

**RESISTENSI PESERTA TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN
APLIKASI BERBASIS ONLINE PADA PT TASPEN YOGYAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Nur Dica Rahmawati

112031415

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2023

TUGAS AKHIR

RESISTENSI PESERTA TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN APLIKASI BERBASIS ONLINE PADA PT TASPEN YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NUR DICA RAHMAWATI

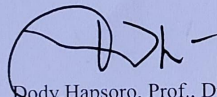
No Induk Mahasiswa: 112031415

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 16 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

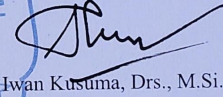
Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I



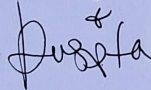
Dody Hapsoro, Prof., Dr., MSPA, MBA, Ak., CA.

Penguji



Deden Iwan Kusuma, Drs., M.Si., Ak., CA.

Pembimbing II



Ika Puspita Kristianti, SE., M.Acc., Ak., CA.

Yogyakarta, 16 Januari 2024
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta



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

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan magang ini memaparkan tentang kegiatan yang dilakukan oleh peserta magang selama melaksanakan magang kerja pada PT TASPEN (Persero) Yogyakarta selama kurun waktu tiga bulan yang dimulai dari 4 September 2023 sampai dengan 1 Desember 2023. Peserta magang selama melaksanakan kegiatan magang ditempatkan di bagian arsip keuangan pada satu bulan pertama untuk membantu merekap nomor pensiun yang telah diarsipkan dan pada bagian layanan & manfaat mulai di bulan berikutnya untuk membantu melaksanakan proses pengajuan klaim atas hak peserta pensiun. Kegiatan magang kerja yang dilakukan oleh peserta magang bertujuan untuk pengembangan diri, memperoleh pengalaman secara langsung tentang dunia kerja, serta membentuk mental diri menjadi tenaga kerja profesional. Pelaksanaan magang ini juga dilakukan untuk mengetahui sistem informasi pengajuan klaim yang ada di PT TASPEN (Persero), serta melakukan praktek di dunia kerja yang belum didapatkan selama masa perkuliahan.

Kata kunci: Magang , Pensiun , Klaim

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

This internship report will explain the activities carried out by interns while carrying out internship work at PT TASPEN (Persero) Yogyakarta for a period of three months starting from September 4, 2023 to December 1, 2023. Intern participants during their internship activities are placed in the archives section finance in the first month to help recap the pension numbers that have been archived and in the services & benefits section starting the following month to help carry out the process of submitting claims for pension participant rights. Internship activities carried out by interns aim to develop themselves, gain direct experience about the world of work, and mentally shape themselves to become professional workers. This internship is also carried out to find out the claim submission system at PT TASPEN (Persero), as well as to practice in the world of work, information that has not been obtained during the lecture period.

Keywords: Internship, Pension, Claim

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Latar Belakang

Setiap individu harus lebih mengembangkan keterampilan pribadi dan profesionalismenya dalam setiap pekerjaan di era teknologi dan sistem informasi yang berkembang pesat saat ini. Proses belajar dan menyesuaikan diri dengan tempat kerja dapat membantu seseorang meningkatkan profesionalisme dan rasa percaya diri. Tentu saja penguasaan teori dan praktik pembelajaran teori melalui pendidikan formal saja tidak cukup, itu harus dipengaruhi oleh pengalaman kerja langsung.

Magang adalah periode waktu yang terstruktur dan terarah yang dihabiskan di suatu instansi, perusahaan, atau lembaga di mana kegiatan pendidikan dan pelatihan dilaksanakan langsung di tempat kerja. Untuk memenuhi kebutuhan akan tenaga profesional, magang dilakukan untuk memperoleh pengetahuan praktis dan pengalaman dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama studi. Magang menawarkan banyak keuntungan bagi mahasiswa, seperti mendapatkan pengalaman praktis di bawah bimbingan ahli, meningkatkan keterampilan komunikasi dan perilaku, dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dunia nyata.

