

January 2023

PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM SECARA OFFLINE DAN ONLINE TERHADAP PROGRAM Pensiun Pertama di PT TASPEN (PERSERO) CABANG BOGOR

Fia Fridayanti Adam

Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia, fia@vokasi.ui.ac.id

Ilmarusyana Ilmarusyana

Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia

Follow this and additional works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jvi>



Part of the [Accounting Commons](#), [Arts Management Commons](#), [Business Administration, Management, and Operations Commons](#), [Business Analytics Commons](#), [Educational Administration and Supervision Commons](#), [Insurance Commons](#), and the [Tourism and Travel Commons](#)

Recommended Citation

Adam, Fia Fridayanti and Ilmarusyana, Ilmarusyana (2023) "PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM SECARA OFFLINE DAN ONLINE TERHADAP PROGRAM Pensiun Pertama di PT TASPEN (PERSERO) CABANG BOGOR," *Jurnal Vokasi Indonesia*: Vol. 10: No. 2, Article 7.

DOI: 10.7454/jvi.v10i2.1021

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jvi/vol10/iss2/7>

This Article is brought to you for free and open access by UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in Jurnal Vokasi Indonesia by an authorized editor of UI Scholars Hub.

PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM SECARA *OFFLINE* DAN *ONLINE* TERHADAP PROGRAM PENSIUN PERTAMA DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG BOGOR

Fia Fridayanti Adam¹, Imarusyania²

^{1,2}Program Pendidikan Vokasi, Universitas Indonesia

Corresponding Author's Email: fia@vokasi.ui.ac.id

ABSTRAK

PT TASPEN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditunjuk oleh pemerintah untuk melakukan penyelenggaraan dan pengelolaan Program Pensiun untuk Aparatur Sipil Negara (ASN). Program Pensiun bertujuan untuk memberikan penghasilan dan meningkatkan kesejahteraan pegawai saat berhenti bekerja atau memasuki usia pensiun. Salah satu jenis manfaat Program Pensiun yang diselenggarakan oleh PT TASPEN (Persero) adalah Program Pensiun Pertama yang bertujuan untuk memberikan hak pensiun setiap bulannya ketika peserta mencapai batas usia pensiun. Dalam pelaksanaan pengajuan klaim pensiun terdapat prosedur yang jelas dan sederhana untuk mencapai sistem pelayanan yang baik. Prosedur pengajuan di PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor dapat dilakukan secara *offline* yaitu dengan datang langsung ke kantor atau melalui mitra bayar dan secara *online* yaitu dapat mengajukan kapan saja dan di mana saja menggunakan aplikasi *E-Klim*. Penelitian ini menjelaskan kedua prosedur pengajuan klaim, baik secara *offline* maupun *online*, dan kemudian menjabarkan kualitas pelayanan dengan analisis SWOT secara kualitatif. Jika mengajukan secara *offline*, peserta harus datang langsung ke kantor PT TASPEN (Persero) sementara dalam pengajuan secara *online* peserta cukup mengunggah dokumen ke aplikasi *E-Klim*. Dari hasil analisis SWOT yang dilakukan, masih terdapat hambatan dalam proses pengajuan dan penyelesaian klaim, namun demikian kekuatan yang ada dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Analisis SWOT, Klaim, Program Pensiun, Prosedur

ABSTRACT

PT TASPEN (Persero) is a State-Owned Enterprise (BUMN) appointed by the government to carry out the implementation and management of the Pension Program for State Civil Apparatus (ASN). The Pension Program aims to provide income and improve employee welfare when they stop working or enter retirement age. One type of Pension Program benefit organized by PT TASPEN (Persero) is the First Pension Program which aims to provide pension rights every month when participants reach the retirement age. In the implementation of filing a pension claim, there are clear and simple procedures to achieve a good service system. The submission procedure at PT TASPEN (Persero) Bogor Branch can be done offline, namely by coming directly to the office, and online, that is, you can apply anytime and anywhere using the E-Klim application. This study describes the two procedures for submitting claims, both offline and online, and then describes the quality of service with a qualitative SWOT analysis. If submitting offline, participants must come directly to the PT TASPEN (Persero) office while in online submission, participants only need to upload documents to the E-Klim application. From the results of the SWOT analysis carried out, there are still obstacles in the process of submitting and settling claims, however, existing strengths can be used to improve service quality.

