

**PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM DANA PENSIUN
PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG
DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : NI KADEK DIAN DIANA

NIM : 2215613215

PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI BALI

2025

PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM DANA PENSIUN PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR

Ni Kadek Dian Diana

2215613215

(Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Perkembangan administrasi pelayanan sektor publik menuntut adanya sistem yang efektif dan efisien, dalam melakukan aktivitas pengelolaan jaminan sosial yaitu termasuk salah satunya jaminan dana pensiun. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan prosedur pengajuan klaim dana pensiun di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar, dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan memberikan solusi yang relevan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara tidak terstruktur, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengajuan klaim dana pensiun telah dijalankan melalui lima tahapan utama: (1) pengumpulan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen, (2) validasi dan verifikasi keabsahan dokumen, (3) perekaman data biometrik peserta, (4) perhitungan dan penetapan hak pensiun, serta (5) pencetakan *voucher* dan otorisasi pencairan dana. Prosedur ini dinilai sebagian besar sudah cukup efektif karena berjalan sesuai tahapan yang telah ditetapkan dan didukung oleh peran aktif petugas *customer service* dalam memberikan informasi dan bantuan kepada peserta, baik secara langsung maupun melalui layanan digital (*TOS*). Namun, efektivitas tersebut masih menghadapi sejumlah kendala. Dari sisi internal, keterbatasan jumlah petugas pada bagian pelayanan dibandingkan jumlah pemohon yang terus meningkat. Sementara dari sisi eksternal, kendala mencakup rendahnya pemahaman peserta terhadap alur prosedur, keterlambatan pengurusan dokumen dari instansi asal, dan ketidaksesuaian format surat pengantar dari kelurahan. Upaya yang telah dilakukan PT TASPEN beberapa langkah seperti pendampingan langsung kepada peserta, penyusunan SOP lima tahap, serta sosialisasi dan edukasi digital kepada ASN menjelang pensiun.

Kata Kunci: Prosedur Klaim, Dana Pensiun, Layanan Administrasi.

**PROCEDURES FOR SUBMITTING PENSION FUND CLAIMS
AT PT TASPEN (PERSERO) DENPASAR BRANCH OFFICE**

Ni Kadek Dian Diana

2215613215

(D3 accounting study program, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

The development of public sector service administration demands an effective and efficient system in carrying out social security management activities, including pension fund guarantees. This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of pension fund claim submission procedures at PT TASPEN (Persero) Denpasar Branch Office, and identify the obstacles faced and provide relevant solutions. The method used is a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were carried out through unstructured interviews, non-participatory observation, and documentation. The results of the study indicate that the pension fund claim submission procedure has been carried out through five main stages: (1) collecting and checking the completeness of documents, (2) validating and verifying the validity of documents, (3) recording participant biometric data, (4) calculating and determining pension rights, and (5) printing vouchers and authorizing disbursement of funds. This procedure is considered to be largely effective because it runs according to the established stages and is supported by the active role of customer service officers in providing information and assistance to participants, both directly and through digital services (TOS). However, this effectiveness still faces several obstacles. From the internal side, the limited number of officers in the service section compared to the number of applicants continues to increase. Meanwhile, external obstacles include participants' poor understanding of the procedural flow, delays in document processing from their respective agencies, and inconsistent formats for cover letters from the sub-district office. PT TASPEN has implemented several measures, including direct mentoring for participants, developing a five-step standard operating procedure (SOP), and digital outreach and education for civil servants approaching retirement.

Keywords: *Claim Procedures, Pension Funds, Administrative Services.*

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Abstrak	ii
Halaman Prasyarat Gelar Ahli	iv
Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian	vi
Halaman Penetapan Kelulusan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Kesenjangan	5
C. Tujuan Penulisan	6
D. Manfaat Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Standar Aktivitas	8
B. Praktik Baik Aktivitas	22
BAB III METODE PENULISAN	27
A. Lokasi/Tempat dan Waktu Aktivitas	27
B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	27
BAB IV PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Objek Penulisan	31
B. Deskripsi Aktivitas	40
C. Pembahasan	43
BAB V PENUTUP	50
A. Simpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pengajuan Klaim Dana Pensiun Pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.....	4
--	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Prosedur Pengajuan Klaim Dana Pensiun Bagian 1	20
Gambar 2. 2 Prosedur Pengajuan Klaim Dana Pensiun Bagian 2	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)	56
Lampiran 2 : Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB)	57
Lampiran 3 : Surat Keterangan Penguburan	58
Lampiran 4 : Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris.....	59



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam situasi ekonomi saat ini, Indonesia mengalami peningkatan inflasi yang cukup signifikan. Kondisi tersebut mendorong pentingnya pembangunan infrastruktur, khususnya pada sektor ketenagakerjaan. Untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional, diperlukan bukan hanya ketersediaan dana dan kemampuan teknis, melainkan juga dukungan aktif dari pemerintah serta masyarakat luas, yang ditopang oleh tenaga kerja yang profesional dan kompeten.

Pada usia produktif, setiap individu berupaya mendapatkan pekerjaan yang layak guna memperoleh penghasilan yang memadai demi keberlangsungan hidup hingga memasuki masa tua. Salah satu cita-cita yang banyak diidamkan masyarakat adalah menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai bentuk pengabdian kepada negara. PNS memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Sebagai bentuk penghargaan atas pengabdianannya, negara memberikan kompensasi berupa gaji, tunjangan, serta manfaat pensiun. Program pensiun merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang bertujuan menjaga kesejahteraan PNS setelah mereka tidak lagi aktif bekerja.

Secara umum, proses pengajuan pensiun dilakukan beberapa bulan sebelum masa purnatugas tiba, dengan melengkapi berbagai dokumen yang dipersyaratkan seperti Surat Keputusan (SK) Pensiun, Surat Keterangan Penghentian Pembayaran

(SKPP), serta dokumen pendukung lainnya. Pengajuan ini dapat dilakukan melalui sistem elektronik yang disediakan oleh instansi pemerintah atau Badan Kepegawaian Negara (BKN). Idealnya, pengajuan dilaksanakan 3 hingga 6 bulan sebelum masa pensiun agar proses pencairan hak pensiun dapat berjalan dengan lancar.

Masa pensiun sendiri merupakan sebuah transisi penting, di mana seseorang berhenti dari pekerjaan aktif namun tetap berhak memperoleh penghasilan. Pandangan umum sering menganggap masa pensiun sebagai masa yang tidak produktif, padahal melalui program pensiun yang baik, kesejahteraan individu tetap dapat terjaga. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 yang menyatakan bahwa dana pensiun bertujuan memberikan jaminan penghasilan bagi pekerja maupun keluarganya setelah masa kerja berakhir atau ketika terjadi risiko tertentu seperti kecelakaan kerja.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan jaminan sosial. Agar hak-hak masyarakat dapat terpenuhi secara adil dan transparan, pelayanan publik harus diselenggarakan secara efektif dan efisien. Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang jaminan sosial adalah pengelolaan dana pensiun bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dilaksanakan oleh PT TASPEN (Persero). Dalam kaitannya dengan pengelolaan dana pensiun, sistem akuntansi memegang peranan penting. Sistem ini tidak hanya berfungsi dalam pencatatan dan pelaporan aktivitas keuangan, tetapi juga menyediakan informasi bagi manajemen untuk pengambilan keputusan serta pengendalian aktivitas, baik internal maupun

eksternal (Warren, et al., 2017). Secara khusus, dalam pelayanan klaim pensiun, sistem akuntansi membantu proses dokumentasi, pemeriksaan, hingga verifikasi data peserta agar dapat meminimalisir kesalahan.

Pelaksanaan prosedur yang baik menjadi faktor penentu keberhasilan suatu program. Prosedur yang disusun secara sistematis dan jelas akan membantu kelancaran aktivitas serta mengurangi potensi kesalahan dalam pelayanan. Selain itu, prosedur juga harus fleksibel agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi maupun kebutuhan pelayanan publik yang semakin dinamis.

PT TASPEN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ditunjuk untuk mengelola dana pensiun bagi PNS dan pegawai BUMN. Sumber pendanaannya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta potongan gaji bulanan pegawai. Salah satu unit pelaksanaannya adalah PT TASPEN Kantor Cabang Denpasar, yang bertanggung jawab melayani peserta di wilayah Bali. Layanan utama yang diberikan meliputi prosedur klaim dana pensiun, mulai dari tahap pengumpulan dokumen hingga pencairan manfaat kepada peserta atau ahli waris.

Berkaitan dengan hal tersebut, berikut ini disajikan rekapitulasi pengajuan klaim dana pensiun pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar berdasarkan jenis klaim dana pensiun selama bulan Januari 2025.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pengajuan Klaim Dana Pensiun Pada PT TASPEN
(Persero) Kantor Cabang Denpasar

Jenis Klaim Dana Pensiun	Total Pengajuan Klaim	Total Klaim Diterima	Total Klaim Tidak Memenuhi Syarat
Pensiun Pertama	29	23	6
Pensiun Janda/Duda	32	23	9
Uang Duka Wafat	148	137	11
TOTAL	209	183	26
Persentase	100%	87,6%	12,4%

Sumber: PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar (Data Diolah)

Namun, dalam praktiknya, menunjukkan bahwa prosedur klaim dana pensiun masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan data PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar pada bulan Januari 2025, terdapat 209 pengajuan klaim pensiun yang terdiri atas klaim Pensiun Pertama, Pensiun Janda/Duda, dan Uang Duka Wafat. Dari jumlah tersebut, 183 klaim (87,6%) berhasil diterima, sedangkan 26 klaim (12,4%) tidak memenuhi syarat. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bagian layanan, ditemukan bahwa terjadi kesalahan atau keterlambatan pengajuan akibat dokumen tidak lengkap, data yang salah, atau ketidaksesuaian dengan persyaratan. Pemahaman pemohon pensiun terhadap prosedur pengajuan klaim dana pensiun perlu diperbaiki.

Fenomena ini semakin relevan mengingat jumlah ASN yang memasuki masa pensiun setiap tahunnya terus meningkat, khususnya di Provinsi Bali. Hal ini berdampak langsung terhadap beban pelayanan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar sebagai penyelenggara layanan jaminan sosial ASN di Bali.

Pemilihan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar sebagai objek penelitian didasarkan pada fenomena nyata terkait kendala yang dihadapi peserta dalam proses pengajuan klaim dana pensiun, serta hasil pengamatan langsung penulis selama berada di lingkungan perusahaan tanpa keterlibatan dalam aktivitas operasional. Di samping itu, kantor cabang ini menjadi pusat pelayanan utama bagi seluruh ASN di Bali, sehingga representatif untuk mengidentifikasi kendala prosedur klaim pensiun.

Permasalahan yang muncul tidak hanya disebabkan oleh peserta, melainkan juga faktor internal PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar seperti keterbatasan jumlah petugas pelayanan dibandingkan volume pemohon. Kondisi ini sering menimbulkan antrean panjang dan keterlambatan dalam proses validasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis prosedur pengajuan klaim dana pensiun di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi, penulis mengangkat judul **“Prosedur Pengajuan Klaim Dana Pensiun pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar”** dalam tugas akhir ini.

B. Rumusan Kesenjangan

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur pengajuan klaim dana pensiun pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar?.

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam prosedur pengajuan klaim dana pensiun pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar dan bagaimana solusi pemecahannya?.

C. Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah yang dibahas, maka dengan adanya tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim dana pensiun yang diterapkan pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam prosedur pengajuan klaim dana pensiun pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar dan bagaimana solusi pemecahannya.

D. Manfaat Penulisan

1. Bagi Perusahaan

Pengamatan ini diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan sebagai pengelola dana pensiun yang profesional dan andal.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi pustaka serta kajian mahasiswa di Politeknik Negeri bali dalam penelitian sejenis pada masa mendatang khususnya mengenai Prosedur Pengajuan Klaim Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Cabang Denpasar.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau studi kasus bagi penelitian dan pengembangan tentang prosedur pengajuan klaim dana pensiun pada PT TASPEN (Persero). Menambah wawasan dan pemahaman tentang prosedur pengajuan klaim dana pensiun, khususnya di PT TASPEN (Persero) Cabang Denpasar.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengajuan klaim dana pensiun di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar sebagian besar sudah berjalan cukup efektif. Hal ini terlihat dari kesesuaian antara *flowchart* alur prosedur dengan pelaksanaan di lapangan. Namun, kendala masih muncul dari kurangnya jumlah petugas *customer service* serta kurangnya pemahaman peserta, terutama terkait tahapan prosedur, dan dokumen yang dibutuhkan. Untuk mengatasi hal ini, PT TASPEN telah melakukan beberapa langkah seperti pendampingan langsung, penyusunan SOP lima tahap, serta sosialisasi dan edukasi digital.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan prosedur pengajuan klaim dana pensiun dikategorikan ada 2 faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal: keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Sedangkan faktor eksternal: kurangnya pemahaman peserta mengenai prosedur klaim, keterlambatan dokumen dari instansi asal peserta, format surat yang tidak sesuai standar.

Solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala yaitu dengan

faktor internal: digitalisasi dan otomatisasi layanan. Sedangkan faktor eksternal: koordinasi dan kerja sama antar instansi, standarisasi format surat keterangan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan untuk PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kegiatan Sosialisasi dan Edukasi

PT TASPEN diharapkan lebih aktif dalam melakukan sosialisasi dan edukasi kepada para peserta, khususnya ASN yang akan memasuki masa pensiun. Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung ke instansi-instansi terkait maupun melalui media digital untuk menjangkau peserta secara lebih luas, terutama mengenai tahapan prosedur klaim dan penggunaan aplikasi *TASPEN Online Service (TOS)*.

2. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Disarankan agar PT TASPEN menambah jumlah maupun meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkelanjutan, agar pelayanan kepada peserta dapat dilakukan secara optimal, khususnya dalam menangani kendala teknis maupun penggunaan aplikasi digital.

3. Membangun Koordinasi yang Lebih Intensif antar Instansi dengan Pemohon Klaim

PT TASPEN perlu menjalin koordinasi yang lebih intensif antara instansi dengan pemohonaz untuk memastikan kelengkapan dan ketepatan waktu dalam pengiriman dokumen yang dibutuhkan. Koordinasi ini juga

penting dalam menyamakan persepsi terkait format dokumen yang sesuai dengan standar TASPEN.

4. Standarisasi Format Dokumen Klaim

Perlu disusun panduan atau template resmi untuk dokumen-dokumen penting seperti surat keterangan pensiun, guna menghindari ketidaksesuaian format yang dapat menghambat proses pengajuan klaim.



DAFTAR PUSTAKA

- Adam, F. F., & Ilmarusyana, I. (2022). Prosedur Pengajuan Klaim Secara Offline Dan Online Terhadap Program Pensiun Pertama Di Pt Taspen (Persero) Cabang Bogor. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 10(2).
<https://doi.org/10.7454/jvi.v10i2.1021>
- Admin. (2020). Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli Dan Macamnya Serta Cirinya Secara Umum. Ilmu Sosial.
<https://www.ilmuips.my.id/2020/08/pengertian-prosedur.html>
- Aritonang, N. S., & Sihombing, T. (2025). Efektivitas Layanan Taspen One Hour Online Service (TOOS) Dalam Memberikan Kemudahan Layanan Tabungan Hari Tua (THT) Dan Pensiun Pertama Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Pt Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan. 03(01), 1–13.
- Ermayanti, E., & Abdullah, R. (2011). Efektivitas prosedur pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 101–115.
- Handayani, A. S. A., & Us, K. A. (2021). Kepuasan Dan Kenyamanan Nasabah Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pt Taspen (Persero) Jambi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(3), 284–294.
- Indrayani, N. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di sektor pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 45–56.
- Nasution, D. M., & Siregar, S. W. (2025). Analisis Sistem Pelayanan Asuransi Dana Pensiun Pt Taspen Cabang Medan Di Setda Provsu. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 2025–2026. <http://journal.politeknik-pratama.ac.id/index.php/IMK>
- PP 17 TAHUN 2020 Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Pub. L. No. 17 (2020).
<https://jdih.kemenkeu.go.id/dok/pp-17-tahun-2020>
- PT TASPEN (Persero). (2020). *Standar Operasional Prosedur Nomor TAS/PLY/PK/05A tentang Prosedur Pengajuan Klaim Dana Pensiun*. Jakarta: PT TASPEN (Persero).
- Rahayu, P. (2022). Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Dan Dana Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto. 1–44.
- Rindiani, & Atika Tambusai. (2022). Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Pensiun Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *EKOMA : Jurnal*

Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 1(2), 121–127.
<https://doi.org/10.56799/ekoma.v1i2.301>

Syahfitri, M. (2024). *Pengaruh Pensiun terhadap Kesejahteraan Pegawai*. 12(1), 88–97.

PT TASPEN (Persero). (2023). TASPEN Online Service (TOS). Diakses pada 20 Juli 2025, dari <https://tos.taspen.co.id/>

Undang-Undang (UU) Nomor 11 Tahun 1969 Pensiun Pegawai Dan Pensiun Janda/Duda Pegawai, Pub. L. No. 11 (1969).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/49112/uu-no-11-tahun-1969>

Undang-Undang (UU) Nomor 5 Tahun 2014 Aparatur Sipil Negara, Pub. L. No. 5 (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38580/uu-no-5-tahun-2014>

Warren, C. S., Reeve, J. M., & Duchac, J. (2017). *Accounting* (25th ed.). Cengage Learning.

Wati, E., & Maulina, R. (2022). Analisis Sistem Akuntansi Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 9(15–24), 27–41.

JURUSAN AKUNTANSI
 POLITEKNIK NEGERI BALI