Magang ialah salah satu pilihan tugas akhir yang harus ditempuh bagi mahasiswa STIE YKPN untuk memperoleh gelar sarjana yang berguna untuk mengembangkan kemampuan profesional di dunia kerja. Diperlukan sebuah organisasi, bisnis, atau tempat yang memberikan pelatihan dan pengalaman langsung kepada mahasiswa magang untuk meningkatkan potensi mereka sebagai profesional masa depan. Salah satu badan usaha yang menerima mahasiswa magang adalah PT TASPEN (Persero) Yogyakarta.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), PT TASPEN (Persero) Yogyakarta yang juga dikenal dengan nama Dana Pensiun dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil merupakan Badan Hukum Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan penjaminan hari tua serta dana pensiun bagi ASN dan Pejabat Negara. PT TASPEN (Persero) Yogyakarta memiliki kewenangan langsung untuk menerima, meneliti, menghitung, dan membayar pensiun serta mencetak DAPEM untuk wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

PT TASPEN (Persero) terkenal memiliki reputasi yang luar biasa dan standar layanan yang tinggi, PT TASPEN (Persero) menawarkan kesempatan kepada peserta magang untuk mengembangkan jaringan profesional mereka, mendapatkan pengalaman berharga, dan mendapatkan pemahaman lebih dalam tentang lingkungan kerja di sektor ini.

Ketika seseorang bekerja di suatu perusahaan atau instansi maka ia akan pensiun dari pekerjaannya suatu hari nanti. Maka dari itu, harus ada persiapan menghadapi kehidupan setelah meninggalkan pekerjaannya. Untuk menunjang hal tersebut diperlukan suatu lembaga untuk memfasilitasi pengelolaan pendapatan pada masa pensiun.

Pemerintah membantu para pensiunan dalam mengelola hak pensiunnya melalui program pensiun PT TASPEN (Persero). Sebagai salah satu bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT TASPEN (Persero) merupakan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) yang bergerak di bidang industri asuransi sosial. Oleh karena itu, adanya program pensiun memungkinkan para pensiunan untuk memperoleh perlindungan dan kesejahteraan mereka seiring bertambahnya usia. Jaminan finansial diberikan kepada peserta pensiun

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

berdasarkan haknya atau kepada ahli warisnya dalam hal pensiunan tersebut meninggal dunia pada saat masih menjadi peserta pensiun sebagai bentuk kesejahteraan.

Tentu saja, untuk mengajukan klaim hak pensiun, ada beberapa langkah yang harus dipenuhi melalui layanan yang disediakan PT TASPEN. Selain upaya perusahaan dalam mengoptimalkan pengelolaan data dan layanan peserta pensiun, peserta pensiun juga sangat ingin mendapatkan pelayanan yang prima dalam mengelola hak-haknya.

Agar prosesnya mudah dan efektif, PT TASPEN memerlukan suatu sistem untuk menangani layanan pembayaran pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Prosedur ialah serangkaian instruksi yang wajib diikuti untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap perusahaan ingin menerapkan sistem layanan efektif yang mudah dipahami oleh pekerja dan peserta. Tujuannya adalah untuk mengoptimalkan layanan dan memudahkan pengelolaan data terkini oleh personel perusahaan. Agar suatu sistem atau prosedur mudah dipahami dan diterapkan, sistem atau prosedur tersebut harus terstruktur dengan baik dan sederhana.

Tujuan Magang

Tujuan program magang ialah untuk membiasakan peserta magang dengan dunia kerja dan memberikan kesempatan untuk mengasah keterampilan sehingga dapat menjadi seorang profesional di tempat kerja nyata. Tujuan dari kegiatan magang di PT TASPEN (Persero) Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui prosedur pengajuan klaim dan non-klaim dalam sistem informasi PT TASPEN.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Mahasiswa dapat merasakan pengalaman langsung dan beradaptasi terhadap lingkungan kerja dalam suatu organisasi.
3. Mendapatkan pengalaman kerja langsung di bawah bimbingan seorang ahli.
4. Memperoleh keterampilan pengembangan diri dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya.

Sejarah PT TASPEN (Persero)

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia, PT TASPEN atau Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil, terlibat dalam penyediaan asuransi pensiun dan program tabungan hari tua bagi pejabat negara dan ASN. Pada tanggal 17 April 1963 Pemerintah mendirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 15 tahun 1963 yang dulunya dibangun dengan modal dasar dua triliun rupiah. Program layanan pertama yang ditawarkan PT TASPEN (Persero) untuk membantu pegawai pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraannya setelah mencapai usia pensiun adalah Layanan Tabungan Hari Tua (THT).

Kantor Cabang PT TASPEN Yogyakarta merupakan salah satu dari 57 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Usulan pemerintah untuk membangun layanan pensiun untuk wilayah Jawa dan Madura menjadi dasar pembukaan pertama kantor Taspen di Yogyakarta pada tanggal 27 September 1988. Usulan ini didasarkan pada dua keputusan yaitu Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 842- 1-755 dan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

No.812/KMK.03/1988 tanggal 23 Agustus 1988. TASPEN Yogyakarta menempati gedung sewa selama tiga tahun hingga dilakukan pembangunan gedung kantor oleh PT TASPEN (Persero) tanggal 12 Oktober 1999. Gedung kantor baru yang dibangun berada di Jalan Ipda Tut Harsono No. 55, Umbulharjo, Yogyakarta. Wakil Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta KGPAA Paku Alam VIII meresmikan kantor PT TASPEN (Persero) Yogyakarta yang dihadiri oleh Direksi PT TASPEN (Persero).

Tanggal 27 Mei 2007 terjadi gempa yang cukup besar di kota Yogyakarta yang mengakibatkan gedung kantor PT TASPEN (Persero) Kantor Yogyakarta mengalami kerusakan yang cukup besar sehingga perlu dilakukan perbaikan bangunan kantor. Kegiatan perusahaan sementara dialihkan ke ruangan halaman belakang kantor PT TASPEN (Persero) Yogyakarta selama perbaikan bangunan dilakukan. Kegiatan perusahaan kembali dialihkan ke dalam bangunan kantor PT TASPEN (Persero) Cabang Yogyakarta setelah perbaikan bangunan selesai dikerjakan. Bangunan kantor baru diresmikan tanggal 30 Januari 2008 oleh Sri Sultan Hamengkubuwono X yang disaksikan oleh Direksi PT TASPEN (Persero) dan Walikota Yogyakarta.

Produk Layanan PT TASPEN

Program Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Program JKK dan JKM merupakan beberapa program layanan yang ditawarkan TASPEN kepada ASN selaku penyelenggara Jaminan Sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pejabat Negara.

Kegiatan Magang Bagian Arsip

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kegiatan magang di PT TASPEN (Persero) Yogyakarta dilaksanakan di bidang Umum dan SDM tepatnya di bagian arsip keuangan selama satu bulan pertama. Kegiatan magang yang peserta magang laksanakan berada di bawah pengawasan kepala bidang yang bersangkutan. Bagian arsip keuangan di PT TASPEN (Persero) Yogyakarta sedang aktif melakukan rekap data histori peserta pensiun yang telah diarsipkan. Peserta magang diberi tanggung jawab untuk membantu melakukan pencatatan nomor pensiun. Data tersebut perlu dilaporkan ke PT TASPEN Pusat untuk mengkonfirmasi data dokumen-dokumen yang akan dimusnahkan.

Peserta magang di bagian arsip melakukan pencatatan nomor pensiun peserta yang telah dilaporkan meninggal dunia pada tahun 1970-1990. Pencatatan dilakukan sesuai urutan map per tahun yang ada di rak ruang arsip keuangan. Data rekap tersebut selanjutnya akan diserahkan ke Bidang Umum dan SDM untuk dilaporkan lebih lanjut kepada PT TASPEN Pusat dengan dicatat melalui komputer Bidang Umum dan SDM. Pencatatan yang dilakukan peserta magang di ruang arsip keuangan dilakukan secara manual. Peserta magang perlu meminta lembar tabel ke Bagian Umum dan SDM dan menulis nomor pensiun dengan pensil karena ruang arsip tidak dilengkapi perangkat komputer.

Kegiatan Magang Bagian Layanan dan Manfaat

TASPEN telah menyediakan layanan untuk memudahkan peserta pensiun dalam mengakses berbagai layanan *online* dalam satu sistem yang dapat diakses melalui <https://tos.taspen.co.id>. TOOS (*Taspen One hour Online Service*) adalah layanan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pengajuan klaim secara *online* yang terintegrasi bagi peserta, sehingga peserta dapat melakukan klaim maupun *non*-klaim dan informasi lainnya dengan mudah.

Peserta magang membantu melakukan klaim secara *online* melalui TOOS bagi peserta yang mengajukan klaim ke kantor. Pengajuan klaim yang peserta magang lakukan dalam kegiatan magang di antaranya, Pensiun Pertama (SP4A) & Tabungan Hari Tua (THT), Uang Kekurangan Pensiun (UKP), Pensiun pertama (SP4A), Uang Duka Wafat (UDW), dan Tabungan Hari Tua (THT). Peserta magang membantu melakukan pengajuan klaim melalui TOOS berdasarkan formulir dan berkas persyaratan yang telah diserahkan peserta pensiun ke kantor Taspen untuk klaim haknya. TASPEN telah menerapkan sistem klaim berbasis *online*, namun terkadang peserta TASPEN terkendala dalam hal teknologi komputerisasi, maka dalam memaksimalkan layanannya, PT TASPEN Yogyakarta membantu mewakili peserta dalam melakukan pengajuan klaim dengan syarat telah mengisi formulir dan membawa berkas persyaratan ke kantor TASPEN.

Memproses Pendaftaran Asuransi bagi PPPK ke Sistem TASPEN

Peserta magang membantu bagian layanan untuk memproses pendaftaran asuransi bagi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Berkas pendaftaran para peserta akan diproses ke sistem Taspen yaitu my-agent.taspenlife.com. Pendaftaran yang dilakukan peserta magang diproses secara bertahap berdasarkan kabupaten/kota asal pemberi kerja.

Peserta magang melakukan pengecekan kelengkapan berkas persyaratan dan kelengkapan data pada formulir pendaftaran. Formulir dan berkas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

persyaratan selanjutnya akan di-*scan* untuk di-*upload* ke sistem Taspen guna memproses pendaftaran asuransi bagi PPPK. Apabila berkas persyaratan kurang lengkap maka perlu disisihkan untuk dikembalikan ke *customer service* karena pendaftaran belum bisa diproses. Dalam melakukan proses input data diri pendaftaran asuransi juga diperlukan ketelitian karena jumlah premi serta Batas Usia Pensiun (BUP) setiap pendaftar bisa berbeda-beda.

Memonitor SKPP

Pengajuan klaim pensiun pertama (SP4A) dan Tabungan Hari tua (THT) biasanya dilakukan secara bersamaan saat peserta memasuki usia pensiun, namun apabila dokumen persyaratan belum lengkap maka peserta pensiun belum bisa untuk mengajukan kedua klaim secara bersamaan. Peserta magang membantu untuk memonitor penerbitan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) peserta pensiun melalui sistem Taspen yaitu <https://tdes.taspen.co.id> (*Taspen Digital Enterprise Service*) dan <https://tos.taspen.co.id/cabang> (*Taspen One hour Online Service*) yang terintegrasi dengan data peserta.

Peserta magang melakukan pengecekan dengan memasukkan Nomor Induk Pegawai (NIP) peserta pensiun dari sistem TDES ke sistem TOOS untuk melakukan pengecekan SKPP peserta pensiun. Apabila SKPP peserta telah terbit, maka SKPP akan dicetak dan selanjutnya pengajuan klaim yang tertunda dapat dilakukan melalui TOOS.

Menyiapkan Polis Asuransi

Menyiapkan polis merupakan proses lanjutan setelah pendaftaran asuransi bagi peserta PPPK telah selesai diproses ke sistem Taspen. Taspen akan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mengirimkan polis asuransi kepada peserta yang telah terdaftar di sistem. Penyiapan polis asuransi dimulai dari mencetak data peserta sebagai pemegang polis. Peserta magang menerima dokumen dalam format Excel berisi nama serta data diri pemegang polis, peserta magang membantu mencetak lembar polis sesuai dengan nama peserta yang ada pada data Excel yang telah diberikan. Lembar polis yang telah dicetak akan dimasukkan ke dalam buku polis asuransi dan dimasukkan ke dalam amplop polis. Polis asuransi selanjutnya akan dikategorikan berdasarkan wilayah pengiriman dan siap dikirim.

Menyiapkan Surat Pemberitahuan Klaim THT

TASPEN mengirimkan surat pemberitahuan dalam bentuk fisik secara serentak kepada peserta yang telah berhenti sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Surat tersebut menginformasikan kepada peserta pensiun untuk segera melakukan proses pengajuan klaim Tabungan Hari Tua (THT) untuk mendapat haknya dan menjelaskan berkas persyaratan pengajuan klaim THT yang diperlukan. Peserta magang membantu dalam mencetak nama penerima dan alamat pada amplop surat. Selanjutnya, surat yang telah dicetak dimasukkan ke dalam amplop dan akan dikirim ke masing-masing alamat penerima.

Proses Dokumentasi Video Ucapan Terimakasih

Peserta magang membantu mengambil dokumentasi video dari seluruh staf secara bergantian di setiap divisi yang ada di Taspen Yogyakarta. Dokumentasi video tersebut berisi ucapan terimakasih serta kesan pesan selama TASPEN Yogyakarta berada di bawah pimpinan Bapak Oktrizal A. Z sebagai *Branch Manager* TASPEN Yogyakarta. Dokumentasi video yang diambil nantinya akan digabung dan diedit

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

untuk ditayangkan sebagai sambutan dan ucapan terimakasih kepada Bapak Oktrizal sebagai manajer cabang yang akan memasuki masa purna tugasnya.

Pengertian Sistem

Sistem adalah kumpulan proses yang saling terhubung dan bekerja sama untuk mewujudkan tujuan bersama. Wing Wahyu (2006) mendefinisikan sistem sebagai suatu susunan komponen yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Mulyadi (2016) mendefinisikan sistem sebagai suatu pendekatan yang dirancang untuk memudahkan penyelesaian tugas pengguna.