Keywords: Claim, Pension Program, Procedure, SWOT analysis

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya manusia memiliki batasan pada usia dan masa produktivitasnya. Tidak selamanya seseorang dapat bekerja dan tentu akan berhenti dari pekerjaannya serta menikmati masa tuanya (Khairati, 2020). Hal ini yang harus diperhatikan oleh perusahaan sebagai pemberi kerja untuk menghormati jasa para pekerja dengan memberikan jaminan sosial berupa jaminan pensiun. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 45 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun disebutkan bahwa “Jaminan pensiun merupakan jaminan sosial yang diberikan untuk

mempertahankan kehidupan yang layak bagi peserta ataupun ahli warisnya dengan memberikan manfaat pensiun saat peserta telah memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total”.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan abdi negara yang memiliki peran penting dalam pembangunan nasional yang bertanggung jawab untuk menjalankan tugas negara ditingkat pusat maupun daerah. PNS ditanggung oleh negara untuk memberikan gaji, tunjangan, maupun dana pensiun. Pentingnya peran sebagai PNS perlu diberikannya suatu penghargaan atas pengabdian selama bertugas berupa pemeliharaan, perlindungan, dan

peningkatan kesejahteraan untuk pegawai ataupun keluarganya sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja para pegawai. Salah satunya yaitu memberikan jaminan sosial dengan mengikuti Program Pensiun.

Program Pensiun merupakan salah satu bentuk kesejahteraan hari tua untuk PNS agar dapat memperoleh penghasilan jaminan hari tua saat berhenti bekerja atau memasuki usia pensiun. Dalam Undang-Undang RI No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun disebutkan bahwa sistem pendanaan dalam program pensiun memungkinkan terbentuknya akumulasi dana untuk memelihara kesinambungan penghasilan peserta sehingga menimbulkan ketentraman kerja sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai dalam pelaksanaan pembangunan nasional.

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau disingkat dengan PT. TASPEN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) yang ditunjuk dan dibina oleh pemerintah melalui pelimpahan program pensiun yang sebelumnya dikelola oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) untuk mengadakan penyelenggaraan dan pengelolaan program pensiun untuk PNS. PT TASPEN (Persero) memiliki peran penting untuk mengelola dan menghimpun dana dari kontribusi gaji yang dibayarkan oleh pegawai atau pemberi kerja. Manfaat pensiun yang akan diterima oleh pegawai akan dibayarkan saat memasuki usia pensiun. Program Pensiun Pertama merupakan salah satu jenis manfaat pensiun yang diselenggarakan oleh PT TASPEN (Persero) untuk memberikan penghasilan kepada PNS sebagai bentuk penghargaan atas jasa-jasa dalam menjalankan tugas negara saat mencapai Batas Usia Pensiun (BUP).

PT TASPEN (Persero) memberikan pelayanan kepada peserta TASPEN sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan dalam regulasi perusahaan. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik PT TASPEN (Persero) harus memiliki prosedur yang jelas dan sederhana sehingga dapat memudahkan kinerja perusahaan dan dapat memberikan kepuasan kepada peserta. Beberapa penelitian telah dilakukan dalam analisis prosedur di PT TASPEN, di antaranya Muchtar (2019), Ardianto (2020), Hidayatullah (2021), dan Malau (2021). Secara umum, dalam penelitian-penelitian tersebut dilakukan analisis prosedur pengajuan klaim PT TASPEN secara manual.

Sementara pada kondisi saat ini, selain peserta dapat mengajukan Surat Permintaan Pengajuan (SPP) Klaim secara langsung pada kantor Cabang (KC) terdekat dengan membawa dokumen persyaratan, peserta juga dapat mengajukan secara *online* dalam pengajuan SPP Klaim yang disebut

dengan Elektronik Klim atau disingkat dengan *E-Klim*. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang menganalisis prosedur manual atau secara *offline*, penelitian ini akan membandingkan kedua prosedur pengajuan klaim, baik secara *offline* maupun *online*, dan kemudian menjabarkan kualitas pelayanan dengan analisis SWOT secara kualitatif.

Analisis SWOT digunakan untuk membantu mendapatkan kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang pada suatu perusahaan atau organisasi. Dengan analisis SWOT, perusahaan dapat mendapatkan umpan balik sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dan selanjutnya visi serta misi perusahaan dapat tercapai. Penggunaan analisis SWOT dalam kualitas pelayanan telah banyak dilakukan dalam berbagai penelitian, di antaranya oleh Annisa (2021) yang menganalisis kualitas pelayanan pada suatu *online store*, Maulana dan Patrikha (2021) yang menganalisis Kinerja dan Strategi suatu organisasi, dan Pongantung *et al.* (2021) yang menganalisis kualitas pelayanan publik suatu pemerintah desa. Dalam penelitian ini, analisis SWOT digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan suatu badan usaha milik pemerintah, dalam hal ini PT TASPEN (Persero).

