaran produk.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pelayanan

Lembaga keuangan baik itu lembaga keuangan bank ataupun lembaga keuangan non bank yakni mempunyai tugas dalam memberikan pelayanan jasa. Oleh sebab itu, perusahaan harus bisa menjaga kepercayaan nasabahnya. Kepercayaan ini dinilai sangat penting karena berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah yang menyebabkan menjadi berkembang tidaknya perusahaan tersebut (Kasmir, 2018). Selain menjaga kepercayaan dan kualitas perusahaan, maka diperlukan pula citra yang baik dimata masyarakat. Citra yang baik bisa dibangun melalui bagaimana menjaga kualitas produk yang diberikan, pelayanan yang berkualitas, serta rasa aman dalam melayaninya. Pelayanan (*service*) merupakan suatu tindakan dalam menyiapkan apa yang dibutuhkan orang lain (Daryanto, 2014). Pelayanan wajib diberikan kepada nasabah dengan sebaik-baik layanan sehingga terdapat peningkatan kepuasan layanan yang tinggi pada setiap nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan setiap saat. Pelayanan yang baik tidak akan berhasil apabila pelayanan tersebut tidak dapat diukur. Disamping adanya pelayanan yang baik, kepuasan nasabah saat ini menjadi salah satu indikator terpenting dalam kesehatan perusahaan. Hal tersebut dapat membangun korelasi antara pelayanan yang baik, tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah, dengan profitabilitas perusahaan. (Rangkuti, 2016) Pihak yang memberikan suatu layanan terhadap nasabah yakni bernama *service provider*.

Sedangkan penerima layanan disebut sebagai *service receiver*. Kata *service* mempunyai makna lebih dari satu yang merupakan gabungan dari beberapa kata yakni sebagai berikut: (Barata, 2017:18)

S = *Self Awareness*, yang artinya mampu memberikan penilaian terhadap diri sendiri maupun orang lain. Penilaian dalam artian bisa memahami perasaan, pikiran, dan segi emosional. Hal tersebut dapat membantu pelayanan dalam segi membaca dan memahami situasi sekitar.

E = *Enthusiasm*, yang artinya melayani nasabah dengan penuh antusias

R = *Reform*, yang artinya pembaharuan kinerja pelayanan semakin baik

V = *Value*, yang artinya memberikan nilai tambah (kepuasan) pada pelayanan

I = *Impressive*, yang artinya berpenampilan menarik tetapi tidak berlebihan

C = *Care*, yang artinya selalu peduli dan memberikan perhatian kepada nasabah dengan optimal

E = *Evaluation*, yang artinya selalu memberikan evaluasi dari pelayanan sebelumnya.

2.2. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan yang baik selalu diikuti dengan petugas yang melayani nasabah dengan rasa peduli dan tanggungjawab dari proses awal sampai transaksi selesai, melayani tidak hanya secara cepat melainkan harus tepat, mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, mempunyai pengetahuan tentang produk yang ditawarkan kepada nasabah, dapat memahami kebutuhan nasabah, serta dapat menjaga kerahasiaan identitas ataupun hal penting dalam setiap transaksi. Berikut

ini merupakan karakteristik pelayanan yang berkualitas antara lain sebagai berikut (Emilda, 2021) :

- 1) Berwujud (*tangible*), artinya dalam pelayanan terdapat bukti nyata seperti halnya perlengkapan, peralatan, sumber daya manusia (SDM), materi komunikasi, dan fasilitas kantor lainnya.
- 2) Keandalan (*reliability*), artinya andal dalam menyampaikan informasi dalam artian pelayanan dilakukan secara akurat dan terukur.
- 3) Jaminan (*assurance*), artinya mempunyai pengetahuan dan perilaku yang dapat memberikan rasa kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.
- 4) Empati (*empathy*), artinya mempunyai perilaku yang bisa mengetahui apa permasalahan dari nasabah yakni dengan memberikan rasa perhatian dan peka terhadap masalah.
- 5) Daya tangkap (*responsiveness*), artinya mempunyai kemampuan melayani nasabah dengan respon yang cepat dan tepat sesuai dengan apa yang diminta oleh nasabah.

2.3. Asuransi

2.3.1. Pengertian Asuransi

Asuransi atau pertanggungan berasal dari bahasa Perancis yakni *assurance* yang mempunyai arti menanggung segala sesuatu yang pasti terjadi. Sedangkan dalam bahasa Inggris asuransi berasal dari kata *insurance* yang artinya menanggung sesuatu yang belum tentu terjadi tetapi mungkin akan terjadi (Kasmir, 2016a). Kata asuransi awalnya berasal dari dua kata yakni *assuradeur* yang artinya pihak penanggung dan *geassureerde* yang artinya pihak tertanggung (Ajib, 2019). Dalam

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246 asuransi mempunyai 3 unsur penting yakni pihak tertanggung, pihak penanggung yang berkewajiban untuk membayar sejumlah uang pihak tertanggung atas kerugian dan resiko yang terjadi, serta peristiwa yang tidak bisa diprediksi kapan akan terjadi. Di masa yang akan datang ataupun dalam kehidupan seseorang pasti terdapat resiko. Contohnya dalam kehidupan nyata resiko bisa terjadi yakni dalam suatu pekerjaan seseorang dapat diberhentikan atau dipecat, seseorang bisa mengalami sakit, kemudian dapat mengalami resiko kehilangan sesuatu ataupun resiko kematian. Oleh karena itu sifat dasar dari asuransi ini yakni untuk memberikan perlindungan finansial kepada peserta tertanggung atas hilangnya kemampuan menghasilkan uang setelah memasuki usia pensiun ataupun menanggung resiko atas terjadinya peristiwa yang tidak diinginkan. Dalam hal menanggung semua resiko yang terjadi, maka diperlukanlah perusahaan asuransi.

2.3.2. Fungsi Asuransi

Asuransi memiliki fungsi utama yakni sebagai proteksi dan pengamanan keuangan (*financial security*) serta memberikan rasa ketenangan (*peace of mind*) bagi pihak tertanggung (Umam, 2013:07). Adapun fungsi asuransi lainnya yakni antara lain:

- 1) *Risk transfer mechanism* (transfer resiko), artinya dengan hanya membayar premi asuransi yang jumlah besarnya dapat diukur, pihak tertanggung sudah dapat mentransfer risikonya kepada perusahaan asuransi.
- 2) *Fundraising* (pengumpulan dana), artinya perusahaan asuransi menghimpun dananya untuk membayar resiko yang terjadi dengan melalui premi asuransi

yang dibayarkan pihak tertanggung. Besaran premi yang dibayarkan ditentukan dari jumlah asuransi ditambah dengan biaya lain-lain seperti biaya materai dan pialang. Umumnya premi untuk asuransi jiwa dibayarkan setiap sebulan sekali.

2.3.3. Manfaat Asuransi

Asuransi sangatlah penting bagi kehidupan, adapun manfaat yang diberikan kepada peserta asuransi yakni sebagai berikut (Jiwa, 2018):

1) *Security* (rasa aman)

Dengan adanya asuransi terdapat perlindungan atas risiko yang terjadi di masa mendatang, hal tersebut bisa memberikan rasa aman kepada peserta asuransi dan tidak khawatir apabila sesuatu yang tidak terduga terjadi.

2) *Savings and Investment* (tabungan dan investasi)

Dengan adanya mengikuti program asuransi tanpa kita sadari seperti halnya mengikuti program investasi jangka panjang karena asuransi memberikan pengembalian iuran yang telah dibayarkan sebelumnya di akhir kontrak sesuai yang tercantum di perjanjian atau polis asuransi. Kemudahan dari program asuransi ini yakni besaran premi yang dibayarkan relatif terjangkau dan dapat disesuaikan.

