

**SISTEM PEMBAYARAN KLAIM
TABUNGAN HARI TUA PADA PT TASPEN
(PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Salsabillah Rizki Amelia Sukoco

NIM 1915713007

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**SISTEM PEMBAYARAN KLAIM
TABUNGAN HARI TUA PADA PT TASPEN
(PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Salsabillah Rizki Amelia Sukoco

NIM 1915713007

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabillah Rizki Amelia Sukoco
Nim : 1915713007
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Sistem Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua Pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar”

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 20 Juli 2022

Yang menyatakan,



Salsabillah Rizki Amelia Sukoco
1915713007

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Sistem Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua
Pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar
2. Penulis
 - a. Nama : Salsabillah Rizki Amelia Sukoco
 - b. NIM : 1915713007
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Badung, Agustus 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


(Waelan, SE., M.Sc)
NIP. 196004031989101001


(Dr. I Ketut Santra, M.Si)
NIP. 196710211992031002

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

SISTEM PEMBAYARAN KLAIM TABUNGAN HARI TUA PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR

Oleh:

(SALSABILLAH RIZKI AMELIA SUKOCO)

1915713007

Disahkan Oleh

Ketua Penguji:



(Dr. I Ketut Santra, M.Si)

NIP. 196710211992031002

Penguji I



(Ir. I Wayan Putrana, M.Aqb)

NIP. 195712021989031001

Penguji II



(I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd)

NIP. 198809092019031013

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga

Ketua



(Dr. I Ketut Santra, M.Si)

NIP. 196710211992031002

Badung, Agustus 2022
Program Studi D3 Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantera, S.Psi., M.Si)

NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Sistem Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua Pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar”** tepat pada waktunya. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Penyusunan laporan tugas akhir ini, dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini dan secara khusus ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, memotivasi, dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberi segala fasilitas selama penulis menjalani masa perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M. Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran studi dalam penyusunan tugas akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran studi dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Waelan, SE.,M.Sc selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. I Ketut Santra, M. Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta saran-saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pemahaman berbagai mata kuliah selama perkuliahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan tugas akhir ini,
7. Staf pegawai Jurusan Administrasi Niaga dan staf pegawai perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bantuan dan pelayanan baik atas keperluan penulis di jurusan dan di perpustakaan.
8. Bapak Tribuna Phitera Djaja selaku *Branch Manager* di PT TASPEN (Persero) Cabang Denpasar Bali yang telah menerima dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ibu Ni Nyoman Vitria Anjarsari staf bagian Administrasi dan Keuangan pembimbing penulis selama di tempat PKL dan

membantu memberikan data yang diperlukan selama penelitian tugas akhir ini.

10. Seluruh pegawai atau staf PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir ini.
11. Kedua orang tua dan keluarga yang telah mendukung, mendoakan dan membimbing penulis selama menjalani studi hingga akhir penulisan tugas akhir.
12. Sahabat-sahabat dan rekan-rekan seangkatan D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan dan saran yang mana sangat membantu dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan tugas akhir ini. Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Badung, 20 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Metode Penelitian	11
1. Lokasi Penelitian.....	11
2. Objek Penelitian.....	11
3. Data Penelitian.....	12
a. Jenis Data.....	12
b. Sumber Data	12
c. Teknik Pengumpulan Data	13
4. Teknik Analisis Data	15
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Tabungan Hari Tua	16
1. Pengertian Tabungan Hari Tua PT TASPEN.....	16
2. Pengertian Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan	17
3. Pengertian Tabungan Hari Tua PT ASABRI	18
4. Perbedaan Besaran Iuran dan Manfaat PT TASPEN, BPJS Ketenagakerjaan dan PT ASABRI	19
B. Sistem	20
1. Pengertian Sistem	20
2. Klasifikasi Sistem.....	21
3. Karakteristik Sistem.....	22
4. Bagan Alir	24
C. Sistem Pembayaran	28
1. Pengertian Sistem Pembayaran	28
2. Komponen Sistem Pembayaran	28
3. Prinsip-Prinsip Sistem Pembayaran	29
D. Asuransi	30
1. Pengertian Asuransi	30
2. Manfaat Asuransi.....	31
3. Klaim Asuransi.....	32
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	35
A. Sejarah Perusahaan	35