Selanjutnya, uraian penelitian ini diikuti oleh bagian Tinjauan Pustaka yang memuat semua dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini, setelah itu terdapat bagian Metodologi Penelitian. Setelah Hasil dan Pembahasan, penelitian ini ditutup dengan Kesimpulan dan Saran.

TINJAUAN PUSTAKA

Prosedur

Prosedur berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu "Procedure" yang memiliki arti yaitu cara atau tata cara. Menurut Mulyadi (2016), prosedur merupakan suatu urutan kegiatan klerikal, yang melibatkan beberapa orang atau lebih dalam suatu departemen untuk menjamin penanganan perusahaan yang terjadi secara berulang. Sementara menurut Baridwan (1990), prosedur merupakan urutan pekerjaan klerikal yang melibatkan suatu bagian atau lebih yang disusun untuk menjamin perlakuan yang sama dalam transaksi perusahaan yang sedang dilakukan.

Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang sudah ditentukan, diangkat oleh pejabat yang memiliki kewenangan untuk mengangkat, memindahkan, dan memberhentikan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan yang berlaku dan diberikan tugas jabatan negeri maupun tugas negara lainnya yang mendapatkan gaji berdasarkan prundang-undangan yang berlaku.

Program Pensiun

Program Pensiun merupakan suatu perjanjian yang dilakukan dalam suatu program oleh penerima pensiun dengan pemberi kerja untuk menghormati jasa-jasa yang telah diberikan dalam menjalankan tugas selama bekerja. Dalam PSAK No. 18 Tahun 2017 tentang Akuntansi Dana Pensiun disebutkan bahwa Program Manfaat Purnakarya atau yang sering disebut dengan istilah “Program Pensiun” atau “Tunjangan Hari Tua”. Masyarakat sering menyebut hal ini sebagai Program Pensiun (*Pension Plan*). Manfaat Pensiun terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu :

1. Manfaat Pensiun Normal
Manfaat Pensiun Normal adalah Manfaat Pensiun yang dibayarkan saat peserta memasuki usia pensiun atau sesudahnya.
2. Manfaat Pensiun Dipercepat
Manfaat Pensiun Dipercepat adalah Manfaat Pensiun yang dibayarkan kepada peserta sebelum memasuki usia pensiun normal atau pada saat usia tertentu.
3. Manfaat Pensiun Cacat
Manfaat Pensiun Cacat adalah Manfaat Pensiun yang dibayarkan jika peserta mengalami kecelakaan kerja sehingga mengalami cacat dan tidak mampu untuk bekerja.
4. Manfaat Pensiun Ditunda
Manfaat Pensiun Ditunda adalah Manfaat Pensiun yang diberikan peserta yang meminta pensiun sendiri, akan tetapi belum memenuhi usia pensiun normal.

Program Pensiun Pertama

Program Pensiun Pertama adalah salah satu jenis manfaat Program Pensiun yang diselenggarakan dan dikelola oleh PT TASPEN (Persero) untuk memberikan penghasilan atau manfaat pensiun kepada peserta yang sudah tidak aktif bekerja atau memasuki Batas Usia Pensiun (BUP).

Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah suatu alat untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara terurut dalam perumusan strategi. Analisis ini dilakukan dengan cara memaksimalkan semua sumber kekuatan dan peluang, namun pada saat bersamaan kelemahan dan ancaman diminimalkan (Rangkuti, 2009). Identifikasi yang dilakukan dalam analisis ini

adalah mengetahui kekuatan atau *Strength*, kelemahan atau *Weakness*, kesempatan atau *Opportunity*, dan ancaman atau *Threat*. Pendekatan faktor internal dilakukan dalam kekuatan dan kelemahan, sementara kesempatan dan ancaman diambil dari faktor eksternal.

METODOLOGI PENELITIAN

Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini digunakan data hasil observasi langsung yaitu dengan mengamati subjek penelitian di PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor. Subjek penelitian adalah peserta Program Pensiun Pertama yang terdaftar dan mengajukan SPP Klaim baik secara *offline* maupun secara *online*. Selain data primer yang disebutkan di atas, dalam penelitian ini juga digunakan data sekunder, baik dari UU No. 11 Tahun 1969, UU No. 11 Tahun 1992, UU No. 43 Tahun 1999, maupun UU atau peraturan pemerintah lainnya. Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif berdasarkan prosedur pengajuan klaim secara *offline* maupun *online* dan analisis SWOT untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam proses pengajuan klaim di PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Pensiun pada PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor

Berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai disebutkan bahwa Manfaat Pensiun Pegawai diberikan untuk jaminan hari tua dan penghargaan atas pengabdian selama menjadi Pegawai Negeri dalam dinas pemerintahan. Dasar Pensiun yang digunakan oleh PT TASPEN (Persero) yaitu berdasarkan gaji pokok pegawai termasuk gaji pokok tambahan atau gaji pokok tambahan peralihan terakhir sebulan untuk menentukan Jumlah besaran manfaat pensiun yang berhak diterima oleh pegawai yang bersangkutan sesuai dengan peraturan gaji sesuai dengan instansi pegawai.