3) Kompensasi

Dengan adanya asuransi, peserta asuransi dapat meminimalisir adanya biaya yang dikeluarkan apabila terjadi kejadian yang tidak terduga. Karena pihak asuransi akan mengganti biaya kerugian (kompensasi) yang dialami oleh peserta asuransi.

4) Menstabilkan keuangan

Dengan adanya asuransi, para peserta asuransi akan terbiasa untuk membayarkan sejumlah premi di setiap bulannya. Hal tersebut dapat menstabilkan keuangan secara tidak langsung.

2.3.4. Jenis-Jenis Asuransi Jiwa Taspen (*Taspen Life*)

Dalam asuransi mempunyai manfaat yang berbeda-beda tergantung dengan jenis asuransi yang mana yang digunakan oleh peserta. Berikut jenis-jenis asuransi jiwa antara lain sebagai berikut (Life, 2019):

1) Taspen *Hospital Cash Plan* (Asuransi Kesehatan)

Asuransi ini memberikan perlindungan kesehatan bagi peserta, contohnya yaitu memberikan asuransi rawat inap rumah sakit, ICU, operasi, bahkan meninggal dunia.

2) Taspen *Bright Life*

Merupakan jenis asuransi yang memberikan proteksi jiwa dalam jangka waktu 10 tahun dengan pembayaran premi hanya 8 tahun dan untuk 2 tahun sisanya dibebaskan. Jenis asuransi ini memberikan pengembalian premi di akhir asuransi sebesar 100 persen. Besaran premi yang dibayarkan per bulan sebesar Rp100.000 dan premi tambahan sebesar Rp30.000.

3) Taspen *Smart Save*

Jenis asuransi yang memberikan manfaat asuransi di hari tua dengan perlindungan apabila peserta meninggal dunia dalam masa asuransi. Besaran premi yang dibayarkan peserta yakni sebesar Rp100.000 per bulan.

4) Taspen Proteksi Beasiswa

Jenis asuransi yang memberikan proteksi jiwa orang tua sebagai peserta dan mempersiapkan dana pendidikan anak-anaknya. Masa asuransi anak ditetapkan sampai usai 23 tahun. Besaran premi yang dibayarkan sebesar Rp. 350.000 per bulan.

5) Taspen Dwiguna Sejahtera

Jenis asuransi yang memberikan proteksi jiwa serta menyiapkan kebutuhan menjelang usia pensiun dengan pilihan masa asuransi 5-10 tahun. Premi dasar yang dibayarkan 1x sebesar Rp5.000.000 atau Rp10.000.000 dengan *top up* minimal Rp1.000.000 (opsional).

6) Taspen *Group Term Life*

Jenis asuransi yang memberikan manfaat santunan meninggal dunia akibat sakit atau mengalami kecelakaan kerja.

7) Taspen *Group Personal Accident*

Jenis asuransi yang memberikan perlindungan terhadap risiko kecelakaan kerja secara penuh.

8) Taspen *Group Annuity*

Jenis asuransi yang memberikan proteksi jiwa dan perencanaan keuangan bagi suatu karyawan perusahaan di hari tua dengan program manfaat yang diberikan setiap bulan.

9) Taspen *Group Endowment*

Jenis asuransi karyawan perusahaan yang memberikan program manfaat berdasarkan keinginan perusahaan tempat bekerja. Jenis asuransi ini biasa disebut dengan tabungan purna bakti.

10) Taspen *Group Whole Life*

Jenis asuransi yang memberikan proteksi jiwa seumur hidup bagi karyawan suatu perusahaan.

11) Taspen *Save*

Jenis asuransi yang memberikan manfaat di hari tua sebagai tabungan masa purna bakti dan memberikan dana santunan apabila mengalami resiko pada peserta pada masa asuransi berlangsung. Premi yang dibayarkan sebesar Rp300.000 / bulan.

12) Taspen *Credit Life*

Jenis asuransi yang memberikan perlindungan terhadap kreditur atas risiko ketidaksanggupan debitur dalam melunasi pinjaman apabila pihak debitur meninggal dunia. Besaran premi dibayarkan sekaligus (*single premium*) dan ditetapkan berdasarkan usia debitur, tingkat kesehatan, masa asuransi, dan besaran kredit debitur.

2.3.5. Klaim Asuransi

Klaim asuransi merupakan permintaan peserta pensiun ataupun ahli waris kepada perusahaan asuransi atas terjadinya musibah ataupun hal lain sehingga peserta klaim asuransi berhak mendapatkan tanggungan sesuai dengan perjanjian yang tertera pada polis asuransi. Untuk mendapatkan penggantian risiko yang ada, pihak tertanggung wajib melakukan klaim asuransi. Proses pengajuan klaim asuransi harus melampirkan dokumen sebagai pelengkap seperti polis asuransi, surat kematian apabila peserta tersebut meninggal dunia atau surat keterangan rawat

inap dari rumah sakit. Klaim asuransi yang diajukan nantinya akan ditinjau lebih lanjut oleh pihak penanggung kemudian dibayarkan apabila sudah disetujui.

2.4. Dana Pensiun

2.4.1. Pengertian Dana Pensiun

Pensiun merupakan seseorang yang sudah tidak bekerja lagi dikarenakan masa tugasnya sudah selesai baik itu diberhentikan dengan hormat karena sudah memasuki usia lanjut ataupun dengan mengajukan pensiun sendiri (KBBI, 2016). Sedangkan perusahaan dana pensiun merupakan suatu perusahaan yang menghimpun dana yang bersumber dari karyawan yang nantinya dana tersebut dikembalikan untuk dibayarkan kembali dalam bentuk uang pensiun sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan oleh kedua belah pihak. Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 menyebutkan bahwa dana pensiun merupakan suatu badan hukum yang mengelola serta menjalankan program pensiun. Dana pensiun yang dikelola berasal dari iuran peserta pensiun dengan cara memotong sebagian pendapatan karyawan selama masih tercatat sebagai karyawan aktif pada setiap instansi, kemudian dana tersebut akan dikembalikan pada saat karyawan sudah memasuki usia pensiun (Otoritas Jasa Keuangan, 2017a). Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa dana pensiun merupakan lembaga atau badan hukum sebagai penyedia dan pengelola program pensiun yang memberikan manfaat dan kesejahteraan bagi karyawan suatu perusahaan terutama bagi mereka para peserta pensiun.

2.4.2. Jenis-Jenis Dana Pensiun

Menurut Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 1992 menyebutkan bahwa terdapat beberapa jenis dana pensiun yakni sebagai berikut:

1) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) merupakan dana pensiun yang menyediakan dan mengelola Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) bagi masyarakat umum baik itu pekerja maupun perorangan. Penyelenggara Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) ini adalah bank umum ataupun perusahaan asuransi jiwa setelah adanya pengesahan dari Kementerian Keuangan (Kasmir, 2016b). Untuk iuran kepesertaan pensiun bervariasi, akan tetapi ada yang menetapkan besarnya yakni sebesar Rp100.000 per bulan.

2) Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK)

Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK) merupakan dana pensiun yang didirikan oleh suatu badan atau perusahaan yang menyelenggarakan Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) ataupun Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP). Contoh perusahaan yang menyelenggarakan Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK) yaitu PT. Astra, PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom), dan PT. Pertamina. Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) merupakan program pensiun yang menyediakan manfaat bagi penerima pensiun dengan perhitungan manfaat disesuaikan dari berapa lama masa kerja, pangkat (jabatan), faktor penghargaan (*reward*) serta gaji terakhir di perusahaan tersebut. Sedangkan Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) merupakan program yang menggunakan sistem iuran kepesertaan dalam bentuk investasi yang kemudian besarnya manfaatnya tergantung dari hasil eskalasi investasi tersebut.

2.4.3. Manfaat dan Tujuan Dana Pensiun

Dana pensiun memiliki berbagai manfaat bagi peserta pensiun diantaranya yakni sebagai berikut:

- 1) Terdapat rasa aman bagi peserta pensiun mengingat adanya kepastian jaminan yang diterima ketika memasuki usia pensiun.
- 2) Memberikan penghargaan kepada karyawan karena telah mengabdikan pada perusahaan tersebut.
- 3) Bagi lembaga pengelola dana pensiun bermanfaat dalam hal mendukung terlaksananya program pemerintah serta memperoleh profit yang bersumber dari investasi dana pensiun yang diselenggarakan.

Sedangkan tujuan dengan adanya dana pensiun yakni sebagai berikut:

- 1) Loyalitas, dengan adanya dana pensiun karyawan diharapkan akan mempunyai loyalitas yang tinggi kepada perusahaan.
- 2) Meningkatnya citra perusahaan di masyarakat
- 3) Meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih giat
- 4) Dilihat dari sudut pandang pemerintah, dengan adanya dana pensiun dapat mengurangi kesenjangan sosial dan menjaga kestabilan perekonomian negara.
- 5) Dana pensiun dapat menciptakan kesejahteraan masyarakat.

2.5. Teori Mekanisme

Mekanisme berasal dari kata *mechane* yang berarti instrumen dan *mechos* yang artinya suatu cara untuk melakukan sesuatu. Menurut (KBBI, 2022) mekanisme merupakan suatu cara untuk menyelesaikan sesuatu dengan teratur sehingga menghasilkan alur dan prosedur untuk mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Moenir (2013:53), mekanisme adalah suatu cara kerja untuk menyelesaikan permasalahan disertai proses yang baik untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Dari penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa mekanisme adalah prosedur dalam melakukan sesuatu secara urut sesuai dengan alurnya untuk mencapai tujuan dengan hasil yang baik dan maksimal.



BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1. Sejarah PT. Taspen (Persero)

PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Perusahaan Perseroan atau biasa disingkat menjadi PT. TASPEN (Persero) didirikan pada tanggal 17 April 1963. Awal pendirian perusahaan masih bernama Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN. TASPEN) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963 dengan adanya latarbelakang mengenai pentingnya jaminan sosial untuk kesejahteraan Pegawai Negeri dan keluarganya pada masa memasuki purna bakti. Landasan didirikannya perusahaan ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah No/09/1963 tentang pembelanjaan Pegawai Negeri dan Peraturan Pemerintah No/10/1963 tentang Tabungan Asuransi Pegawai Negeri. Semakin meluasnya layanan yang diberikan dan bertambahnya Pegawai Negeri maka pada tanggal 18 November 1970 PN. TASPEN berubah nama menjadi Perusahaan Umum (PERUM) melalui Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep.749/MK/IV/11/1970. Kemudian pada tanggal 04 Januari 1982 bertransformasi kembali menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO) melalui Peraturan Pemerintah RI No.25-26/1981 dengan menyediakan program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun. Mulai tanggal 01 Juli 2015 PT. Taspen (Persero) tidak hanya sebatas menjamin program pensiun tetapi juga mengelola Program Asuransi Sosial diantaranya seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM). Jaringan kantor PT. Taspen (Persero) sebanyak 6 Kantor

Cabang Utama (KCU), 51 Kantor Cabang (KC) dan 24.469 titik layanan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia ((Persero), 2018b)

3.1.2. Profil PT. Taspen (Persero) KC. Purwokerto

Tabel 3. 1 Data Profil PT. Taspen (Persero) KC. Purwokerto

Nama Perusahaan	PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto
Alamat	Jalan Prof. Dr. Suharso Nomor 54, Mangunjaya, Kecamatan Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah (53121)
Website	https://www.taspen.co.id/
Telepon	(0281) 634146.

PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto didirikan pada tanggal 20 Desember 1993 dengan dasar Keputusan Direksi Nomor 91/DIR/SK/1989. PT. Taspen (Persero) KC. Purwokerto melayani kegiatan operasional sebanyak 07 Wilayah Kabupaten diantaranya adalah Kabupaten Banyumas, Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Cilacap, Kabupaten Kebumen, Kabupaten Banjarnegara, Kabupaten Wonosobo, dan Kabupaten Purworejo.

3.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

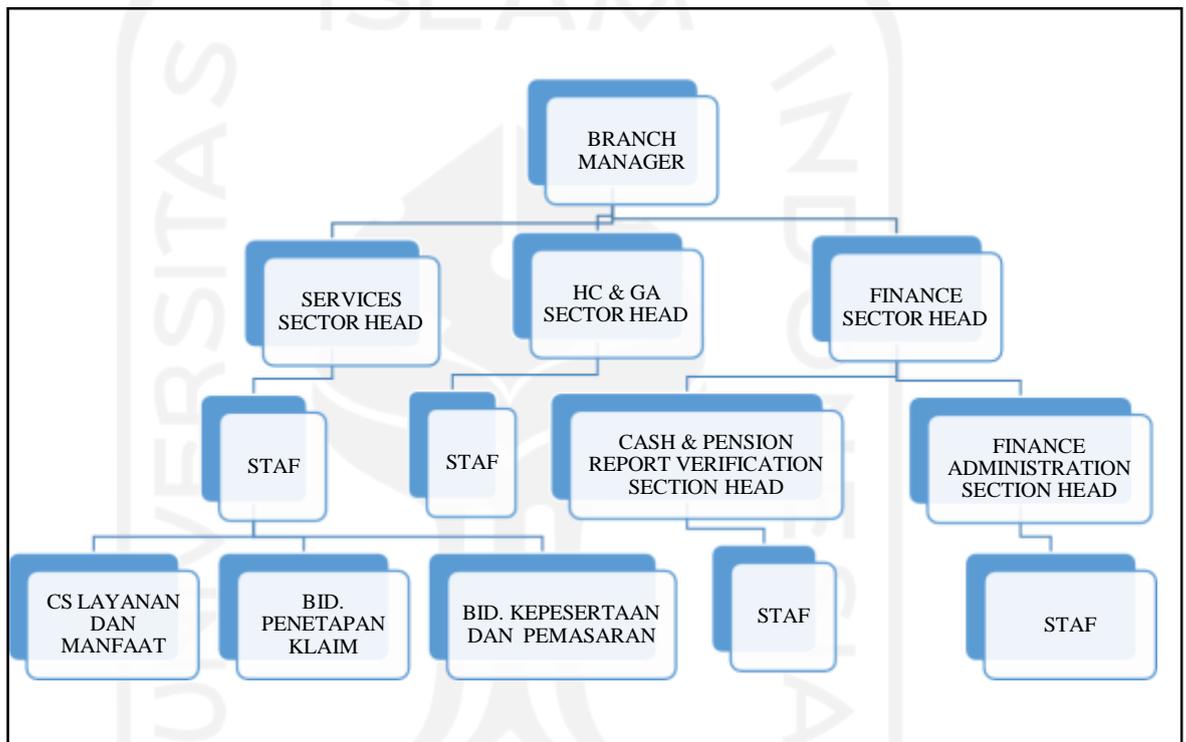
1). Visi PT. Taspen (Persero)

“Menjadi perusahaan asuransi sosial & dana pensiun yang unggul, terpercaya dan berkelanjutan demi mewujudkan kesejahteraan untuk meningkatkan nilai ekonomi sosial dan sosial Indonesia” (Taspen, 2018).

2) Misi PT. Taspen (Persero)

- a. Memastikan terwujudnya layanan terbaik dan investasi yang andal
- b. Memastikan terwujudnya Kepemimpinan, Inovasi Bisnis dan Transformasi Digital dengan dukungan SDM ber-AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif).

3.1.4. Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) KC. Purwokerto



Sumber: PT. Taspen (Persero) KC. Purwokerto, 2022

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) KC. Purwokerto

Tugas pokok jabatan:

1. *Branch Manager*

Membantu Direksi Pusat untuk mengoperasikan seluruh kegiatan pada kantor cabang mulai dari merencanakan, mengawasi, mengendalikan kegiatan

operasional kantor cabang, serta mengarahkan terhadap kepala bidang dibawahnya.

2. *Services Sector Head*

Kepala bidang layanan bertanggungjawab langsung terhadap *branch manager* seperti:

- a. Perencanaan dan koordinasi pelaksanaan bidang layanan dan pemasaran
- b. Mengkoordinasi kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data peserta pensiun
- c. Menyetujui keabsahan klaim, mengesahkan besarnya premi yang dibayarkan, dan manfaat klaim yang diajukan
- d. Bertanggungjawab atas pelaksanaan kegiatan pelayanan, peningkatan kualitas layanan, dan pemantauan kegiatan pelayanan

3. *Customer Service (CS) Layanan dan Manfaat*

- a. Menerima berkas pengajuan klaim
- b. Menangani keluhan pelanggan
- c. Melakukan layanan klaim otomatis
- d. Melakukan kerjasama layanan klaim dengan mitra bayar
- e. Sosialisasi dan pemasaran produk
- f. Pencegahan tindakan penipuapan melalui layanan kunjungan nasabah secara langsung.

4. Bidang Penetapan Klaim

- a. Memeriksa dan meneliti keabsahan dokumen pengajuan klaim.

b. Menetapkan klaim

5. Bidang Data Kepesertaan dan Pemasaraan

- a. Melakukan penginputan, mutasi, dan pengkinian data peserta
- b. Pengadministrasian dosir (berkas peserta)
- c. Mengkoordinasi penerimaan dan pengiriman data peserta
- d. Menetapkan besarnya tagihan premi asuransi yang dibayarkan
- e. Mengolah dan menyajikan data peserta
- f. Mengkoordinasi kegiatan pemasaran dan penjualan produk program

TASPEN

6. *Human Capital and General Affair*

- a. Mengkoordinasi dan bertanggungjawab kegiatan personalia dan umum
- b. Merencanakan pengadaan dan pendistribusian barang dan jasa
- c. Bertanggungjawab atas kegiatan administrasi kesekretariatan, humas, kearsipan, dan program peningkatan mutu karyawan.
- d. Mengelola kehadiran, daftar gaji, kompensasi karyawan, dan *corporate culture*.
- e. Mengkoordinir dan bertanggungjawab atas perawatan, pemeliharaan, dan perbaikan *asset* perusahaan

7. *Cash & Pension Report Verification Section*

- a. Mengendalikan arus kas penerimaan dan pengeluaran kantor cabang
- b. Melakukan verifikasi transaksi keuangan
- c. Bertanggungjawab atas transaksi keuangan
- d. *Closing SPP* (Surat Permohonan Pembayaran)

- e. Membuat Surat Permohonan Permintaan Pencairan Dana (SP3D)
 - f. Melakukan prosedur transaksi perbankan (*Cash Management System* dan Kliring)
 - g. Melakukan penyaluran dana pensiun melalui rekening (E-dapem)
 - h. Membuat Laporan Realisasi Pembayaran Pensiun (LRPP)
 - i. Membuat Laporan Saldo Uang Pensiun (LSUP)
 - j. Mengendalikan utang piutang perusahaan
 - k. Membuat laporan keuangan bulanan
8. *Finance Administration Section*
- a. Membuat anggaran keuangan kantor cabang
 - b. Menyiapkan laporan keuangan kantor cabang
 - c. Menyelenggarakan administrasi aktiva tetap perusahaan
 - d. Rekonsiliasi bank dan pengecekan catatan pembukuan perusahaan
 - e. Bertanggungjawab atas kegiatan administrasi keuangan

3.2 Data Khusus

Pada data khusus ini akan menjelaskan tentang dua target magang yakni sebagai berikut: 1). Produk dan layanan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto
2). Mekanisme klaim asuransi dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.

3.2.1. Produk PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto

PT. Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan dan mengelola jaminan sosial untuk Aparatur Sipil Negara (PNS dan PPPK), pejabat Negara, serta pejabat non ASN pada instansi

pemerintahan. Melalui produk dan layanan yang dimiliki, PT. Taspen (Persero) selalu berinovasi dalam meningkatkan pelayanan yang terbaik ((Persero), 2018a). Berikut ini produk dan layanan yang dimiliki PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto:

1. Tabungan Hari Tua (THT)



Sumber: www.taspen.co.id

Gambar 3. 2 Logo Produk Tabungan Hari Tua (THT)

Layanan produk Tabungan Hari Tua (THT) merupakan program asuransi yang terdiri dari lebih dari satu asuransi yaitu asuransi dwiguna dan asuransi kematian (askem). Asuransi dwiguna (*endowment*) merupakan program asuransi yang memberikan jaminan kepada peserta pensiun yang meninggal dunia pada periode tertentu, selain itu pada asuransi dwiguna ini uang pertanggungan dapat diberikan ketika peserta pensiun masih hidup (masih menjadi anggota). Tabungan Hari Tua (THT) mempunyai dua fungsi yakni sebagai perlindungan jiwa dan sebagai tabungan pada saat memasuki usia pensiun. Manfaat dari asuransi dwiguna ini yaitu memberikan jaminan nilai tunai kepada peserta pensiun yang besarnya ditentukan sesuai dengan kesepakatan yang tercantum pada polis asuransi. Asuransi kematian (Askem) merupakan program asuransi yang diberikan kepada

peserta pensiun atau keluarganya (suami, istri, anak, ahli waris) yang meninggal dunia pada saat memasuki masa pensiun atau pada saat masih aktif menjadi peserta termuat dalam PP 25/1981 pasal 9 (2) (RI, 2022). Asuransi kematian pada anak diberikan dengan catatan belum menginjak usia 21 tahun dan maksimal 25 tahun dengan keterangan belum menikah atau masih sekolah. Kepesertaan program Tabungan Hari Tua (THT) ini meliputi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Hakim, dan Pejabat Negara. Program ini dibebankan iuran kepesertaan sebesar 3,25 persen dari penghasilan satu bulan (gaji pokok+tunjangan keluarga).

2. Program Pensiun



Sumber: www.taspen.co.id

Gambar 3. 3 Logo Produk Program Pensiun

Program pensiun merupakan produk yang memfasilitasi penghasilan kepada peserta pensiun sebagai jaminan hari tua karena telah mengabdikan kepada negara dan memberikan jasa-jasanya selama bekerja di dinas pemerintahan. Pemberian manfaat pada program ini dilakukan setiap bulan. Pembayaran pensiun dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun janda/duda pegawai. Pembayaran iuran kepesertaan untuk

masing-masing peserta pensiun yaitu sebesar 4,75 persen dari penghasilan sebulan (gaji pokok + tunjangan keluarga) berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Berikut ini yang berhak menerima program pensiun yakni:

- 1) Pegawai Negeri Sipil (PNS) baik itu pusat maupun daerah otonom
- 2) Para pejabat negara
- 3) Hakim
- 4) Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI) yang diberhentikan sebelum tahun 1989
- 5) Penerima tunjangan perintis kemerdekaan sesuai dengan PP Nomor 14 Tahun 1985
- 6) Penerima dana kehormatan dan tunjangan veteran sesuai dengan PP Nomor 67 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Veteran Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2012 sebagaimana telah diubah menjadi PP Nomor 23 Tahun 2016.
- 7) Peserta pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sesuai dengan PP Nomor 64 Tahun 2007
- 8) Peserta pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Perusahaan Jawatan Pegadaian sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan RI KM89/SJ.24/UP.71/2004.

Adapun manfaat dari program pensiun ini yakni sebagai berikut:

- 1) Pembayaran uang pensiun dilakukan setiap bulan
- 2) Peserta pensiun berhak menerima Uang Duka Wafat (UDW) apabila peserta pensiun meninggal dunia. Besaran Uang Duka Wafat (UDW) yang diberikan yakni sebanyak 3 kali gaji terakhir. Selain itu mendapatkan

asuransi kematian (askem) sebanyak 2 kali tunjangan veteran apabila peserta pensiun yang bersangkutan meninggal dunia atau apabila janda/duda veteran yang meninggal maka tunjangan veteran diberikan sebesar 1 kali.

- 3) Apabila masih terdapat ahli waris atau keluarga yang ditinggalkan baik itu janda/janda/yatim/piatu maka berhak mendapatkan Uang Pensiun Terusan sebanyak 4 bulan bagi Pejabat dan Pegawai Negeri Sipil serta selama 6 sampai 18 bulan bagi Tentara Nasional Indonesia (TNI), POLRI dan Veteran.
 - 4) Pensiun janda/duda diberikan sebesar 36 persen dari gaji pokok terakhir ditambah tunjangan
 - 5) Pensiun yatim-piatu diberikan sebesar 36 persen dari gaji pokok terakhir ditambah tunjangan.
3. Jaminan Kematian (JKM)



Sumber: www.taspen.co.id

Gambar 3. 4 Logo Produk Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian (JKM) merupakan jaminan yang diberikan kepada ahli waris apabila peserta pensiun meninggal dunia tetapi bukan karena kecelakaan kerja. Kepesertaan dari program ini diberikan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) baik itu Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan

Pegawai Pemerintah dan Perjanjian Kerja (PPPK), Pejabat Negara, anggota DPRD. Program ini dikecualikan untuk ASN yang bekerja dilingkungan KEMENHAN dan POLRI. Iuran kepesertaan dibayarkan sebanyak 0,72 persen dari gaji pokok peserta pensiun yang dibayarkan pada pemberi kerja. Pemberi kerja merupakan badan hukum, perseorangan, atau badan lainnya yang memperkerjakan tenaga kerja dengan memberinya upah atau imbalan dalam bentuk lain (Kemenperin, 2022). Adapun manfaat dari program Jaminan Kematian (JKM) ini yakni sebagai berikut:

- 1) Menerima santunan sekaligus yang dibayarkan 1 kali kepada ahli waris sebesar Rp15.000.000 (lima belas juta rupiah).
- 2) Menerima Uang Duka Wafat (UDW) yang dibayarkan 1 kali kepada ahli waris sebesar 3 kali gaji terakhir.
- 3) Menerima bantuan biaya pemakaman sebesar Rp7.500.000 (tujuh juta lima ratus ribu rupiah).
- 4) Menerima bantuan beasiswa anak dari peserta wafat sebesar Rp15.000.000 (lima belas juta rupiah) yang diberikan kepada maksimal 2 anak peserta pensiun. Bantuan beasiswa ini diberikan kepada anak apabila peserta wafat sudah memasuki usia minimal 3 tahun sejak tanggal wafat. Adapun kriteria anak yang berhak mendapatkan beasiswa yakni belum sekolah atau masih sekolah dengan catatan belum mempunyai penghasilan sendiri dan belum menikah.

4. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)



Sumber: www.taspen.co.id

Gambar 3. 5 Logo Produk Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) merupakan program perlindungan yang diberikan kepada peserta pensiun atas risiko kecelakaan kerja dengan memfasilitasi biaya perawatan sakit, santunan, dan mendapatkan tunjangan cacat apabila mengalami kecacatan. Kepesertaan pada program ini diberikan kepada Aparatur Sipil Negara baik itu Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan Pegawai Pemerintah dan Perjanjian Kerja (PPPK), Pejabat Negara, anggota DPRD, dan dikecualikan untuk ASN yang bekerja dilingkungan KEMENHAN dan POLRI. Besaran iuran yang dibayarkan yakni sebesar 0,24 persen dari gaji pokok peserta pensiun dan dibayarkan oleh pemberi kerja.

Adapun manfaat yang diberikan pada program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) yakni sebagai berikut:

- 1) Mendapatkan biaya perawatan antara lain:
 - a. Pemeriksaan dasar dan pemeriksaan penunjang
 - b. Perawatan baik itu tingkat pertama maupun lanjutan
 - c. Rawat inap rumah sakit kelas I baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun swasta yang setara

- d. Mendapatkan perawatan secara intensif
- e. Mendapatkan penunjang diagnostik
- f. Mendapatkan biaya pengobatan serta pelayanan khusus
- g. Alat kesehatan & implan
- h. Mendapatkan fasilitas jasa dokter dan medis
- i. Gratis biaya operasi, transfusi darah, dan rehabilitasi medik

Manfaat tersebut diberikan kepada peserta pensiun dengan jangka waktu paling lama lima tahun sejak diberhentikan kerja.

2) Mendapatkan biaya santunan

Santunan diberikan untuk penggantian biaya transportasi peserta yang meninggal ke rumah sakit atau ke rumah peserta termasuk biaya untuk pertolongan pertama pada kecelakaan.

a. Santunan biaya transportasi

Biaya transportasi bervariasi mulai dari biaya transportasi apabila menggunakan jalur darat yakni maksimal diberikan Rp1.300.000 (satu juta tiga ratus ribu rupiah), apabila menggunakan jalur laut maksimal diberikan sebesar Rp1.950.000 (satu juta sembilan ratus lima puluh ribu rupiah), dan apabila menggunakan jalur udara maksimal diberikan sebesar Rp3.250.000 (tiga juta dua ratus lima puluh ribu rupiah). Apabila peserta yang meninggal menggunakan 2 jalur, maka akan diberikan biaya yang terbesar dari kedua jalur tersebut.

b. Santunan Sementara Tidak Mampu Bekerja (SSTMB)

Santunan ini diberikan kepada peserta yang tidak mampu bekerja akibat dari kecelakaan kerja pada saat itu yang diberikan setiap bulan sampai dengan jangka waktu si peserta kembali bekerja. Besaran santunan yang diberikan yakni 100 persen dari gaji terakhir si pekerja dan diberikan selama satu tahun serta dapat diperpanjang dengan catatan khusus.

c. Santunan cacat

Santunan cacat bervariasi mulai dari santunan cacat sebagian anatomis, cacat sebagian fungsi tubuh, maupun cacat total. Santunan ini bisa diberikan sekaligus berupa nilai tunai sebesar 70 persen x 80 x gaji pokok terakhir peserta pensiun atau diberikan secara bertahap sebesar Rp250.000 (dua ratus lima puluh ribu rupiah) selama 2 tahun.

d. Santunan biaya rehabilitasi medis

Santunan biaya rehabilitasi berupa penggantian biaya alat bantu (*orthose*) atau penggantian biaya ganti (*prothese*) difungsikan pada peserta yang kehilangan anggota badannya atau ada salah satu bagian tubuh yang sudah tidak bisa difungsikan lagi. Santunan biaya rehabilitasi medis maksimal diberikan kepada peserta yakni sebesar Rp2.600.000 (dua juta enam ratus ribu rupiah) dan dibayarkan satu kali.