B. Bidang Usaha	42
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Kebijakan Perusahaan	55
B. Analisis dan Interpretasi Data	61
1. Sistem Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua Pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar	62
2. Kendala-kendala Yang Dihadapi PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar Pada Saat Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua.....	75
3. Solusi Terhadap Kendala-kendala Pada Saat Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua Pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
A. Simpulan	81
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekap Data Pengajuan Klaim Tabungan Hari Tua Tahun 2021 Mei-Februari 2022.....	6
Tabel 2.1 Simbol Bagan Alir.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.....	50
Gambar 4.1 Aplikasi Elo.....	71
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Sistem Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)
- Lampiran 2 : Kutipan Perincian Penerimaan Gaji
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris
- Lampiran 4 : Keterangan Ahli Waris
- Lampiran 5 : SK Pensiun
- Lampiran 6 : Kutipan Akta Kematian
- Lampiran 7 : Surat Kenaikan Gaji Dari Instansi
- Lampiran 8 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 9 : Dokumentasi Kegiatan Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu sistem dalam sebuah perusahaan merupakan hal yang penting karena sistem dapat memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan yang akan dilakukan, tentunya sistem dapat dijadikan sebagai petunjuk dalam suatu perusahaan. Selain itu sistem sering dipakai dalam berbagai bidang, sehingga penggunaannya akan berbeda-beda sesuai dengan bidang yang digunakan. Arti sistem sendiri merupakan kumpulan dari komponen-komponen yang membentuk satu kesatuan (Tyoso, 2016). Pada suatu perusahaan keberadaan sistem sangat dibutuhkan karena dapat dijadikan pedoman program kerja yang terstruktur. Sistem pembayaran yang efektif dan efisien akan berpengaruh terhadap kelancaran aktivitas perekonomian. Hal ini menuntut perusahaan untuk lebih efektif dan efisien dalam mengelola sumber daya yang dimilikinya. Salah satu contohnya adalah perlunya meningkatkan

sistem yang berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan yang prima untuk konsumen sehingga dengan ini diharapkan dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Dengan itu keberadaan sistem pembayaran, memiliki peran penting dalam memudahkan aliran informasi dalam suatu perusahaan, sehingga dengan adanya sistem yang baik, akan menjadi tepat dan sesuai dengan ketentuan yang ada di perusahaan.

Pada masa produktivitas, umur seseorang pada akhirnya akan ada batasnya, karena tidak selamanya seseorang itu bekerja dan menghasilkan uang. Memiliki masa tua yang tenang dan sejahtera adalah mimpi banyak orang. Tidak ada orang yang menginginkan masa tua dengan kondisi kesehatan yang semakin menurun, namun masih harus menghadapi masalah finansial. Dengan mengikuti program asuransi, hal tersebut dapat mewujudkan mimpi pensiun sejahtera suatu saat nanti. Industri perasuransian menjadi salah satu bisnis yang mengalami perkembangan yang signifikan, mulai ditandai dengan banyaknya perusahaan asuransi yang bermunculan dan juga bermacam-macam layanan yang diberikan, hal ini dikarenakan semakin meningkat kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan terhadap risiko yang dapat terjadi. Seperti yang dikatakan oleh Willet yang dikutip oleh Idayanti dan Aryani mengatakan bahwa

“asuransi adalah alat sosial untuk mengurangi risiko untuk mengumpulkan dana guna mengatasi kerugian modal yang tak tentu, yang dilakukan melalui pemindahan risiko dari banyak individu kepada seseorang atau sekelompok orang”. Tentunya dari hal tersebut semua pihak pasti menginginkan jaminan kesehatan, keamanan serta kemakmuran tak terkecuali bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), karena sebagai Aparatur Negara dan Abdi Masyarakat merupakan hal penting dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah.