1. Kewajiban Peserta Pensiun

- a. Peserta membayar iuran sebesar 4,75% dari penghasilan yang diterima selama aktif bekerja atau saat menjadi PNS Aktif.
- b. Memberikan laporan kepesertaan dan keluarga peserta
- c. Memberikan laporan data Mutasi jika Istri/Suami meninggal dunia atau cerai/nikah lagi, Jika anak

- yang tertunjang meninggal dunia/ bekerja/nikah, Perpindahan kantor bayar pensiun, dan perubahan alamat tempat tinggal peserta atau penerima pensiun.
- d. Melakukan pengisian SPTB tiap tahun ganjil bagi peserta atau penerima pensiun.
2. Hak Penerima Pensiun
 - a. Pensiun Sendiri
 - b. Pensiun Janda/Duda
 - c. Pensiun Yatim Piatu
 - d. Pensiun Orang Tua
 - e. Pensiun Peninggalan
 - f. Pensiun Terusan
 - g. Pengembalian Iuran Pensiun
 3. Peserta Program Pensiun
 - a. Pensiun PNS Pusat
 - b. Pensiun PNS Daerah
 - c. Pensiun Pejabat Negara
 - d. Pensiun Hakim
 - e. Pensiun Eks Pegadaian
 - f. Pensiun Eks PNS Departemen Perhubungan pada PT KAI
 - g. Pensiun TNI/POLRI (Eks ABRI yang pensiun sebelum tanggal 1 April 1989)
 - h. Dana Kehormatan Veteran
 - i. Tunjangan Veteran
 - j. Tunjangan PKRI/KNIP
- Prosedur Pengajuan Klaim Secara Offline Terhadap Program Pensiun Pertama pada PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor**
- Berikut penjelasan terkait prosedur pengajuan klaim secara *offline*:
1. Peserta memberikan Surat Permohonan Permintaan (SPP) Klaim yang sudah ditentukan dan diserahkan kepada pihak *Customer Service* (CS) atau diserahkan kepada Mitra Bayar yang bekerja sama dengan PT. TASPEN untuk diserahkan kepada pihak CS.
 2. Bagian CS menerima pengajuan dan melakukan pemeriksaan dokumen yang diterima dari peserta.
 3. Apabila dokumen persyaratan sudah terpenuhi, maka pihak CS akan melakukan pengecekan, memperbaharui data kepesertaan, dan melakukan proses ke tahap selanjutnya
 4. Apabila dokumen yang diajukan belum memenuhi syarat, maka CS akan merekam data yang sudah diserahkan dan menyampaikan informasi kembali terkait kekurangan SPP Klaim yang belum terpenuhi.
 5. Apabila dokumen yang diajukan tidak memenuhi persyaratan, maka CS dapat menentukan karakteristik tidak memenuhi syarat dan menyampaikan bukti kepada peserta yang mengajukan bahwa SPP Klaim tidak memenuhi syarat dan tidak dapat diproses selanjutnya.
 6. Pihak CS menginput data yang sudah diserahkan oleh peserta ke dalam sistem perusahaan.
 7. CS mencetak *Voucher* Klaim dan mencetak Tanda Terima.
 8. Secara bersamaan pihak CS melakukan proses perhitungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mencetak Lembar Perhitungan Hak (LPH)
 9. Setelah SPP Klaim, *Voucher* Klaim, dan LPH dipenuhi, selanjutnya diserahkan kepada bagian Verifikator untuk melakukan verifikasi atau memeriksa kembali terhadap keabsahan dokumen SPP Klaim dan hasil perhitungan hak.
 10. Setelah melakukan proses Verifikasi kemudian dokumen (SPP Klaim dan LPH) diserahkan kepada bagian Otorisasi oleh Asisten Manager (Asman) bidang Layanan Klaim untuk melakukan pengecekan kembali dan melakukan pengesahan dokumen tersebut.
 11. Selanjutnya dokumen yang sudah disahkan oleh Otorisator diserahkan kepada Unit Kerja Keuangan untuk melakukan Verifikasi kembali terhadap perhitungan hak, kesesuaian dokumen, dan melakukan pengesahan oleh Asman bidang Kas dan Keuangan.
 12. Pihak Kas dan Keuangan melakukan posting yang dilakukan H-1 paling lambat sebelum pembayaran hak.
 13. Dokumen yang sudah disahkan diberikan kepada pihak kasir untuk melakukan proses pembayaran melalui metode transfer.
 14. Menyiapkan Cek yang akan diserahkan kepada Bank BRI sebagai mitra bayar.
 15. Menyiapkan daftar pengantar Transfer/Kliring dua rangkap yang sudah ditandatangani oleh Asman bidang Kas dan Keuangan. Rangkap pertama akan disimpan sebagai arsip dan rangkap kedua akan diserahkan kepada Bank.
 16. Selanjutnya melakukan pembayaran hak pensiun kepada pemohon melalui rekening peserta yang bersangkutan atau penerima pensiun.