Sistem adalah kumpulan bagian atau komponen yang saling bergantung yang bekerja sama guna mencapai tujuan organisasi dan memfasilitasi penyelesaian tugas pengguna yang berkaitan dengan sistem dan tugas relevan lainnya.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Laudon menyatakan dalam buku Azhar Susanto tahun 2013 “Sistem Informasi Akuntansi” bahwa SIA terdiri dari sejumlah bagian yang saling terkait yang bekerja sama untuk mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data keuangan tentang suatu perusahaan. Sistem informasi akuntansi menurut George dan William (2006), adalah sekelompok sumber daya manusia dan perangkat keras yang dikumpulkan untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi. Unsur-unsur dalam sistem informasi akuntansi terdiri dari manusia, peralatan, buk dan catatan, formulir, serta kegiatan dan prosedur.

Sistem Informasi Manajemen (SIM)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh akuntansi manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti biaya produk, layanan, atau suatu strategi bisnis. Pada intinya, sistem informasi manajemen dalam bisnis atau perusahaan bertujuan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan hingga menganalisis informasi dan kemudian disebarakan untuk tujuan yang spesifik.

Menurut Raymond McLeod Jr, pengertian *management information system* adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pengguna yang memiliki kebutuhan yang sama. Menurut James AF Stoner, pengertian sistem informasi manajemen adalah metode formal yang memberikan pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, dan dapat mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, serta fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif.

Resistensi Pengguna

Respon yang bertentangan terhadap perubahan yang diusulkan disebut sebagai resistensi pengguna. Pertentangan dapat terwujud secara eksplisit, seperti sabotase, atau secara terselubung, seperti penerapan sistem baru sambil mengeluh dan menonjolkan kritikan terhadap sistem baru (Hierchheim dan Newman, 1998). Definisi lain resistensi pengguna adalah reaksi penolakan untuk mengubah pengalaman pengguna ketika sistem informasi baru diperkenalkan (Markus, 1993).

Salah satu cara resistensi tersebut terwujud adalah ketika seseorang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memiliki kecenderungan untuk menolak perubahan demi mempertahankan kenyamanan dan statusnya dari sebelumnya. Karena banyak kemudahan yang telah diperoleh selama ini juga terancam hilang atau berubah, mereka beranggapan bahwa perubahan akan menimbulkan kekacauan dan kecemasan.

Pengertian Pensiun

Pensiun diartikan berhenti bekerja apabila masa kerja seseorang telah habis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Menurut Rosanti dan Krisnansari (2010), pensiun menandai berakhirnya hubungan kerja seorang pegawai dengan pemberi kerja setelah mencapai usia tertentu. Menurut Sutarto dan Ismulcokro (2008), pensiun adalah suatu istilah yang secara umum mengacu pada pengabdian penuh, tugas selesai, atau penghentian pekerjaan, bukan hanya berhenti karena usia. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) no. 19 Tahun 2013, PNS mempunyai batasan usia pensiun 58 tahun.

Dana Pensiun

Menurut PSAK No. 18 (1994), “Dana Pensiun adalah suatu badan hukum yang berdiri sendiri dan terpisah dari Pemberi Kerja, yang fungsinya mengelola dan menjalankan program pensiun sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.” Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 menyatakan bahwa “Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menyelenggarakan program yang menjanjikan manfaat pensiun.”

Permasalahan

Selama magang di PT TASPEN Yogyakarta, peserta magang mengamati dan mempelajari sejumlah permasalahan yang dihadapi oleh bagian layanan dalam

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sistem prosedur pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) melalui TOOS pada PT TASPEN, antara lain:

1. Sistem prosedur pengajuan klaim dan non-klaim PT TASPEN melalui TOOS belum berjalan maksimal

Proses pengajuan klaim maupun *non-klaim* pada PT TASPEN (Persero) dapat dilakukan secara langsung dengan datang ke kantor cabang TASPEN terdekat dan secara *online*. Dalam mengikuti perkembangan saat ini, Taspen telah melakukan inovasi layanan publik dengan meluncurkan sistem Layanan Digital Taspen yang dikenal sebagai TOOS (*Taspen One hour Online Service*) yang dapat diakses melalui *website* <https://tos.taspen.co.id>. Layanan ini memungkinkan ASN mengajukan klaim dari lokasi mana pun dan mempercepat proses klaim maupun non-klaim, maka layanan ini berupaya mengefektifkan dan memperlancar proses pengajuan klaim. Taspen mengutamakan prosedur penerapan TOOS karena telah tercapai Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik (PEKPPP) dan seluruh prosesnya telah terdigitalisasi.

Penerapan TOOS pada kenyataannya tidak berjalan sebaik ini. Hal ini biasanya terjadi akibat penolakan pengguna yang disebabkan oleh kurangnya pengalaman peserta dalam menggunakan teknologi internet. Karena peserta pensiun biasanya telah berusia lanjut, mereka mungkin merasa lebih nyaman dengan pelayanan manual. Namun terkadang masih terdapat kendala pada proses pengajuan klaim langsung ke kantor. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pemahaman prosedur dan persyaratan pengajuan klaim.

Ketika peserta pensiun datang ke kantor untuk mengajukan klaim atas haknya agar dapat segera diproses, peserta magang biasanya mewakili peserta

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pesiun untuk membantu mengajukan klaim tersebut menggunakan TOOS. peserta pensiun mengajukan klaim ke bagian layanan setelah mereka melengkapi formulir dan mengirimkan dokumen yang diperlukan untuk klaim hak mereka. Peserta magang kemudian akan menerima berkas peserta pensiun sehingga dapat mengajukan klaim melalui TOOS.

Akibat-akibat yang dapat timbul akibat klaim peserta pensiun yang tidak diajukan melalui TOOS:

1. Penumpukan antrian layanan
2. Prosedur pengajuan klaim di kantor kurang efektif dan efisien.
3. Tumpukan berkas permohonan di kantor atau dokumen yang tidak lengkap dapat menyebabkan proses pengajuan klaim menjadi terhambat atau tertunda.

Apabila sistem prosedur pengajuan klaim maupun non klaim berjalan sesuai semestinya maka proses akan berjalan lebih cepat dan efisien bagi pihak Taspen maupun peserta pensiun. Pengajuan yang dilakukan melalui TOOS akan mempermudah peserta pensiun melakukan klaim dari mana saja, memproses dengan cepat dan efisien.

2. Sistem pada PT TASPEN Yogyakarta kerap terkendala server

Proses klaim maupun non-klaim PT TASPEN telah terintegrasi dalam sistem, namun pekerjaan terkadang terkendala karena server buruk pada sistem komputerisasi Taspen. Peserta magang yang membantu dalam proses pengajuan klaim terkadang mengalami kendala server yang buruk. Proses pengajuan klaim membutuhkan waktu lebih lama akibat waktu *loading* yang lama, laman yang terus berulang, hingga *upload* pengajuan klaim yang gagal. Hal tersebut

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menyebabkan proses menjadi lama dan berulang-ulang sehingga tidak efisien waktu serta tenaga karena semestinya sistem yang terintegrasi dibuat untuk memudahkan pekerjaan.

Pembahasan

1. Sistem prosedur pengajuan klaim dan non-klaim PT TASPEN melalui TOOS belum berjalan maksimal

Sistem TOOS pada prosedur pengajuan klaim dan non-klaim PT TASPEN Yogyakarta belum berjalan dengan baik. Salah satu permasalahan utama adalah adanya resistensi pengguna terhadap sistem *online* PT TASPEN. Karena sebagian besar anggota pensiun adalah lansia, sebagian besar memilih untuk menyelesaikan prosesnya secara langsung di kantor Taspen dibandingkan menggunakan teknologi komputer.

Beberapa orang mungkin tidak ingin menggunakan TOOS karena merasa lebih nyaman menggunakan sistem manual dengan datang langsung ke kantor, namun mungkin juga ada beberapa orang yang belum pernah mencobanya. Untuk memastikan pelaksanaan TOOS berjalan lancar, PT TASPEN Yogyakarta dapat mengambil beberapa tindakan sebagai berikut:

- a. Melakukan sosialisasi kepada peserta pensiun tentang kelebihan dan kemudahan penggunaan TOOS.

PT TASPEN Yogyakarta perlu melakukan sosialisasi mengenai manfaat, kemudahan penggunaan, dan keunggulan TOOS bagi peserta pensiun. Mengizinkan ahli waris anggota pensiun untuk mendampingi mereka dapat meningkatkan efektivitas konseling dengan menyederhanakan proses

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pendampingan dan mendidik mereka tentang manfaat dan cara yang benar untuk mengajukan klaim dan non-klaim melalui TOOS.

- b. Memasang layar monitor ilustrasi langkah-langkah pengajuan klaim melalui TOOS di kantor Taspen.

PT TASPEN Yogyakarta juga dapat menyediakan layar monitor yang berisi petunjuk penggunaan TOOS dan staf sebagai pendamping bagi peserta pensiun yang berkunjung ke kantor. Hal tersebut dapat mendorong peserta pensiun maupun ahli waris untuk mencoba mengajukan klaim secara mandiri dengan membaca panduan pengguna TOOS dengan bantuan staf yang disediakan. Maka diharapkan ke depannya mereka dapat menggunakan TOOS secara mandiri.

- c. Menyediakan brosur berisi informasi step-step dan list berkas persyaratan yang diperlukan untuk melakukan pengajuan melalui TOOS

Dengan menyediakan brosur berisi informasi step-step dan berkas persyaratan yang diperlukan untuk memandu peserta pensiun maupun ahli waris untuk menggunakan aplikasi TOOS. Bagian informasi kantor Taspen bisa menyerahkan brosur kepada peserta pensiun maupun ahli waris yang datang ke kantor dan memberikan arahan untuk melakukan pengajuan sesuai panduan pada brosur yang diberikan.

2. Sistem pada PT TASPEN Yogyakarta kerap terkendala *server*

Sistem komputerisasi terintegrasi di PT Taspen dimanfaatkan secara aktif untuk melaksanakan tugas di kantor Taspen. Sistem PT TASPEN yaitu TOOS (*Taspen One Hour Online Service*) dan TDES (*TASPEN Digital Enterprise Service*)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mengandalkan server untuk menangani dan memproses operasional proses bisnis organisasi. Adanya masalah server pada sistem akan mengganggu kerangka operasional bisnis.

Memelihara server secara rutin dan berkala sangat penting untuk memastikan operasional perusahaan berjalan dengan baik. Dengan cara ini, *downtime* atau kehilangan data dapat dicegah dan jaringan komputer dapat beroperasi sebagaimana mestinya. Selain pemeliharaan sistem informasi, upaya harus dilakukan untuk mengatasi, membangun, memperbaiki, dan memelihara sistem yang ada saat ini. Agar sistem dapat beroperasi seefisien dan seefektif mungkin, pemeliharaan perlu dilakukan. Pelayanan peserta pensiun akan maksimal jika sistem beroperasi pada efisiensi puncak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang peserta magang laksanakan di PT TASPEN (Persero) dapat disimpulkan:

1. Proses pengajuan klaim maupun non-klaim Taspen dapat dilakukan secara *online* melalui tos.taspen.co.id.
2. TOOS (*Taspen One hour Online Services*) dapat memudahkan dan mempercepat proses pengajuan klaim maupun non-klaim.
3. TOOS (*Taspen One hour Online Service*) dan TDES (*Taspen Digital Enterprise Service*) merupakan sistem informasi TASPEN yang mengakomodasi operasional proses bisnis perusahaan dan memaksimalkan pelayanan bagi para peserta pensiun.
4. Permasalahan yang terjadi dapat menghambat proses e-klaim. Resistensi pengguna serta kurangnya sosialisasi penggunaan TOOS beserta syaratnya dan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kendala server pada sistem Taspen dapat dicegah dengan melakukan sosialisasi dan edukasi kelebihan dan penggunaan TOOS, menyediakan fasilitas monitor langkah-langkah penggunaan TOOS, menyediakan brosur langkah-langkah dan berkas persyaratan penggunaan TOOS serta melakukan pemeliharaan dan perbaikan pada server juga sistem Taspen agar pekerjaan. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh PT TASPEN (Persero) Yogyakarta kepada peserta dapat maksimal.

Rekomendasi untuk PT TASPEN (Persero) Yogyakarta

1. PT TASPEN Yogyakarta memiliki proses pengajuan klaim dan non-klaim yang terorganisir dan terkomputerisasi dengan baik, namun, penggunaan TOOS oleh peserta pensiun perlu upaya ditingkatkan.
2. Pemeliharaan rutin diperlukan untuk memastikan sistem informasi dan server terus beroperasi dalam kondisi optimal.
3. Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga loyalitas dan kepercayaan peserta pensiun.