Keberhasilan Pegawai Negeri Sipil melaksanakan tugas-tugas pemerintah terutama dalam menyukseskan pembangunan nasional ditentukan oleh beberapa hal, dan yang terpenting adalah faktor jaminan sosial untuk PNS dan keluarganya. Sehingga diperlukan harga untuk membayar sejumlah uang secara kontinu sebagai langkah investasi atas ketidakpastian resiko. Berlatar belakang hal tersebut diperlukan untuk menjamin keberlangsungan hidup PNS setelah memasuki masa pensiun, sehingga jaminan hari tua Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya diperlukan, mengingat dedikasi terhadap tugas-tugas yang dilakoninya. Ada beberapa faktor yang menyebabkan seorang pegawai memasuki masa pensiun yaitu karena keluar dari pekerjaan, karena kematian, cacat dan pensiun normal. Dalam upaya untuk menjamin kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil, Pemerintah Republik Indonesia mendirikan

usaha asuransi miliknya yaitu PT TASPEN atau (Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri). PT TASPEN dibentuk untuk memberikan jaminan pada masa pensiun, asuransi kematian dan nilai tunai asuransi sebelum pensiun dengan memberikan suatu jumlah sekaligus kepada peserta atau ahli warisnya.

PT TASPEN merupakan perusahaan negara yang bergerak dibidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun, dimana pesertanya adalah pensiunan Pegawai Negeri Sipil. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981 yang telah diubah dengan PP 20 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 dan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981, PT TASPEN mengelola program tabungan hari tua (THT) yang merupakan program asuransi terdiri dari Asuransi Dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan Asuransi Kematian. Asuransi Dwiguna sendiri merupakan asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta pada saat mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya jika peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun. Sedangkan Asuransi Kematian (Askem) merupakan asuransi yang memberikan jaminan keuangan dalam hal peserta atau keluarganya meninggal dunia baik pada saat masih aktif maupun setelah pensiun, sesuai dengan penjelasan PP 25 Tahun 1981 pasal 9 ayat 2. Askem anak

diberikan apabila belum berusia 21 tahun atau 25 tahun yang masih sekolah dan belum menikah.

Pengelolaan Iuran dan Pelaporan Penyelenggaraan Program THT dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 206/PMK.02/2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 241/PMK.02/2016 Tentang Tata Cara Pengelolaan Iuran dan Pelaporan Penyelenggaraan Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri Sipil dan Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara. Dimana kepesertaan program THT dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil atau Pegawai Negeri Sipil atau Pejabat Negara sampai dengan Calon Pegawai Negeri Sipil atau Pegawai Negeri Sipil atau Pejabat Negara tersebut berhenti.

PT TASPEN memiliki visi perusahaan yaitu “Menjadi perusahaan asuransi sosial dan pensiun yang unggul, terpercaya dan berkelanjutan demi mewujudkan kesejahteraan peserta untuk meningkatkan nilai ekonomi dan sosial Indonesia”. Dan juga memiliki misi perusahaan yaitu “Memastikan terwujudnya layanan terbaik dan investasi yang andal serta kepemimpinan inovasi bisnis dan transformasi digital dengan didukung oleh sumber daya manusia yang amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif. Dengan adanya visi dan misi tersebut, PT TASPEN

selalu mengedepankan kepuasan pelanggan dengan terus melakukan evaluasi serta fokus untuk membantu nasabah mencapai impian dan aspirasi mereka, dengan cara memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan dan juga pada bagian pelayanan dan manfaat melakukan sosialisasi ke PEMDA, yang diharapkan dapat bekerja sama untuk mempermudah pegawai PT TASPEN yang berhubungan dengan administrasi dan lain sebagainya. Namun kenyataannya masih ada peserta yang mengalami penundaan proses bayar tabungan hari tua seperti tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Rekap Data Pengajuan Klaim dan Penundaan Pembayaran
Tabungan Hari Tua Tahun 2021 Mei – Februari 2022