17. Setelah menyelesaikan proses klaim, pihak layanan menyimpan dokumen SPP Klaim ke dalam arsip (Dosir) perusahaan.

Prosedur Pengajuan Klaim Secara Online Terhadap Program Pensiun Pertama pada PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor

Berikut penjelasan mengenai proses pengajuan klaim secara *online* menggunakan aplikasi *E-Klim* :

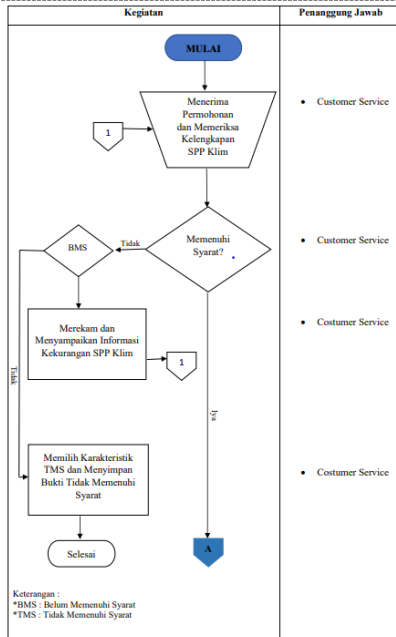
1. Para peserta dapat mengakses halaman utama aplikasi *E-Klim* melalui website <https://eklim.TASPEN.cp.id/eklim/> agar dapat mengajukan klaim secara *online*.
2. Para peserta melakukan pengisian dan verifikasi data secara *online* dalam aplikasi tersebut.
3. Para peserta melakukan *scan* dokumen SPP Klaim dan diunggah ke dalam aplikasi *E-Klim* tersebut.
4. Setelah pengisian data dan penyerahan dokumen SPP Klaim berhasil, Selanjutnya pihak CS akan memeriksa dan memperbaharui data kepesertaan.
5. Apabila dokumen persyaratan sudah terpenuhi, maka pihak CS akan melakukan pengecekan, memperbaharui data kepesertaan, dan melakukan proses ke tahap selanjutnya
6. Apabila dokumen yang diajukan belum memenuhi syarat, maka CS akan merekam data yang sudah diserahkan dan menyampaikan informasi kembali terkait kekurangan SPP Klaim yang belum terpenuhi.
7. Apabila dokumen yang diajukan tidak memenuhi persyaratan, maka CS dapat menentukan karakteristik tidak memenuhi syarat dan menyampaikan bukti kepada peserta yang mengajukan bahwa SPP Klaim tidak memenuhi syarat dan tidak dapat diproses selanjutnya.
8. Pihak CS menginput data yang sudah diserahkan oleh peserta ke dalam sistem perusahaan.
9. CS mencetak *Voucher* Klaim dan mencetak Tanda Terima.
10. Secara bersamaan pihak CS melakukan proses perhitungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mencetak Lembar Perhitungan Hak (LPH)
11. Setelah SPP Klaim, *Voucher* Klaim, dan LPH dipenuhi, selanjutnya diserahkan kepada bagian Verifikator untuk melakukan verifikasi atau memeriksa kembali terhadap keabsahan dokumen SPP Klaim dan hasil perhitungan hak.

12. Setelah melakukan proses Verifikasi kemudian dokumen (SPP Klaim dan LPH) diserahkan kepada bagian Otorisasi oleh Asisten Manager (Asman) bidang Layanan Klaim untuk melakukan pengecekan kembali dan melakukan pengesahan dokumen tersebut.