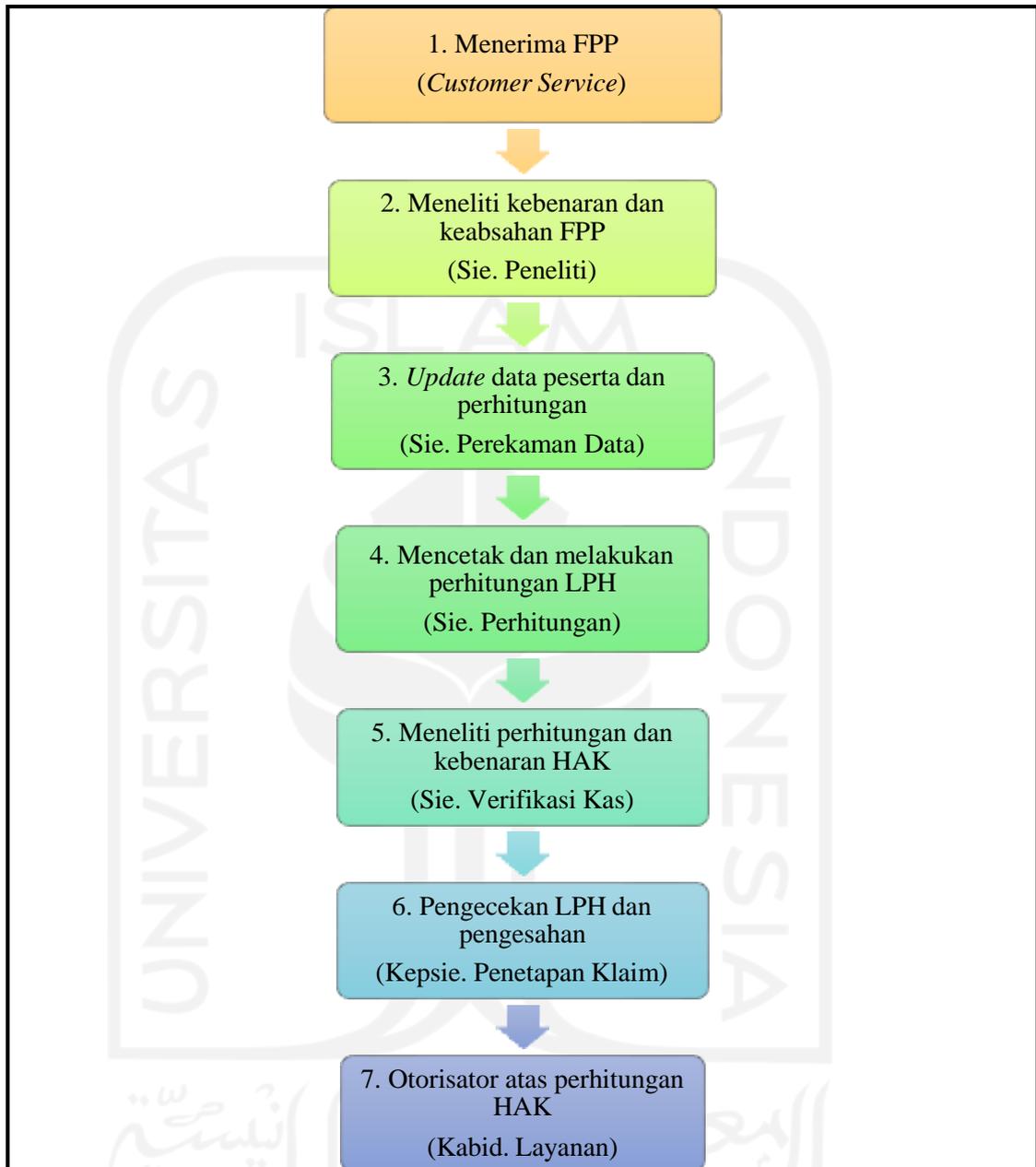
e. Santunan penggantian gigi palsu maksimal sebesar Rp3.900.000

f. Mendapatkan santunan biaya pemakaman senilai Rp10.000.000 (sepuluh juta rupiah)

- g. Mendapatkan santunan beasiswa anak dengan maksimal 2 anak yang berhak menerima beasiswa yang tercatat belum bekerja belum menikah dan maksimal usia anak 25 tahun dengan ketentuan sebagai berikut:
- a) Rp45.000.000 diberikan untuk anak belum sekolah sampai dengan jenjang Sekolah Dasar (SD)
 - b) Rp35.000.000 diberikan untuk jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP)
 - c) Rp25.000.000 diberikan untuk jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA)
 - d) Rp15.000.000 diberikan untuk jenjang Perguruan Tinggi baik itu Diploma/Sarjana
- h. Mendapatkan Uang Duka Wafat (UDW) sebanyak 6 x gaji terakhir serta mendapatkan santuan kematian kerja dengan perhitungan 60 persen x 80 x gaji terakhir sebulan dan dibayarkan sekali.

3.2.2. Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Dana Pensiun

Mekanisme adalah rangkaian cara kerja yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan proses bekerja bertujuan untuk memperoleh hasil yang baik dan maksimal (Moenir, 2013:53). Mekanisme pelayanan klaim asuransi dana pensiun merupakan alur dan cara kerja melayani nasabah pada saat nasabah atau calon peserta pensiun akan melakukan klaim asuransi ataupun dana pensiun. Berikut ini alur yang digunakan pada saat akan melakukan klaim asuransi dana pensiun:



Sumber: PT. Taspen (Persero), 2022

Gambar 3. 6 Mekanisme Pengajuan Klaim

Berikut ini penjelasan mengenai mekanisme pelayanan klaim:

1. Peserta pensiun datang ke PT. Taspen (Persero) untuk mengajukan proses klaim sesuai jenis klaim yang akan dipilih diantaranya ada asuransi, pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), atau Taspen

Proteksi Beasiswa (TPB). Kemudian mengisi kolom selanjutnya berupa identitas pemohon seperti nama pemohon, alamat, tanggal lahir pemohon, Nomor Induk Pegawai (NIP). Selanjutnya mengisi data peserta/pemohon pada kolom yang mengalami kejadian mulai dari nama sampai dengan tanggal berapa kejadian tersebut terjadi. Selanjutnya mengisi kolom kantor bayar yang digunakan, apakah pembayaran nantinya melalui kantor pos atau melalui bank baik itu dilakukan secara tunai maupun transfer. Setelah itu yakni mengisi surat pernyataan kuasa atas pendebitan rekening yang bersangkutan. Dokumen yang telah diisi secara lengkap kemudian diserahkan dan diterima oleh pihak *customer service*.