No	Bulan	Pengajuan Klaim THT	Penundaan Pembayaran THT
1	Mei	41	0
2	Juni	512	5
3	Juli	453	7
4	Agustus	447	5
5	September	561	3
6	Oktober	558	1
7	November	416	4
8	Desember	450	4
9	Januari	1993	8
10	Februari	563	2
	Jumlah	5.994	39

Sumber data : PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar

Berdasarkan tabel di atas, jumlah klaim tabungan hari tua pada periode Mei 2021 sampai dengan Februari 2022 sebanyak 5.994 peserta pengajuan klaim THT yang telah diselesaikan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar dan dapat disimpulkan bahwa jumlah penerima tabungan hari tua mengalami kenaikan dan penurunan. Pada bulan Mei 2021 sebanyak 0:41 peserta yang mengajukan klaim dengan persentase penundaan pembayaran 0%, pada bulan Juni 2021 mengalami peningkatan sebesar 5:512 peserta dengan persentase penundaan pembayaran 0,97%, selanjutnya bulan Juli 2021 mengalami penurunan peserta 7:453 peserta dengan kenaikan persentase penundaan pembayaran 1,54%, pada bulan Agustus 2021 mengalami penurunan peserta menjadi 5:447 dengan persentase 1,11%, pada bulan September 2021 mengalami kenaikan sebesar 3:561 peserta dengan penurunan persentase 0,53%, bulan selanjutnya mengalami sedikit penurun lagi sebesar 1:558 peserta dengan penurunan persentase 0,17%, pada bulan November 2021 mengalami penurunan 4:416 peserta dengan kenaikan persentase penundaan pembayaran 0,96%, pada akhir bulan Desember 2021 mengalami sedikit kenaikan sebesar 4:450 dengan persentase 0,88%, dan pada awal tahun 2022 bulan Januari mengalami kenaikan yang signifikan sebesar 8:1993 peserta dengan persentase 0,40% dan

pada Februari 2022 mengalami penurunan 2:563 peserta dengan persentase 0,35%.

Penundaan pembayaran klaim THT terjadi disebabkan karena pada saat pengajuan klaim THT adanya ketidaklengkapan berkas pemohon dan keabsahan data pemohon diragukan. Untuk keabsahan data diragukan biasanya mengenai data dari peserta yang tidak benar, sehingga akan dilakukan pencocokan kembali, hal tersebut menyebabkan macet bayar, sehingga proses pembayaran THT mengalami penundaan. Untuk waktu penundaan pembayaran THT beragam-ragam ada yang hanya tertunda satu hari saja, ada yang sehari-hari hingga berminggu-minggu bahkan ada yang sampai berbulan-bulan, penundaan ini tergantung dari pihak peserta yang mana dapat menyelesaikan berkas mereka dengan benar, sehingga proses pengklaiman akan segera ditindaklanjuti. Selain itu permasalahan yang sering terjadi pada saat proses klaim THT, pihak PT TASPEN mengalami permasalahan yaitu penggunaan aplikasi TDES yang tak jarang sering *error*, yang mana pada saat *customer service* ingin mencari data peserta di aplikasi TDES yang terjadi justru *error*. Aplikasi TDES (TASPEN Digital *Enterprise Services*) ini merupakan aplikasi yang baru diterapkan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar, yang berguna untuk meng-*input* informasi dari data peserta dan keluarganya yang mana memiliki kelebihan yaitu validasi dan akurasi data terjaga, namun