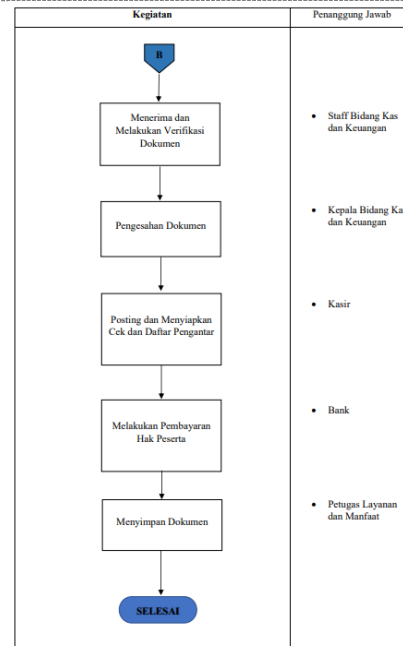
13. Selanjutnya dokumen yang sudah disahkan oleh Otorisator diserahkan kepada Unit Kerja Keuangan untuk melakukan Verifikasi kembali terhadap perhitungan hak, kesesuaian dokumen, dan melakukan pengesahan oleh Asman bidang Kas dan Keuangan.
14. Pihak Kas dan Keuangan melakukan posting yang dilakukan H-1 paling lambat sebelum pembayaran hak.
15. Dokumen yang sudah disahkan diberikan kepada pihak kasir untuk melakukan proses pembayaran melalui metode transfer.
16. Menyiapkan Cek yang akan diserahkan kepada Bank BRI sebagai mitra bayar.
17. Menyiapkan daftar pengantar *Transfer/Kliring* dua rangkap yang sudah ditandatangani oleh Asman bidang Kas dan Keuangan. Rangkap pertama akan disimpan sebagai arsip dan rangkap kedua akan diserahkan kepada Bank.
18. Selanjutnya melakukan pembayaran hak pensiun kepada pemohon melalui rekening peserta yang bersangkutan atau penerima pensiun.
19. Setelah menyelesaikan proses klaim, pihak layanan menyimpan dokumen SPP Klaim ke dalam arsip (Dosir) perusahaan.

Flowchart Prosedur Pengajuan Klaim Program Pensiun Pertama di PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor

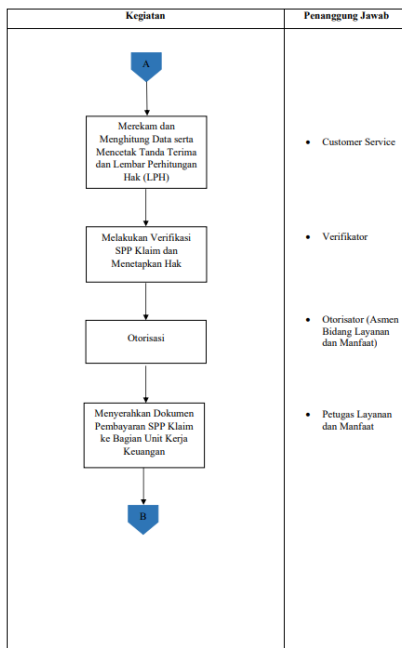
Dalam Gambar 1 hingga Gambar 3 dapat dilihat *flowchart* Prosedur Pengajuan Klaim terhadap Program Pensiun Pertama di PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor.



Gambar 1 Flowchart Prosedur Pengajuan Klaim



Gambar 3 Flowchart Prosedur Pengajuan Klaim (Lanjutan)



Gambar 2 Flowchart Prosedur Pengajuan Klaim (Lanjutan)

Dari Gambar 1 hingga Gambar 3 di atas terlihat, bahwa secara umum prosedur yang dilakukan dalam pengajuan SPP Klaim adalah hampir sama, hanya saja dalam prosedur online melalui aplikasi *E-Klim*, peserta tidak harus datang ke kantor PT TASPEN (Persero). Dalam prosedur *online*, peserta cukup *login* ke *E-Klim* dan mengunggah dokumen yang diperlukan ke sistem tersebut. Sementara dalam pengajuan SPP Klaim *offline*, peserta masih harus datang ke kantor PT TASPEN (Persero).

Hambatan dalam Proses Pengajuan Klaim Program Pensiun pada PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor

Dalam proses pengajuan klaim Program Pensiun Pertama di PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor terdapat hambatan-hambatan yang dilalui. Penulis mengamati bahwa terdapat 2 faktor penghambat yang dihadapi yaitu :

1. Hambatan Eksternal
 - a. Kurangnya dokumen persyaratan yang telah diajukan oleh peserta Program Pensiun Pertama dimana peserta datang langsung ke kantor TASPEN membuat CS harus memberikan formulir untuk dilengkapi kembali dan mencoret dokumen yang tidak diperlukan sehingga dapat memakan waktu dan pihak TASPEN belum bisa melakukan proses klaim.