2. Seksi Peneliti menerima berkas dari *customer service* yang kemudian berkas tersebut di cek akan kebenarannya agar tidak ada pemalsuan data peserta. Pengecekan tersebut dilakukan dengan mensinkronkan *hardfile* dengan data yang termuat dalam *system*.
3. Setelah Formulir Permintaan Pembayaran (FPP) dinyatakan kebenarannya kemudian data tersebut direkam dengan cara pemindaian dokumen kemudian diunggah melalui *system* oleh seksi perekaman data.
4. Setelah data di *update* di *system*, kemudian dilakukan perhitungan LPH (Lembar Perhitungan Hak) oleh seksi perhitungan.
5. Kemudian seksi verifikasi meneliti atas kebenaran perhitungan Lembar Perhitungan Hak (LPH).

6. Kepala seksi penetapan klaim melakukan *crosscheck* berkas Lembar Perhitungan Hak (LPH) kemudian membubuhkan tanda tangan sebagai bukti pengesahan.
7. Kemudian kepala bidang layanan melakukan otorisator Lembar Perhitungan Hak (LPH) yang diajukan.

Adapun syarat pengajuan klaim untuk masing-masing produk yakni sebagai berikut:

1. Persyaratan Pengajuan Klaim Pensiun Pertama dan Tabungan Hari Tua (THT)
 - a. Mengisi FPP (Formulir Permintaan Pembayaran)
 - b. Fotokopi Surat Keputusan (SK) Pensiun atau Surat Pertimbangan Teknis
 - c. Fotokopi SKPP (Surat Keterangan Penghentian Pembayaran) disahkan oleh instansi yang berwenang.
 - d. Pas foto suami istri 2 lembar ukuran 3x4
 - e. Fotokopi kartu identitas diri baik itu Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Surat Izin Mengemudi (SIM)
 - f. Fotokopi buku rekening tabungan
 - g. Fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
2. Persyaratan Pengajuan Klaim Pensiun Pertama (Janda/Duda/Yatim Piatu):
 - a. Mengisi FPP (Formulir Permintaan Pembayaran)
 - b. Fotokopi Surat keputusan (SK) Pensiun
 - c. Fotokopi SKPP (Surat Keterangan Penghentian Pembayaran) disahkan oleh instansi yang berwenang
 - d. Fotokopi buku rekening tabungan

- e. Fotokopi kartu identitas diri
 - f. Pas foto pemohon 2 lembar ukuran 3x4
 - g. SPTB (Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri)
 - h. Melampirkan surat keterangan kuliah (anak usia 21-25 tahun)
 - i. Khusus pemohon yatim piatu: melampirkan surat belum bekerja atau belum pernah menikah dari kepala desa, serta melampirkan fotokopi surat nikah bagi pemohon janda/duda yang menikah kembali.
 - j. Khusus pemohon veteran: melampirkan piagam gelar kehormatan yang disahkan oleh Kepala Kantor Administrasi Veteran (KAKAMINVET)
3. Persyaratan Pengajuan Klaim Asuransi Kematian (ASKEM) / JKM:
- a. Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)
 - b. Melampirkan KPPG (Kutipan Perincian Penerimaan Gaji)
 - c. Fotokopi Surat Keputusan (SK) Pensiun atau KARIP (Kartu Identitas Pensiun)
 - d. Fotokopi surat kematian yang dilegalisir oleh Kepala Desa/Lurah
 - e. Fotokopi kartu identitas diri pemohon
 - f. Fotokopi buku rekening tabungan pemohon
 - g. Fotokopi surat nikah yang dilegalisir oleh Kantor Urusan Agama (KUA)
 - h. Surat penunjukan wali dari pengadilan apabila anak belum berusia 21-25 tahun
 - i. Surat kuasa ahli waris apabila anak sudah dewasa
 - j. Surat keterangan ahli waris apabila orang tua kandung sebagai pemohon

- k. Surat penetapan ahli waris apabila pemohon bukan orang tua kandung, anak, ataupun suami/istri.
4. Persyaratan Pengajuan Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)
 - a. Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)
 - b. Melampirkan SKD (Surat Keterangan Dokter) akibat kecelakaan kerja
 - c. Melampirkan laporan kronologis kejadian kecelakaan kerja secara tertulis
 - d. Fotokopi kartu identitas diri pemohon
 - e. Fotokopi buku rekening tabungan
 5. Persyaratan Pengajuan Klaim Pensiun Lanjutan (SP3L) dikhususkan bagi pensiun janda yang di berhentikan karena menikah kembali.
 - a. Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)
 - b. Melampirkan Surat Keputusan (SK) Pensiun
 - c. Melampirkan SPTB (Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri)
 - d. Fotokopi kartu identitas diri
 - e. Fotokopi buku rekening tabungan
 - f. Fotokopi Surat Keterangan Kematian atau Cerai.

Adapun kendala yang dihadapi pada saat melakukan proses klaim adalah:

1. Kurangnya edukasi dan pemahaman nasabah terkait mekanisme klaim
2. Petugas kurang memahami *Standard Operational Procedure* (SOP) klaim yang mengakibatkan adanya ketidaksesuaian isi data pada *system* klaim dalam melakukan perekaman data, serta adanya potensi risiko berkas penting hilang karena menunggu kelengkapan data.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang dilakukan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto, maka diambil kesimpulan bahwa:

1. Produk asuransi dan dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto antara lain yakni program Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKK) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).
2. Mekanisme pelayanan klaim asuransi dan dana pensiun dimulai dari peserta pensiun melakukan pengisian Formulir Permintaan Pembayaran (FPP) dan mengajukan Surat Permohonan Pembayaran (SPP) klaim kemudian data tersebut divalidasi oleh *customer service*. *Customer Service* menerima berkas tersebut kemudian dilakukan perekaman data melalui *system*, setelah itu dilakukan perhitungan Lembar Perhitungan Hak (LPH) oleh bagian keuangan, kemudian pengecekan besaran hak yang diterima oleh seksi penetapan klaim, jika sudah dinyatakan valid maka Kepala Bidang Layanan menyetujui proses klaim dan pihak kasir akan memproses permintaan pembayaran. Proses layanan klaim asuransi dan dana pensiun bisa dilakukan dengan dua cara yakni peserta pensiun datang langsung ke kantor PT. Taspen (Persero) atau melakukan klaim secara *online* (tanpa harus datang ke kantor) melalui *website* Taspen *Online Services* (TOS) dengan mengunggah dokumen yang dipersyaratkan.

4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan diatas, saran yang dapat diberikan kepada PT.

Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto antara lain sebagai berikut:

1. Produk asuransi dan dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto sudah diterapkan dengan baik, untuk lebih mengembangkan produk tersebut disarankan dapat melakukan inovasi produk dengan cara penambahan adanya penawaran paket produk.
2. Peningkatan sosialisasi kepada nasabah tentang mekanisme klaim, untuk meminimalisir adanya ketidaktahuan nasabah dalam proses klaim dan syarat pengajuan klaim. Selain itu peningkatan sosialisasi kepada petugas internal mengenai *Standard Operational Procedure* (SOP) klaim, untuk meminimalisir adanya ketidaksesuaian data (berkas fiktif) pada *system* klaim.

