

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Taspen (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik negara yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi ASN dan Pejabat Negara. Asuransi sosial tersebut diantaranya Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKM), serta Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Dalam pencairannya penerima pensiun harus mengetahui dan melaksanakan tata cara atau mekanisme pencairan dana pensiun sesuai peraturan yang berlaku pada Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per44/PB/2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-19/PB/2015 Tentang Tata Cara Pencairan dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun yang Dilaksanakan Oleh PT.Taspen (Persero) dan PT. Asabri (Persero). Penerima pensiun yang dimaksud disini adalah Pegawai Negeri Sipil, prajurit Tentara Nasional Indonesia, anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pejabat Negara, yang telah memasuki usia pensiun dan janda/dudanya.

Seiring dengan perkembangan zaman, manusia dituntut menciptakan sebuah teknologi yang canggih dan tentunya jika semakin canggih suatu teknologi akan semakin banyak pula manfaat yang diperoleh serta akan memudahkan pekerjaan manusia sebagai pengguna dari teknologi tersebut. Di era globalisasi ini, teknologi digunakan kapan saja dan dimana saja, baik itu di kalangan sosial, politik, ekonomi dan juga budaya. Begitu juga di sektor pemerintah, dalam mengelola layanan administrasinya teknologi diperlukan untuk memudahkan masyarakat sebagai customer instansi terkait.

PT. Taspen (Persero) yang dipercaya oleh pemerintah sebagai penyelenggara asuransi sosial selalu melakukan inovasi demi meningkatkan pelayanan terhadap peserta Taspen. Selama masa pandemi, PT. Taspen menerapkan layanan digital untuk memudahkan peserta serta menghindari penularan COVID-19, Taspen meluncurkan layanan TASPEN PESONA (Tanggap Andal Selamatkan Pensiunan dengan Pelayanan Bebas Corona), yakni layanan berbasis daring yang meliputi TOOS (Taspen One-hour Online Service), layanan E-Klim, Tcare, dan Otentikasi Digital. (<https://bumn.go.id/>)

E-Klim merupakan layanan pengecekan serta pengajuan Tabungan Hari Tua dan Dana Pensiun bagi ASN secara *online* yang bisa diakses melalui *smartphone*. Penggunaan layanan E-Klim ini dapat diakses oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa harus menunggu jam operasional terlebih dahulu. Selain itu dengan diadakan pengajuan klaim secara *online* ini peserta yang telah memasuki masa pensiun dan berdomisili jauh dari Kantor Cabang Taspen tidak perlu lagi mendatangi Kantor Cabang guna memasukan berkasnya.

Semenjak *launching* pada Agustus 2020, Layanan E-Klim ini tak luput dari kendala-kendala yang terjadi di lapangan, diantaranya: masih kurangnya pemahaman nasabah dalam melakukan pendaftaran secara online menggunakan layanan ini, masih adanya nasabah yang telah melakukan pendaftaran secara online namun berkas secara fisik juga dikirim ke kantor Taspen sehingga terdapat double berkas yang dimiliki kantor, selain itu beberapa berkas yang menjadi syarat pun tidak ter-*scan* dengan jelas hal ini mengakibatkan data nasabah juga tidak terlihat dengan jelas dalam file tersebut.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis tertarik meneliti tentang **Efektivitas Pengajuan Klaim Dana Pensiun secara *Online* pada PT. Taspen Kota Padang.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis mencoba mengemukakan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pengajuan klaim secara online pada layanan dana pensiun di PT. Taspen Kota Padang?
2. Apa kendala yang dialami dalam pengajuan klaim secara *online* di PT. Taspen Kota Padang?
3. Solusi apa yang dapat dilakukan dalam menghadapi kendala pada pengajuan klaim secara *online* di PT. Taspen Kota Padang?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang harus dicapai dalam penulisan laporan sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas pengajuan klaim secara *online* pada layanan dana pensiun di PT. Taspen Kota Padang
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami dalam pengajuan klaim secara *online* di PT. Taspen Kota Padang
3. Untuk mengetahui Solusi yang dapat dilakukan dalam menghadapi kendala pada pengajuan klaim secara *online* di PT. Taspen Kota Padang

1.4 Manfaat Magang

Manfaat yang ingin diperoleh dalam kegiatan magang diantaranya:

1. Bagi Penulis

Sebagai pengalaman yang sangat berharga dan menambah wawasan serta pengetahuan dan pengembangan ilmu mengenai klaim secara *online* di PT. Taspen

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan kedepannya mengenai inovasi layanan yang bersifat digital ini.