- b. Pihak peserta memberikan data yang berbeda dalam dokumen SPP Klaim seperti perbedaan pada alamat dan nama buku rekening yang tidak sesuai dengan peserta atau penerima pensiun yang bersangkutan sehingga pihak TASPEN harus memberikan konfirmasi kembali kepada peserta untuk memberikan alamat dan nama buku rekening yang sesuai dengan nama penerima pensiun. Dengan adanya perbedaan informasi menyebabkan proses klaim tertunda hingga persyaratan terpenuhi dengan benar.
2. Hambatan Internal
- a. Adanya gangguan sistem maupun gangguan koneksi membuat para karyawan terhambat dalam perekaman data proses klaim dan membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan proses klaim.
- b. Kurangnya ketelitian pihak CS dalam melakukan perekaman data sehingga masih ada data yang tidak sesuai antara SPP Klaim dan sistem perusahaan. Dengan terjadinya hal ini menyebabkan data tersebut harus diperbaiki kembali dan memakan waktu yang lama dimana pelayanan tersebut harusnya lebih cepat menjadi lebih lama akibat adanya kesalahan data.
- Analisis SWOT pada Kualitas Pelayanan Peserta dalam Proses Pengajuan Klaim Program Pensiun Pertama di PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor**
- Analisis SWOT digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengajuan klaim Program Pensiun Pertama. Dalam analisis ini diidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Hal ini dilakukan untuk memberikan umpan balik terhadap kualitas pelayanan untuk peserta di PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor.
- a. *Strength* (Kekuatan)
- Dalam mengajukan klaim Program Pensiun Pertama, pihak TASPEN memiliki Persyaratan yang jelas dan sudah tertera pada Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)
 - Klaim diterima dan dapat diproses apabila dokumen SPP Klaim lengkap.
- Memiliki sistem yang memadai untuk melakukan proses klaim sehingga waktu penyelesaian dalam proses klaim cepat dan efektif.
 - PT TASPEN (Persero) telah menyediakan *platform* berupa aplikasi *E-Klim* yang digunakan untuk mengajukan klaim secara *online* dan dapat diajukan kapan saja.
 - PT TASPEN (Pesero) telah menyediakan *platform* berupa aplikasi *TASPCare* yang digunakan untuk menyatakan keluhan. Kritikan, tanggapan, serta saran untuk meninjau tingkat kepuasan peserta dalam pelayanan perusahaan.
 - Perusahaan menyediakan aplikasi Otentikasi yang dapat digunakan oleh peserta untuk melakukan absen selama 3 bulan sekali untuk pengajuan klaim Program Pensiun Pertama yang bertujuan untuk memberikan konfirmasi kepada pihak TASPEN bahwa dirinya masih hidup dan masih berhak menerima manfaat pensiun.
- b. *Weakness* (Kelemahan)
- Terdapat beberapa peserta yang masih belum memahami terkait persyaratan pengajuan klaim Program Pensiun Pertama sehingga pihak CS harus memberikan penjelasan kembali terkait persyaratan yang harus dipenuhi.
 - Masih banyak peserta yang belum memahami terhadap penggunaan aplikasi *E-Klim* dikarenakan rata-rata peserta TASPEN memiliki usia lansia yang berumur dari 56 tahun ke atas.
 - gangguan pada sistem perusahaan mengakibatkan pekerjaan dalam proses perekaman data peserta membutuhkan waktu yang lama
- c. *Opportunities* (Peluang)
- PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor bekerja sama dengan mitra bayar lainnya dalam melakukan proses pengajuan klaim peserta.
 - Dengan sistem teknologi yang sudah berkembang, dapat memudahkan pekerjaan karyawan

dalam melakukan proses klaim Program Pensiun Pertama.

- Dalam prosedur pengajuan klaim bagian layanan terdapat proses Verifikasi dan Otorisasi untuk melakukan pemeriksaan kembali terkait data SPP Klaim dan perhitungan hak pensiun untuk dapat menghindari terjadinya kesalahan pada data dan kerugian pembayaran.
- d. *Threats* (Ancaman)
- Klaim ditolak atau tidak dapat diterima jika persyaratan SPP Klaim tidak memenuhi syarat.
 - Klaim dapat ditunda jika dokumen SPP Klaim belum memenuhi syarat dan akan diproses kembali jika dokumen sudah terpenuhi.
 - Sering terjadinya gangguan sistem dan koneksi yang mengakibatkan pekerjaan para karyawan terhambat sehingga klaim tidak dapat diproses.
 - Peserta yang tidak melakukan absen melalui aplikasi Otentikasi dalam 3 bulan mengakibatkan pembayaran diberhentikan sementara dan peserta tidak dapat menerima hak pensiunnya.

peserta dapat menggunakan aplikasi *E-Klim* yang tersedia.