karena aplikasi TDES ini masih dalam proses adaptasi dengan pegawai PT TASPEN, sehingga lumayan sering terjadi hal tersebut. Karena data peserta belum terunggah maka pegawai perlu mencari berkas-berkas kebagian Dosir, yang merupakan tempat menyimpan arsip peserta. Dengan kendala-kendala yang dihadapi PT TASPEN, seperti ketidaklengkapan berkas peserta, keabsahan data diragukan, adaptasi penggunaan aplikasi TDES dan *human error*. Maka berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, penelitian ini akan diangkat dengan judul: **“Sistem Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua Pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar ?
2. Apa kendala yang dihadapi pada saat pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar ?
3. Apa solusi yang diberikan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar dalam menghadapi kendala-kendala pada saat pembayaran klaim tabungan hari tua ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- A. Untuk mengetahui sistem pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.
- B. Untuk mengetahui apa saja kendala atau masalah yang dihadapi pada saat pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.
- C. Untuk mengetahui solusi yang diberikan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar terhadap kendala-kendala pada saat pembayaran klaim tabungan hari tua.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Dengan adanya penelitian ini dapat mengembangkan teori yang didapatkan di bangku perkuliahan serta dunia industri.
 - b. Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang sistem pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Dapat memberikan gambaran mengenai sistem pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.
 - b. Dengan adanya penelitian ini, dapat *meng-update* informasi tentang sistem pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT

TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar, karena dalam suatu perusahaan pasti akan terus berkembang sehingga perlu memperbarui penelitian yang sudah ada.

- c. Dapat menambah referensi dan acuan pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sistem pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

3. Bagi PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai permasalahan penundaan pembayaran tabungan hari tua dengan memberikan saran, yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar yang beralamat di Jalan Raya Puputan No. 23, Dangin Puri Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian dalam menyusun laporan ini adalah sistem pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Menurut Ramdhan (2021) mengatakan bahwa “data penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai data-data yang hadir atau dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, ungkapan, narasi dan gambar”. Data yang didapatkan dari hasil penelitian yaitu pedoman terkait dan hasil wawancara mengenai sistem pembayaran klaim tabungan hari tua dan kendala serta solusi mengenai sistem pembayaran klaim tabungan hari tua yang dihadapi PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

b. Sumber Data

Adapun yang menjadikan sumber data pada sistem pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar yaitu data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Sumber data penelitian ini diperoleh langsung dari perusahaan tempat dimana berlangsungnya kegiatan PKL. Menurut Siyoto (2015) mengatakan bahwa “data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya”. Data

primer penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung mengenai sistem pembayaran klaim pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

2) Data Sekunder

Sumber data penelitian ini diperoleh secara tidak langsung atau diperoleh dari sumber yang telah ada. Menurut Siyoto (2015) mengatakan bahwa “data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada”. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh seperti buku-buku, literatur, dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

c. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini sebagai berikut :

1) Observasi

Menurut Sudaryono (2016) mengatakan bahwa “observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan”. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dengan melihat atau mengamati

secara langsung kegiatan yang dilakukan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar, agar mendapatkan data yang akurat.

2) Wawancara

Menurut Fatihudin (2015) mengatakan bahwa “wawancara (*interview*) merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung bertatap muka (*face to face*) dengan sumber data”. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur yang dilakukan langsung dengan staf bidang pelayanan dan manfaat dan juga dengan staf bagian administrasi dan keuangan pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar yang berhubungan langsung dengan penelitian.

3) Dokumentasi

Menurut Sudaryono (2016) mengatakan bahwa “dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, data yang relevan penelitian”. Dokumentasi yang dilakukan berupa gambar dan dokumen-dokumen yang

dapat mendukung penelitian pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

4) Studi Pustaka

Menurut Afrizal (2014) mengatakan bahwa “studi pustaka merupakan bagian dari sebuah proposal penelitian yang berisikan informasi-informasi yang diperoleh dari jurnal, buku dan kertas kerja”. Dalam penelitian ini langkah pengambilan data yang bersumber dari literatur guna untuk memperdalam pengetahuan tentang masalah yang diteliti.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknis analisis data deskriptif kualitatif. Menurut Miles and Huberman (1984) yang dikutip oleh Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh”. Dalam penyusunan Tugas Akhir penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif untuk menganalisis serta menggambarkan data yang telah dikumpulkan melalui hasil pengamatan dan wawancara yang sesuai dengan informasi yang didapatkan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai sistem pembayaran klaim tabungan hari tua PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adapun tahapan dari sistem pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar sebagai berikut :
 - a. Pemohon mengajukan dokumen persyaratan THT ke PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.
 - b. *Customer service* memeriksa berkas permohonan peserta THT dan menghitung hak peserta melalui aplikasi TDES.
 - c. Verifikator akan memeriksa berkas peserta dan perhitungan hak peserta THT, setelah itu mencetak dua rangkap LPH dan ditandatangani.

- d. Otorisator akan melakukan *double check* memeriksa berkas peserta dan perhitungan hak peserta THT, yang selanjutnya ditandatangani.
 - e. Kasir pada tahap pertama akan mencocokkan nama peserta di LPH dengan nama di rekening peserta.
 - f. Manajer kas dan verifikasi melakukan *double check* mencocokkan nama peserta di LPH dengan nama di rekening peserta, yang selanjutnya ditandatangani.
 - g. Kasir pada tahap kedua akan membuat *cashflow* dan memposting THT, selanjutnya akan melakukan *payment* ke masing-masing bank melalui m-token BRI. LPH dicap dan ditandatangani, yang selanjutnya membuat dan mencetak daftar pengantar.
 - h. Staf administrasi dan keuangan akan mengarsipkan LPH rangkap dua ke aplikasi ELO.
 - i. Bank akan menerima daftar pengantar dan melakukan pembayaran ke masing-masing rekening peserta THT.
 - j. Pemohon menerima tabungan hari tua.
2. Pada sistem pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar tidak selalu berjalan dengan baik. Namun terdapat beberapa kendala yang dihadapi sebagai berikut :

- a. Terdapat berkas yang kurang lengkap pada saat pengajuan klaim THT.
 - b. Keabsahan data peserta diragukan oleh pihak TASPEN, seperti terdapat kesalahan pada saat legalisasi dokumen.
 - c. Adaptasi penggunaan aplikasi TDES yang baru dioperasikan per Mei tahun lalu, yang tak jarang sering mengalami *error*.
 - d. *Human error* atau kesalahan dalam proses pemeriksaan berkas pemohon dan perhitungan hak.
3. Solusi terhadap kendala-kendala pada saat pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar sebagai berikut :
- a. Melakukan sosialisasi mengenai persyaratan-persyaratan produk layanan tabungan hari tua.
 - b. Menelepon pemohon agar dapat memperbaiki dokumen yang salah.
 - c. Melakukan pengecekan aplikasi TDES secara berkala dan meningkatkan *performa server*.
 - d. Menganalisa terlebih dahulu kesalahan dari *human error* , yang selanjutnya dapat bekerjasama antar bidang dengan berkomunikasi dan melakukan koordinasi yang diharapkan dapat lebih teliti dalam mengecek berkas peserta.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai sistem pembayaran klaim tabungan hari tua pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar, terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Berdasarkan kendala yang dihadapi PT TASPEN (Persero) adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Melakukan sosialisasi mengenai persyaratan-persyaratan produk layanan tabungan hari tua secara rutin ke masing-masing PEMDA, yang selanjutnya pihak TASPEN memberi jangka waktu pengembalian berkas untuk melengkapi berkas yang kurang lengkap agar pembayaran tabungan hari tua tidak mengalami penundaan.
2. Dengan memberikan informasi terkait persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh peserta program THT, dapat dilakukan melalui media sosial seperti *facebook*, *whats app*, *youtube*, dan karena peserta PT TASPEN lebih banyak orang tua yang kurang mengerti sosial media, sebaiknya memasang iklan di media koran atau media televisi yang mana peserta lebih sering membaca koran atau menonton televisi daripada menggunakan sosial media, namun memberikan informasi melalui media sosial juga salah satu hal yang penting karena bisa saja ahli warisnya

atau pendamping peserta yang lebih paham mengenai dunia digital. Pentingnya juga agar informasi yang telah diberikan agar tersampaikan langsung oleh para peserta PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

3. Dengan meningkatkan *performa server* dan meng-*update* aplikasi agar dapat berjalan dengan lancar dan proses pengklaiman dapat berjalan dengan efektif dan efisien.
4. Dengan melakukan pelatihan terhadap pegawai PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar, yang mana pelatihan ini dapat meminimalisir terjadinya kesalahan pada saat proses pembayaran klaim tabungan hari tua, dengan adanya pelatihan ini juga dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar dalam melaksanakan tanggungjawab terhadap pekerjaannya, sehingga diharapkan mampu untuk meningkatkan kecepatan serta ketepatan pada saat pembayaran klaim tabungan hari tua.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Agustiranda, Wanda., Yuliani., dan Bakar, Samadi W. 2019. "Pengaruh Pendapatan Premi Pembayaran Klaim dan Risk Based Capital Terhadap Pertumbuhan Laba Pada Perusahaan". *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan*, Vol. XIV, No 1, pp 3.
- Ajib, Muhammad. 2019. *Asuransi Syariah*. Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Publishing.
- Badruzaman, Dudi. 2019. "Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa". *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 3, No. 1, pp 102-103.
- Bambang dan Novi. 2018. *Manajemen Risiko & Asuransi*. Malang: UMM Press.
- BPJS Ketenagakerjaan. "Program Jaminan Hari Tua (JHT)". www.bpjsketenagakerjaan.go.id/program-jaminan-hari-tua.html. (Diakses 13 Juni 2022).
- Elizabet dan Rita. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Fatihudin, Didin. 2015. *Metode Penelitian*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Fauzi, Rizki Ahmad. 2017. *Sistem Informasi Akuntansi (Berbasis Akuntansi)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hutahaeen, Jeperson., Purba, Ramen A., Siagian, Yessica., Heriyani, Nofitri., Umar, St Amina H., Syah, Arridha Zikra., Ardiana, Dewa Putu Yudhi., dan Simarmata, Janner. 2021. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Idayanti dan Aryani. 2020. *Hukum Asuransi*. Yogyakarta: Tanah Air Beta
- Krismiaji. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mulyani, Sri. 2016. *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Bandung: Abdi Sistematika.
- Nurlia. 2019. "Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi/Harapan Dengan Hasil Kerja)", *Meraja Journal*, Vol. 2 No. 2, pp 55.

- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022. *Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua.*
- Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2013. *Tentang Besar Manfaat Asuransi ASABRI.*
- Pieloor, Andreas F. 2017. *Hati-Hati Berasuransi.* Jakarta: Gramedia.
- Prehanto, Dedy Rahman. 2020. *Konsep Sistem Informasi.* Surabaya: Media Pustaka.
- PT ASABRI (Persero). "Tabungan Hari Tua". [www.asabri.co.id/page/15/Program_Tabungan_Hari_Tua\(THT\)](http://www.asabri.co.id/page/15/Program_Tabungan_Hari_Tua(THT)). (Diakses 13 Juni 2022).
- PT TASPEN (Persero). "Tabungan Hari Tua". www.taspen.co.id. (Diakses 25 April 2022).
- Ramdhan, Muhammad. 2021. *Metode Penelitian.* Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Rastuti, Tuti. 2016. *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi.* Yogyakarta: Medpress.
- Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Subari dan Ascarya. 2017. *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia.* Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.
- Sudaryono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan.* Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, R&D.* Bandung: CV Alfabeta.
- Supadi. 2020. *Manajemen Mutu Pendidikan.* Jakarta: UNJ Press.
- UU Nomor 23 Tahun 1999. *Tentang Bank Indonesia.*
- Wikipedia. "SistemPembayaran". www.wikipedia.org/wiki/Sistem_pembayaran. (Diakses 23 Mei 2022).