1.5 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

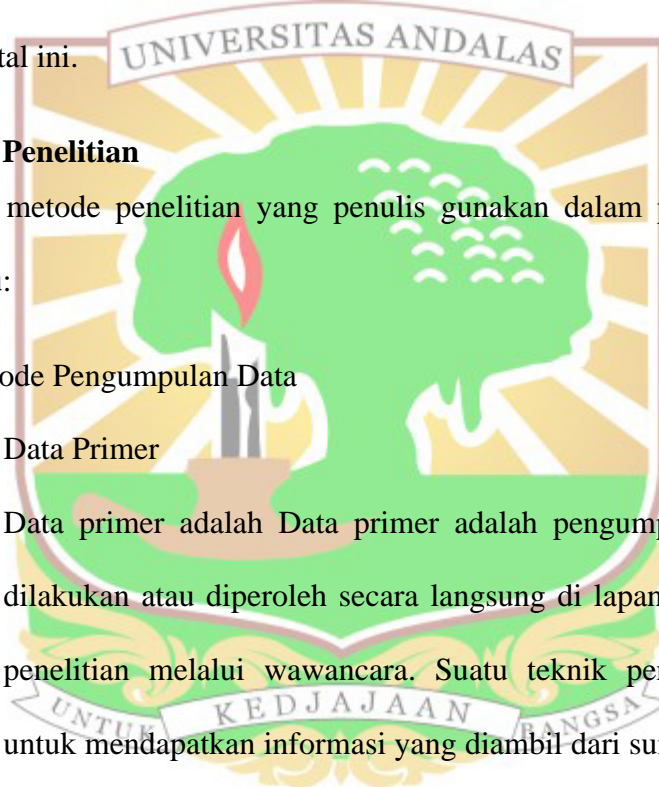
1. Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer adalah Data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung di lapangan atau tempat penelitian melalui wawancara. Suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang diambil dari sumber data secara langsung melalui pertanyaan atau dialog dengan satu orang atau lebih, terkait mengenai efektivitas pengajuan klaim dana pensiun secara online pada PT. Taspen Kota Padang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah teknik pengumpulan data lapangan dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen



tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis, dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu kajian yang sistematis, padu dan utuh.

2. Metode Analisis Data

Analisis data pada prinsipnya adalah untuk menyederhanakan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu menganalisis dan mendeskripsikan profil, karakteristik, dan hubungan secara detail.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam pelaksanaan magang ini, penulis memilih instansi tempat magang yaitu pada PT. Taspen (Persero) Kota Padang yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.63, Ujung Gurun, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat Telp. (0751) 31152. Kegiatan magang ini berlangsung 40 hari kerja, yaitu mulai dari hari Senin sampai dengan hari Jum'at.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini memiliki 5 BAB dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan alasan atau latar belakang yang mendorong penulis memilih judul laporan, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan teori-teori atau konsep-konsep yang berhubungan dengan konsep efektivitas, konsep pelayanan publik, penjelasan tentang dana pensiun, serta pembahasan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI

Gambaran umum institusi berisikan penjelasan secara umum serta sejarah berdirinya PT. Taspen, visi dan misi dari PT. Taspen, ruang lingkup kerja, kedudukan, tugas, fungsi, dan kewenangan, serta struktur organisasi PT. Taspen

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang efektivitas pengajuan klaim dana pensiun secara *online* pada PT. Taspen Kota Padang serta menjelaskan kendala yang dihadapi PT. Taspen Kota Padang dalam pengajuan klaim secara *online* tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab penutup berisikan kesimpulan mengenai permasalahan yang sudah dibahas serta saran-saran yang bersifat membangun dari penulis tentang efektivitas pengajuan klaim online dana pensiun pada PT. Taspen.