3. Adanya hambatan dalam proses pengajuan dan penyelesaian klaim Program Pensiun Pertama seperti data yang tidak sesuai, dokumen yang diajukan belum terpenuhi, gangguan pada Sistem Informasi perusahaan, dan kurangnya ketelitian para karyawan dalam perekaman data.
4. Berdasarkan analisis SWOT yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor memiliki kekuatan utama yaitu adanya persyaratan yang lengkap dan sudah tertera pada Formulir Permintaan Pembayaran (FPP), serta memiliki Sistem Informasi yang maju seperti memiliki *platform* berupa aplikasi *E-Klim*, *TASPENCare*, dan aplikasi Otentikasi. Adapun kelemahan yang dihadapi oleh perusahaan yaitu masih banyak peserta yang belum memahami terkait Sistem Informasi dikarenakan faktor usia. PT TASPEN (Persero) bekerja sama dengan mitra bayar lainnya dalam pengajuan klaim dan memiliki Sistem Informasi yang sangat membantu dalam proses klaim menjadi lebih cepat, akan tetapi pihak TASPEN perlu melakukan evaluasi kembali apabila terjadinya gangguan pada sistem ataupun koneksi internet perusahaan.

KESIMPULAN

Berikut hasil kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan yang sudah penulis paparkan di atas yaitu:

1. Prosedur pengajuan klaim Program Pensiun Pertama dilakukan dengan menyerahkan dokumen SPP Klaim ke kantor TASPEN, bidang layanan memeriksa kelengkapan dokumen, melakukan perekaman data, Verifikasi dan Otorisasi, Posting yang dilakukan oleh bidang Kas dan Keuangan, melakukan pembayaran, dan menyimpan dokumen ke dalam arsip (Dosir).
2. Dalam mengajukan klaim secara *offline* dan *online* memiliki perbedaan yang terletak pada peserta yang mengajukan. Jika mengajukan secara *offline*, peserta dapat datang langsung ke kantor TASPEN atau menyerahkan kepada mitra bayar yang sudah bekerja sama dengan TASPEN. Jika peserta mengajukan secara *online*, peserta dapat mengajukan klaim tanpa harus datang ke kantor TASPEN, akan tetapi

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan saran untuk meningkatkan pelayanan peserta pada PT TASPEN (Persero) Cabang Bogor bahwa sebaiknya perusahaan meningkatkan kualitas pada Sistem Teknologi perusahaan dalam melakukan proses penyelesaian klaim.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, M.L. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis SWOT pada *Online Store* Shopee. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. Vol 4 No 1. DOI : <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.305>
- Ardianto, A.J. (2020). *Prosedur Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Bogor*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.14582.42569>
- Baridwan, Z. (1990). *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta: BPFE UGM.

-
- Hidayatullah, W. W. (2021). *Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pertama Peserta TASPEN pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Madiun*.
Sipil Negara.
[https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/27837/UU Nomor 05 Tahun 2014.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/27837/UU%20Nomor%2005%20Tahun%202014.pdf)
- Khairati, M. (2020). *Prosedur Pelayanan Hak Peserta Program Tabungan Hari Tua Pada PT TASPEN (Persero) Cabang Mataram*.
- Malau, A. C. M. (2021). *Prosedur Penyelesaian Klaim Program Pensiun Pertama Pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Bekasi*.
- Maulana, I., Patrikha, F.D. (2021). Analisis Kinerja dan Strategi Berdasarkan Analisis SWOT dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Akuntabel*. 18(4).
- Muchtar, N. E. P. (2019). *Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar*.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Peraturan Pemerintah. (2015). *Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua*.
- Peraturan Menteri Keuangan. (2012). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 50 Tahun 2012 tentang Iuran dan Manfaat Pensiun*.
- Peraturan Pemerintah. (2003). *Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil*.
- Pongantung, M.C., Dengo, S., Mambo, R. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *JAP*. Vol 7 No 103.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1992). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun*.
https://doi.org/10.20595/jjbf.19.0_3
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian*.
[https://pih.kemlu.go.id/files/UU_Pokok-pokok Kepegawaian-Perubahan_No.43 Th.1999.pdf](https://pih.kemlu.go.id/files/UU_Pokok-pokok%20Kepegawaian-Perubahan_No.43%20Th.1999.pdf)
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur*