

LAPORAN MAGANG KERJA
DIVISI LAYANAN JASA
PT TASPEN (PERSERO) YOGYAKARTA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Diamond Wangdwi Putra

2120 31191

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
DESEMBER 2023

TUGAS AKHIR

**LAPORAN MAGANG KERJA
DIVISI LAYANAN JASA PT TASPEN (PERSERO) YOGYAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DIAMOND WANGDWI PUTRA

Nomor Induk Mahasiswa: 212031191

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Jumat tanggal 19 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)



Pembimbing

Andiyani
Bianka Andiyani, SE., MM.

Penguji

Miswanto
Miswanto, Dr., M.Si.

Yogyakarta, 19 Januari 2024
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo
Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Maksud dari pembuatan laporan kegiatan magang ini adalah untuk mengaplikasikan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan melalui partisipasi dalam kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) atau magang di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Ipda Tut Harsono No.55, Timoho, Kelurahan, Muja Muju, Umbulharjo, Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Magang yang saya lakukan berlangsung selama 3 bulan, dimulai dari tanggal 4 September 2023 hingga 15 Desember 2023.

Selama 3 bulan penulis ditempatkan pada 2 bidang, yang diantaranya bidang dosir, bidang kepesertaan (data), dan bidang layanan. Penulis mengelola data arsip, mengumpulkan dan menyerahkan berkas penting ke divisi lain, mengisi data surat-surat penting nasabah, mengoperasikan *database* untuk mengelola data dan melakukan peremajaan data, mengisi form klaim nasabah, dan menyiapkan polis untuk diserahkan ke nasabah. Saat menjalani magang, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang muncul dan berupaya untuk memperbaikinya serta memberikan saran solusi yang akan diuraikan dalam laporan ini.

Kata kunci: PT Taspen, *Database*, Layanan, Arsip

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Latar Belakang

Bersamaan dengan kemajuan yang cepat di dunia bisnis dan teknologi, perusahaan masa kini menghadapi tantangan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memusatkan perhatian pada keahlian inti mereka. Industri Asuransi telah tumbuh menjadi salah satu pemain kunci dalam mendukung Orang-orang dalam mencapai tujuan finansial. Perusahaan Asuransi atau sering disebut perusahaan investasi adalah pihak ketiga yang menyediakan berbagai jenis layanan kepada nasabah, seperti asuransi dan tabungan.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara (STIE YKPN) Yogyakarta adalah sebuah perguruan tinggi di Indonesia yang berkomitmen untuk menghasilkan lulusan yang memiliki inovasi, profesional, integritas, beragam, dan berempati. Pendidikan yang diberikan di STIE YKPN saat ini terfokus pada penyampaian teori dan praktik dalam skala kecil. Untuk memiliki keunggulan dalam dunia kerja dan memahami teori yang diajarkan di kelas, mahasiswa diwajibkan untuk menjalani pelatihan kerja di lembaga atau organisasi yang relevan dengan program pendidikan mereka. Salah satu cara efektif untuk mencapai hal ini adalah melalui program magang.

PT. Taspen (Persero) Yogyakarta sebagai salah satu perusahaan tabungan dan asuransi pegawai negeri yang berlokasi Jalan Ipda Tut Harsono, di Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, telah menyediakan berbagai layanan investasi bagi pegawai negeri, seperti tabungan hari tua, program pensiun, jaminan kecelakaan kerja, dan jaminan kematian bagi pegawai negeri. PT. Taspen (Persero) adalah sebuah perusahaan asuransi yang didirikan pada tahun 1971 oleh Asabri yang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dikelola untuk pegawai negeri sipil, kecuali untuk PNS di lingkungan Kementerian Pertahanan. Perusahaan ini memiliki visi Menjadi Perusahaan Asuransi Sosial dan Dana Pensiun yang Unggul, Terpercaya dan Berkelanjutan demi mewujudkan kesejahteraan Peserta untuk meningkatkan nilai ekonomi dan sosial Indonesia, serta misi 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. PT. Taspen (Persero) juga memiliki nilai-nilai perusahaan, yakni AKHLAK, yang terdiri dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Profil Organisasi

PT. TASPEN adalah entitas usaha yang sepenuhnya dimiliki oleh negara Indonesia dan memiliki fokus pada penyediaan layanan asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pejabat negara. Organisasi ini memiliki jaringan yang kuat dengan 57 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, termasuk salah satunya yang beroperasi di Kota Yogyakarta. PT. TASPEN Kantor Cabang Yogyakarta secara konkret terletak di Jalan Ipda Tut Harsono, di Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta.

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero), atau PT TASPEN (PERSERO), memainkan peran krusial dalam sejarah abdi Negara di Indonesia. Berdiri pada tanggal 17 April 1963 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963, TASPEN didirikan untuk menyelenggarakan Program Asuransi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS). Program ini mencakup Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tabungan Hari Tua (THT) dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan PNS saat memasuki masa pensiun.

Pada tanggal 18 November 1970, melalui Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor Kep.749/MK/IV/11/1970, TASPEN bertransformasi menjadi Perusahaan Umum. Statusnya ditingkatkan menjadi Persero melalui Peraturan Pemerintah RI Nomor 26 Tahun 1981 dan disahkan pada tanggal 4 Januari 1982 dengan nama PT TASPEN (PERSERO). Perusahaan ini menyelenggarakan Program Tabungan Hari Tua dan Program Pensiun.

Sejalan dengan pertumbuhan jumlah PNS dan luasnya cakupan layanan, TASPEN mengalami transformasi yang melibatkan wilayah Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur pada tahun 1987, Sumatera pada tahun 1988, Jawa, Madura pada tahun 1989, dan seluruh Indonesia pada tanggal 1 April 1990.

Pada tahun 2014, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara. TASPEN diberi amanat untuk mengelola Program Asuransi Sosial, yaitu Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) sejak 1 Juli 2015.

Dengan 57 Kantor Cabang di seluruh Indonesia, TASPEN berkomitmen untuk meningkatkan layanan bagi Aparatur Sipil Negara dan Pejabat Negara melalui inovasi, seperti layanan digital, klaim otomatis, kunjungan nasabah, dan klaim satu jam. Pada 31 Desember 2018, TASPEN bekerja sama dengan lima lembaga, seperti BAPERTARUM, KEMENHUB, ASABRI, BKN, dan Dirjen

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. TASPEN juga menandatangani Nota Kesepahaman dengan Mahkamah Agung Republik Indonesia untuk sinergi layanan berbasis elektronik bagi Aparatur Sipil Negara.

Aktivitas Magang

1. Mengecek Data Arsip Yang Ada Di Aplikasi TASPEN.

Setiap beberapa waktu, dilakukan pengecekan data arsip, untuk memastikan bahwa dokumen kertas / *offline* ada di ruang arsip atau ruang dosir. Saya sebagai penulis melakukan pengecekan setiap 1 minggu 1 kali, untuk tiap kali dokumen nasabah yang dimasukkan ke ruang arsip

2. Melakukan Pengorganisasian Data Arsip.

Pengorganisasian data arsip dilakukan ketika terdapat dokumen baru yang dimiliki seorang nasabah, yang kemudian dokumen baru tersebut dimasukkan dengan dokumen lainnya yang berhubungan dengan nasabah. Saya sebagai penulis melakukan pengorganisasian setiap 1 minggu 1 kali, untuk memastikan bahwa semua dokumen nasabah lengkap.

3. Membantu Mengisi Data Surat-Surat Penting Peserta TASPEN.

Data surat-surat penting peserta TASPEN ada banyak, misalnya SKPP (Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran) dan Surat Keterangan Pensiun Fungsi dari surat SKPP untuk menunjukkan bahwa nasabah telah selesai membayar kewajibannya, dan surat keterangan pensiun menunjukkan bahwa nasabah/peserta dinyatakan pensiun dari jabatannya. Saya sebagai penulis diminta oleh atasan untuk menginput data SKPP dan Surat keterangan pensiun agar *database* selalu memiliki

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

informasi terbaru dan data yang lengkap. Penulis juga menggunakan *website* Tdes sebagai sarana input dan juga menggabungkan dokumen nasabah agar lengkap dan konkrit.

4. Belajar Mengoperasikan *Database* TASPEN Untuk Mengelola Data Nasabah.

Website yang digunakan untuk mengelola data nasabah adalah Tdes. Tdes dapat diakses hanya oleh karyawan Taspen. Penulis diajarkan oleh mentor untuk melakukan navigasi terhadap beberapa menu yang ada, agar penulis hafal dimana tempat untuk menginput data yang diperlukan. Penulis juga dijelaskan fungsi dari setiap kategori data, seperti SKPP, Surat keterangan pensiun, mutasi nasabah, data keluarga nasabah. Penulis juga diminta untuk melakukan pencetakan surat-surat nasabah untuk kemudian surat tadi digabungkan dengan dokumen lainnya dan kemudian dibawa ke ruang arsip.

5. Menyiapkan Polis Dalam Bentuk *Hardcopy* Untuk Kemudian Diserahkan Ke Nasabah

Polis biasanya digunakan untuk menawarkan produk kepada nasabah / calon nasabah, ataupun sebagai data arsip yang disimpan oleh nasabah sebagai wadah untuk menampung data-data penting tentang produk yang dimilikinya. Penulis diminta untuk menyiapkan polis, seperti mencetak, memasukkannya kedalam amplop, kemudian diberi ucapan untuk nasabah. Dan kemudian, polis-polis yang sudah siap diantarkan ke alamat rumah masing-masing peserta.

6. Mengisi Form Klaim Nasabah

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Form Klaim adalah form yang diajukan oleh nasabah ketika nasabah ingin mengajukan klaim atas sesuatu yang terjadi. Form klaim hanya dapat diisi *online*, lewat *website* TOS atau Taspen *Online Server*. Jenis form juga bergantung dari kondisi-kondisi klaim yang diajukan nasabah.

Penulis setiap hari diminta untuk mengisi form pengajuan klaim, dimana biasanya form UDW (Uang Duka Wafat), yaitu form yang dimana nasabah mengajukan klaim atas kejadian terhadap pensiunan, misalnya kecelakaan kerja, atau meninggal dunia juga dapat mengajukan klaim.

7. Melakukan Peremajaan Data Pada Database Perusahaan

Database atau pangkalan data adalah kumpulan data yang terhubung atau dikelompokkan yang biasanya diolah secara elektronik dan disimpan di komputer. Setiap perusahaan zaman sekarang pasti memiliki yang namanya *database*. Misalnya perusahaan Taspen yang memiliki *database* tentang nasabah perusahaan. Di Taspen, biasanya dilakukan peremajaan data, dimana tujuan dari aktivitas ini adalah untuk meremajakan atau memperbarui data agar data menjadi akurat dan tepat waktu

Penulis biasanya diminta untuk melakukan peremajaan *database*, seperti memperbarui beberapa data penting yang ada di *database* menggunakan *website* tdes, dimana pembaruan dilakukan berdasarkan data baru yang diberikan customer service yang melayani nasabah, agar data up-to-date. Penulis biasanya juga diminta untuk melakukan peremajaan pada sisi data, dimana biasanya terdapat beberapa *database* yang pada dasarnya tidak sinkron atau terhubung, jadi penulis harus melakukan pembaruan data antar 2 *database* yang tidak terhubung.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LANDASAN TEORI

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu upaya atau proses yang dilakukan oleh seseorang atau suatu entitas untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain secara langsung maupun tidak langsung. Konsep pelayanan memiliki peran yang krusial dalam berbagai bidang kehidupan, baik itu dalam bisnis, pemerintahan, pendidikan, maupun dalam konteks sosial. Menurut Kotler (2009), setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang esensinya tidak melibatkan transfer kepemilikan atas sesuatu. Artinya, pelayanan melibatkan interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan yang spesifik. Menurut Parasuraman (1998), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), asuransi (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dimensi ini menjadi landasan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam berbagai konteks. Teori-teori tersebut menjadi landasan bagi perusahaan dan organisasi dalam menyusun strategi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Mengimplementasikan teori-teori ini membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta membangun hubungan yang baik antara pemberi layanan dengan penerima layanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan yang diinginkan oleh kedua belah pihak.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas telah menjadi landasan utama bagi keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta mempertahankan pangsa pasar. Berbagai teori dan pendekatan telah diusulkan oleh para ahli untuk memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen.

Menurut Parasuraman (1998), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), asuransi (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Selain itu, teori kepuasan pelanggan juga menjadi fokus utama dalam memahami kualitas pelayanan. Menurut Oliver (1980), kepuasan pelanggan muncul ketika persepsi konsumen tentang produk atau layanan sesuai dengan harapan mereka. Dalam konteks pelayanan, menciptakan pengalaman yang melebihi harapan pelanggan menjadi kunci untuk membangun kepuasan yang berkelanjutan.

Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) telah menjadi elemen vital dalam setiap organisasi yang ingin mengoptimalkan pengelolaan informasi, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendukung pengambilan keputusan yang tepat waktu. Melalui integrasi teknologi informasi dengan proses manajemen, SIM memainkan peran krusial dalam mengubah cara perusahaan beroperasi dan berkomunikasi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kearsipan

Kearsipan adalah fondasi dalam menjaga informasi tetap relevan dan tersedia. Di zaman digital, tugasnya tidak hanya menyimpan data, tetapi juga melibatkan strategi mengelola informasi elektronik dengan hati-hati.

Menurut Gie (2002), Arsip adalah suatu kumpulan dokumen yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali. agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali.

Analisis

Selama proses magang, penulis juga melakukan analisa terhadap kegiatan yang dilakukan, seperti kendala ataupun masalah yang muncul. Permasalahan dapat terjadi diluar maupun di dalam kendali penulis. Selama Proses magang, penulis menemukan beberapa masalah, sebagai berikut.

a. Kesulitan Pengarsipan

Penulis memulai hari magang pertama di ruang bagian penyimpanan data nasabah. Di ruang bagian tersebut, terdapat data fisik semua nasabah, baik nasabah baru maupun lama. Penulis diberi arahan untuk mengolah data fisik nasabah agar dimasukkan dan di organisir di bagian penyimpanan data nasabah. Sebagai penulis, saya menemukan masalah pada ruang dosir atau penyimpanan data nasabah yang tidak terorganisir dengan baik. Dokumen yang kurang terstruktur, pengindeksan yang rumit, dan keterbatasan ruang menjadi permasalahan utama. Seperti terdapat

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

beberapa dokumen yang kurang terstruktur dan terkategori, membuat penulis kesulitan ketika ingin mencari atau mengumpulkan berkas nasabah.

Penulis juga sering mendapati beberapa dokumen yang berada tidak pada tempatnya, yang diakibatkan oleh keterbatasan ruang dosir. Masalah ini bertentangan dengan prinsip-prinsip kearsipan efektif yang termasuk organisasi, keamanan, pemeliharaan, dan aksesibilitas informasi. Teori Gie (2002) tentang arsip yang disimpan secara sistematis juga menyoroti ketidakcocokan ruang dosir saat ini dengan prinsip-prinsip kearsipan yang efektif. Untuk menyelesaikan masalah ini, diperlukan restrukturisasi ruang dosir, perbaikan sistem pengindeksan, dan perluasan ruang penyimpanan. Langkah-langkah ini penting dalam meningkatkan aksesibilitas, keamanan, dan efisiensi pengelolaan data nasabah.

b. Data Duplikat Dan Data Yang Tidak Terdigitalisasi

Penulis juga dipindahkan ke diberi arahan untuk mengurus pengelolaan informasi yang ada di perusahaan. Pengelolaan informasi yang dimaksud disini seperti pengelolaan data-data yang berkaitan penting dengan informasi nasabah, seperti informasi pribadi, informasi keluarga, informasi keuangan dan masih banyak lagi informasi. Penulis diberi arahan untuk melakukan pengolahan data baik secara fisik, misalnya memasukkan data yang ada pada data fisik ke dalam sistem informasi perusahaan, dan nonfisik, misalnya melakukan pengecekan terhadap ada atau tidaknya data seorang nasabah. Sebagai penulis yang berfokus pada pengelolaan informasi, saya menghadapi masalah dimana data kurang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

terdigitalisasi dan banyak terjadi duplikasi dalam data digital. Ini menyoroti pentingnya kearsipan yang efisien dan peran sistem informasi manajemen (SIM).

Seperti terdapat beberapa data nasabah yang tidak ada datanya di komputer, hanya di berkas fisik, membuat pengguna sistem informasi manajemen di perusahaan kesusahan dalam mencari dokumen yang diperlukan untuk operasional perusahaan. Penulis Juga menemukan beberapa data nasabah yang terduplikat, misalnya ada dua file yang memiliki isi informasi yang sama, tetapi memiliki nama file yang berbeda, membuat pengguna sistem informasi manajemen di perusahaan kebingungan.

Kurangnya data digital menghambat akses informasi yang cepat, melanggar prinsip aksesibilitas informasi, dan pemeliharaan data yang relevan. Duplikasi data digital tidak hanya memakan ruang penyimpanan tetapi juga membuat sulit menemukan informasi yang akurat. Ini bertentangan dengan prinsip kearsipan efektif. Teori Agustin (2018) menekankan informasi yang baik harus mengurangi ketidakpastian, tetapi masalah kurangnya terdigitalisasi dan duplikasi bertentangan dengan ciri-ciri informasi berkualitas tinggi.

c. Hubungan antar *Database* yang kurang terhubung

Penulis juga diberikan arahan untuk melakukan peremajaan data pada sistem informasi perusahaan. Peremajaan data yang dilakukan penulis adalah memperbarui suatu *database* menggunakan data baru yang diberikan oleh staf, dan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

diberi tahu untuk melakukan pengecekan dan peremajaan. Penulis juga diberi arahan untuk mengecek apabila ada *database* yang tidak terhubung, guna menghindari kesalahan informasi yang dampak berakibat fatal bagi perusahaan.

Penulis mengidentifikasi masalah utama terkait ketidakersambungan beberapa *database* yang seharusnya terhubung. Ketidaksesuaian ini menghambat akses pengguna terhadap informasi yang diperlukan, bertentangan dengan prinsip-prinsip dasar Sistem Informasi Manajemen (SIM).

Penulis menemukan beberapa *database* yang tidak terhubung ketika penulis mencoba menggabungkan beberapa dokumen. Seperti data pribadi nasabah yang tidak terhubung dengan data klaim nasabah, dan juga data finansial nasabah. Ini membuat penulis kesulitan ketika diminta untuk menggabungkan data nasabah.

Menurut Agustin (2018), SIM yang ideal harus menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu untuk pengambilan keputusan yang baik. Namun, ketika *database* tidak terhubung, hal ini mengganggu kemampuan pengguna untuk mengurangi ketidakpastian, dan melakukan evaluasi yang akurat. Ketidaktersediaan koneksi antar-*database* ini bertentangan dengan konsep SIM yang seharusnya memberikan nilai tambah bagi penggunanya.

d. Proses Pengajuan Klaim Yang Agak Lama Dan Rumit

Nasabah dapat mengajukan klaim kepada perusahaan berdasarkan produk yang dimilikinya, jika terjadi sebuah kondisi yang dapat memberikan nasabah hak untuk melakukan klaim. Kondisi biasanya berupa kondisi yang tidak menguntungkan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bagi nasabah, dimana ini merupakan kewajiban perusahaan dimana perusahaan harus memberikan klaim kepada nasabah yang berhak. Klaim juga dapat ditolak apabila tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang sudah dituliskan. Nasabah dapat langsung saja dapat melakukan klaim di bidang pelayanan. Setelah klaim masuk, penulis lah yang diberi arahan untuk mengurus proses klaim tersebut.

Penulis menemukan dan mengidentifikasi permasalahan signifikan terkait proses pengajuan klaim yang lambat dan rumit di perusahaan, seperti *website* pengajuan klaim yang lelet, serta terlalu banyaknya data yang tidak relevan yang diminta. Hal ini bertentangan dengan prinsip-prinsip kualitas pelayanan yang diuraikan oleh Parasuraman terkait keandalan dan daya tanggap.

Pelayanan yang baik adalah upaya memenuhi kebutuhan pelanggan. Namun, proses klaim yang lambat dan rumit tidak memenuhi harapan pelanggan akan keandalan layanan yang cepat dan daya tanggap yang baik. Teori-teori ini menekankan kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kesimpulan

Penulis menjalani kegiatan magang selama 3 bulan, dimana penulis mendapatkan banyak manfaat, seperti pengetahuan mengenai aktivitas dan pekerjaan yang ada dalam perusahaan, serta nilai dan perilaku yang diberlakukan, serta kemampuan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

berkomunikasi secara professional di PT Taspen. Spenulis juga menemukan dan menganalisis beberapa masalah yang terjadi selama proses magang di PT Taspen. Penulis juga memberikan masukan kepada PT Taspen yang berguna untuk perbaikan kedepannya. Penulis banyak mempelajari hal baru selama proses magang, diantaranya mempelajari penggunaan sistem informasi manajemen PT Taspen dalam mengoperasikan aktivitas perusahaan, yang dimana kegiatan tersebut relevan dengan ilmu yang didapat penulis selama perkuliahan.

Penulis juga mempelajari hal baru yang belum pernah dipelajari, seperti esensi-esensi tentang tabungan dan asuransi, dan proses pengajuan klaim di dunia asuransi. Dengan kegiatan magang yang dijalani penulis, penulis juga mendapatkan manfaat melalui analisis permasalahan yang ada di dalam perusahaan, dimana penulis mendapatkan solusi dan saran yang dapat menjadi bahan evaluasi yang dapat berpengaruh untuk PT Taspen. PT Taspen juga memperoleh manfaat berupa kesempatan untuk membuka kegiatan magang yang dimana kesempatan ini juga dapat menjadi bentuk dukungan atau tanggung jawab PT Taspen terhadap dunia pendidikan.

Rekomendasi

1. Perlu adanya sistem yang lebih terintegrasi dan lebih cepat untuk bidang layanan, terutama proses klaim. Untuk membantu sistem klaim yang lebih cepat dan tidak ribet, dibutuhkan sistem yang lebih terhubung satu sama lain,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sehingga tidak diperlukan pemasukkan data berulang-ulang, serta perlu lebih cepatnya performa *website* untuk sistem klaim *online*, dan juga perlu adanya pengkategorisasian atau penghapusan beberapa data yang sebenarnya tidak relevan dengan proses klaim, agar proses klaim bisa lebih cepat dan tidak meribetkan.

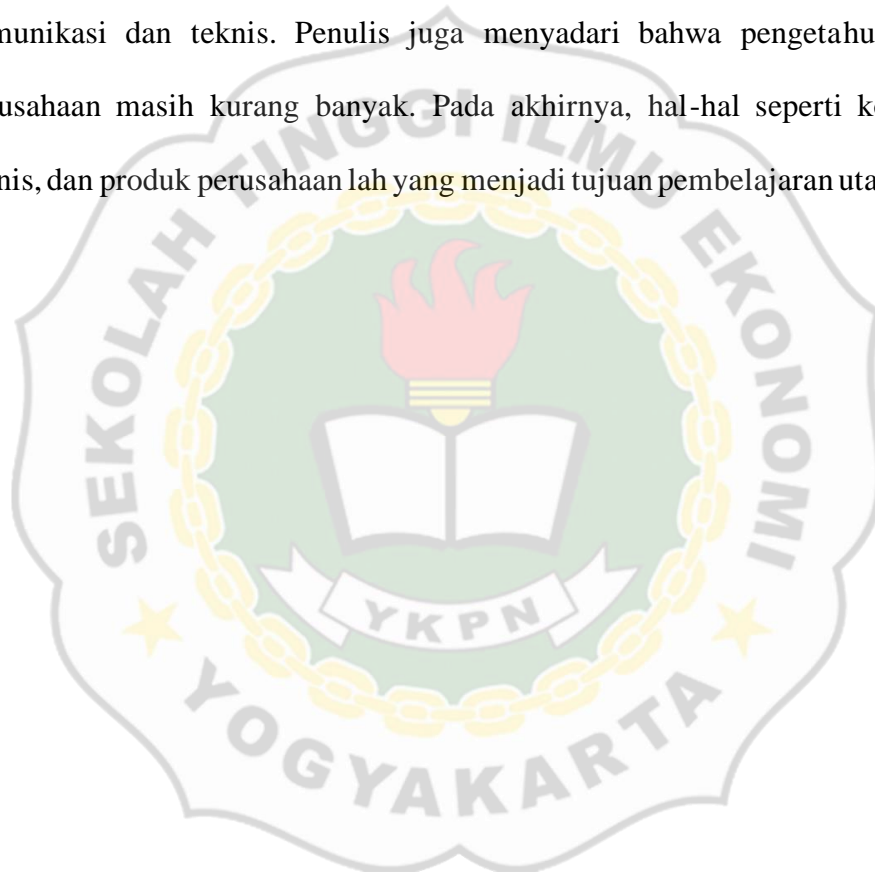
2. Ruang dosir yang perlu direstrukturisasi lagi dan diperbesar. Penulis juga menganjurkan PT Taspen untuk dapat merestrukturisasi lagi ruang dosir (ruang arsip dokumen) agar menjadi lebih terstruktur dan terkategori. Serta PT Taspen juga perlu memperbesar ruang dosir. Hal-hal ini perlu dilakukan agar proses penyimpanan atau pencarian dokumen tidak susah dan rumit, serta agar ruang penyimpanan tidak terlalu sempit dan mudah bagi orang untuk beraktivitas di ruang dosir, dan juga agar tidak ada lagi dokumen yang berada bukan di tempatnya.
3. Diperlukannya praktek digitalisasi yang lebih banyak. Penulis menganjurkan PT Taspen untuk melakukan praktek digitalisasi lebih banyak, agar semua berkas yang diperlukan dalam operasional perusahaan dapat diakses dengan mudah dan cepat. Digitalisasi juga dapat mengurangi ruang penyimpanan fisik yang akan menghemat ruangan fisik di dalam perusahaan.

Refleksi Diri

Selama melaksanakan magang dengan durasi 3 bulan di PT Taspen, meskipun penulis mempelajari dan mempelajari banyak hal, penulis juga merasa memiliki beberapa kekurangan, seperti susah untuk beradaptasi dengan lingkungan baru

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dikarenakan perbedaan berbagai karakter orang yang berbeda-beda, namun, penulis tetap berusaha untuk menyikapi karakter orang-orang di sekitar, agar tidak mudah tersinggung. Penulis juga menyadari bahwa masih banyak yang harus dipelajari sebagai salah satu staf yang ada di divisi layanan dan jasa, terutama di bidang komunikasi dan teknis. Penulis juga menyadari bahwa pengetahuan produk perusahaan masih kurang banyak. Pada akhirnya, hal-hal seperti komunikasi, teknis, dan produk perusahaan lah yang menjadi tujuan pembelajaran utama penulis



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin. (2018). *unisnu.ac.id*. Retrieved from sistem informasi manajemen:
https://eprints.unisnu.ac.id/id/eprint/296/3/3.%20161420000073_BAB%20II.pdf
- Algifari. (2022). *Mengukur Kualitas Layanan Edisi 2-1-10*. Retrieved from
<http://repositorybaru.stieykpn.ac.id/>:
<http://repositorybaru.stieykpn.ac.id/805/>
- Gie. (2002). *Arsip dan kearsipan*. Retrieved from repository.dinamika.ac.id:
https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/2346/5/BAB_III.pdf
- Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran. Indonesia: Indeks, Edisi 2, Jilid 1*.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17.
- Parasuraman, V. A. (1998). Servqual A Multipel Item Scale For Measuring Customer Perception of Service Quality. *Journal of Relating*.