DAFTAR PUSTAKA

- PT.Taspen (Persero).(2018a). *layanan produk taspen*. diperoleh pada 13 Juni 2022
di: <https://www.taspen.co.id/beranda#services>
- PT.Taspen (Persero). (2018b). *profil perusahaan taspen*. diperoleh pada 13 Juni
2022 di: <https://www.taspen.co.id/tentang-kami/profil>
- PT.Taspen (Persero). (2018c). *visi misi perusahaan*. diperoleh pada 14 Juni 2022
di: https://www.taspen.co.id/tentang-kami#visi_misi
- Ajib Muhammad. (2019). *Asuransi Syariah (Cet.01)*. Jakarta: Rumah Fiqih
Publishing.
- Barata Adya Atep. (2017). *Dasar dasar pelayanan prima - persiapan membangun
budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas
pelanggan* (Toruan L Rayendra (ed.)). Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima* (Bintoro (ed.); 01 ed.).
Yogyakarta: Gava Media.
- Emilda, A. (2021). Pengaruh kepercayaan, karakteristik pelayanan dan kualitas
pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Journal of Sustainability Business
Research*, Vol 02 No 02, p.288.
- Jiwa, P. A. M. (2018). *Manfaat asuransi*.diperoleh pada 22 Juni 2022 di:
<https://klikasuransiku.com>
- Kasmir, D. (2016a). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (17 ed.). Jakarta: PT.
Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, D. (2016b). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (17 ed.). Jakarta: PT.
Raja Grafindo Persada.

- Kasmir, D. (2018). *Pemasaran Bank* (J. Suwito (ed.); 5 ed.). Jakarta: Kencana (prenadamedia.com).
- KBBI. (2016). *Pengertian Pensiun*. diperoleh pada 17 Juni 2022 di: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pensiun>
- KBBI. (2022). *Pengertian Mekanisme*. diperoleh pada 17 Juni 2022 di: <https://kbbi.web.id/mekanisme>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017b). *Lembaga Keuangan Non Bank, Dana Pensiun*. diperoleh pada 15 Juni 2022 di: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/Pages/Dana-Pensiun.aspx>
- Kemenperin. (2022). *Undang-undang ketenagakerjaan*. diperoleh pada 18 Juni 2022 di: https://kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf
- Life, T. (2019). *Jenis asuransi jiwa*. diperoleh pada 19 Juni 2022 di: <https://www.taspenlife.com/produk/>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017a). *dana pensiun*. diperoleh pada 17 Juni 2022 di: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/Pages/Dana-Pensiun.aspx>
- Rangkuti Freddy. (2016). *Customer Care Excellence* (S. Mahardika, Lestari Ayu (ed.)). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- RI, J. B. (2022). *Database peraturan asuransi sosial ASN*. diperoleh pada 20 Juni 2022 di: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/66322/pp-no-25-tahun-1981>
- Umam Khotibul. (2013). *Memahami dan memilih produk asuransi* (E. Seda Bala, Irawan Hengky, Nina (ed.); 01 ed.). Yogyakarta: Medpress Digital.

LAMPIRAN



Lampiran 1. 1 Sertifikat Magang

 **SURAT KETERANGAN KUASA AHLI WARIS**

DAFTAR KELUARGA YANG MASIH MENJADI TANGGUNGAN

Nama Lengkap Istri Nama Lengkap Anak	Tgl. Lahir	Tgl. Nikah	Hubungan Keluarga	Bekerja/Tidak	Keterangan

KAMI YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI

1. Nama : Tempat/Tgl. Lahir : Pekerjaan : Hub. Keluarga : Alamat :	4. Nama : Tempat/Tgl. Lahir : Pekerjaan : Hub. Keluarga : Alamat :
2. Nama : Tempat/Tgl. Lahir : Pekerjaan : Hub. Keluarga : Alamat :	5. Nama : Tempat/Tgl. Lahir : Pekerjaan : Hub. Keluarga : Alamat :
3. Nama : Tempat/Tgl. Lahir : Pekerjaan : Hub. Keluarga : Alamat :	6. Nama : Tempat/Tgl. Lahir : Pekerjaan : Hub. Keluarga : Alamat :

Menerangkan dengan sesungguhnya dan bila perlu atas sumpah bahwa:

A. Kami semua adalah AHLI WARIS yang sah dalam hak dari peninggalan almarhum / almarhumah Tanggal yang sudah meninggal dunia di pada hari yang semasa hidupnya menerima Pensiun/Tunjangan bersifat pensiun sebesar Rp. (.....) sebulan, berdasarkan Surat Keputusan dari Nomor : tanggal Dengan ini memberi kuasa kepada Penanda tangan nomor: Untuk menerima : Uang Tunai/Cek/Cek Pos,

B. Selain dari kami penanda tangan Surat Keterangan ini tak ada lagi Ahli Waris lainnya turut dalam harta peninggalan tersebut. Demikian Surat Keterangan ini kami berikan dengan sesungguhnya dan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanda-tangan Ahli Waris yang diberi kuasa

Tanda-tangan Para Ahli Waris

Nama Jelas	Disahkan : Lurah/Kepala Desa	Nama :	Tanda-tangan :
<div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Pasfoto</div>		1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.
Nama Jelas, Tanda-tangan, Cap Dinas			

Sumber: <https://tcare.taspen.co.id/>

Lampiran 1. 3 Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris

No.	Nama	Hub.Keluarga	Tgl Lahir	Keterangan
1				
2				
3				

1. Saksi I :
 2. Saksi II :

Diisi oleh Pamong Praja :
 Camat / Lurah / Kepala Desa :

1. Mereka yang tersebut diatas adalah benar orang yang berhak atas pensiun yang dimaksud dalam surat Keputusan tersebut diatas dan pada hari masih hidup.
 2. Keterangan - keterangan yang bersangkutan telah diperiksa sesuai bukti yang sah.
 3. Susunan keluarga ini sesuai dengan Kartu Keluarga Nomor :

* - Coret yang tidak perlu
 ** Diisi oleh Lurah / Kepala Desa tidak boleh atas nama
 Perbaiki data yang tidak sesuai:

Untuk Petugas

(.....)
 NIP.

Sumber: <https://tcare.taspen.co.id/>

Lampiran 1. 4 Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB)



PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG
Jl.
Telp..... Facsimile

KETERANGAN AHLI WARIS

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Kantor / Instansi : dengan ini menerangkan bahwa :

I. Peserta PT TASPEN (Persero) di bawah ini :

1	Nama Lengkap	:	
2	Tempat dan Tanggal Lahir	:	
3	No TASPEN/NIP/NIK	:	
4	Terakhir Bekerja Sebagai Pegawai dari Instansi	:	
5	Alamat Instansi	:	
6	Pangkat/Golongan Terakhir dan besarnya Gaji Pokok Terakhir	:	
7	Alamat atau Tempat Tinggal Terakhir Peserta Sebelum Meninggal	:	
8	Teluh Meninggal Dunia Pada Tanggal	:	

II. Berdasarkan bahan-bahan/keterangan yang ada pada kami, almarhum/almarhumah meninggalkan Ahli Waris /Anggota keluarga sebagai berikut :

1.	Isteri/Suami bernama	:	
2	Tempat dan Tanggal Lahir	:	
3	Pekerjaan	:	
4	Alamat atau Tempat Tinggal	:	RT RW

Kelurahan
Kecamatan
Kantor Pos Terlekat

Telepon Nomor :
Kab/Kodya :

ANAK-ANAK / ANGGOTA KELUARGA ALMARHUM/ALMARHUMAH

NO	NAMA	TANGGAL LAHIR	HUBUGAN KELUARGA	KETERANGAN

Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dengan mengingat vumpahi jabatan serta keinsyafan, bahwa jika saya memberikan keterangan-keterangan palsu/tidak benar, maka saya bersedia dituntut sesuai dengan ketentuan-ketentuan hukum yang berlaku.

Disalahkan Oleh,
Kepala Desa/Lurah

.....
Kepala Kantor/Instansi

(.....)
NIP:

(.....)
NIP/NIK:

Sumber: <https://tcare.taspen.co.id/>

Lampiran 1. 5 Surat Keterangan Ahli Waris