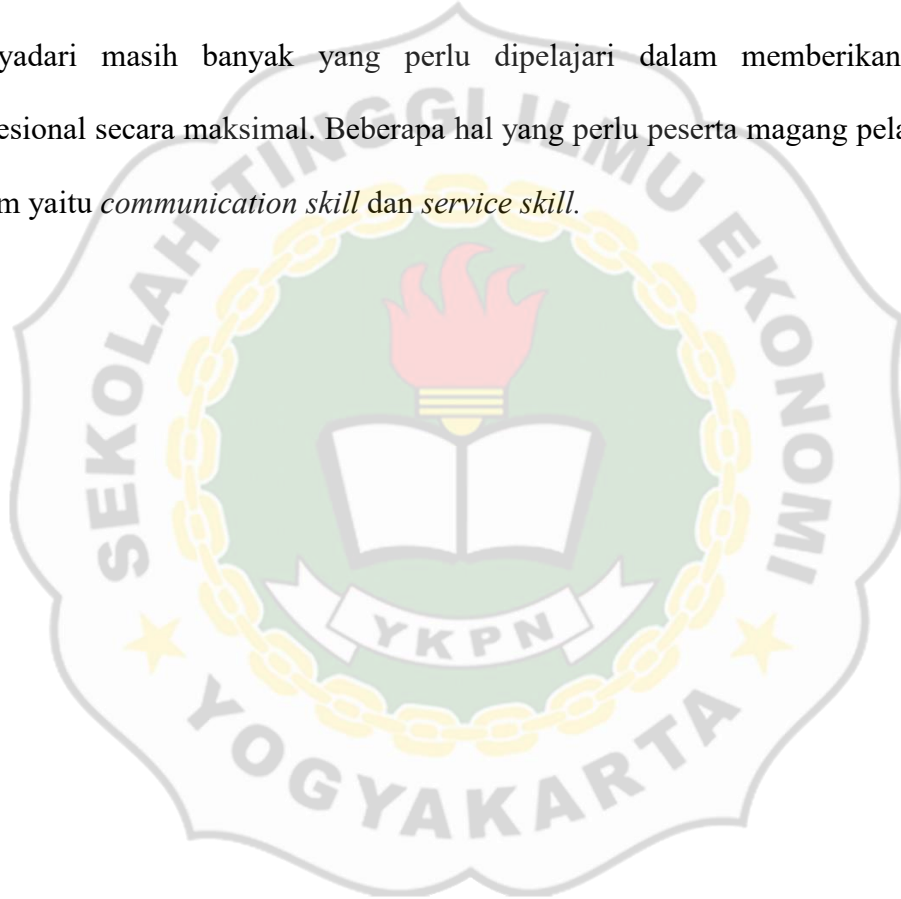
Rekomendasi untuk STIE YKPN Yogyakarta

1. Diperlukan kerja sama langsung dengan perusahaan atau instansi yang menjalin koneksi guna memberikan kesempatan magang bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir.
2. Untuk membangun hubungan yang kuat dengan organisasi atau perusahaan tempat mahasiswa magang, maka perlu dilakukan pengawasan terhadap mahasiswa yang melakukan magang kerja agar komunikasi yang baik selalu terjaga.

Refleksi diri

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Selama tiga bulan melaksanakan kegiatan magang di PT TASPEN (Persero) Yogyakarta, peserta magang memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan terkait program pensiun. Pembimbing menugaskan berbagai tugas kepada peserta magang, hal ini membantu peserta magang mengembangkan sikap bertanggung jawab, kemampuan berpikir kreatif, dan ketelitian dalam segala hal. Peserta magang menyadari masih banyak yang perlu dipelajari dalam memberikan layanan profesional secara maksimal. Beberapa hal yang perlu peserta magang pelajari lebih dalam yaitu *communication skill* dan *service skill*.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

Skripsi/Tesis/Disertasi

Putriningrum, Fajar Indah. 2019. Prosedur pembayaran Tabungan Hari Tua di PT TASPEN (Persero) kantor cabang Yogyakarta. Tugas akhir. Program Diploma III Universitas Islam Indonesia.

Internet

PT TASPEN (Persero)

<https://www.taspen.co.id/tentang-kami> . Diakses 10 Oktober 2023.

Naqli, Cornella E. 2020. Sistem Pelayanan Asuransi dan Pensiun pada PT TASPEN (Persero) cabang Yogyakarta.

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/>. Diakses 08 November 2023.

BKPSDM

<https://bkpsdm.kuningankab.go.id/pensiun-2/>. Diakses pada 19 Desember 2023.

Lathifah, Iva. 2020. ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DALAM PEMBAYARAN DANA PENSIUN BULANAN (Studi kasus pada PT Taspen KCU Bandung). Skripsi (S1) thesis, Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

<http://repository.ikopin.ac.id/1060/>. Diakses pada 19 Desember 2023.

Ade, Ramadhanty. 2019. ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PEMBAYARAN KLAIM JAMINAN KEMATIAN PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG PALEMBANG. Diploma thesis, Universitas Bina Darma.

<https://repository.binadarma.ac.id/212/>. Diakses pada 19 Desember 2023.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Saring, Suhendro and Sylvia, Veronica NPS and Nauli, Pigo (2015) RESISTENSI PENGGUNA TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS AKRUAL PADA PEMERINTAH DAERAH. Prosiding Simposium Nasional Akuntansi 18 Medan 16-19 September 2015.

<http://repository.lppm.unila.ac.id/27243/>. Diakses pada 19 Desember 2023.

Gramedia Blog

<https://www.gramedia.com/literasi/sistem-informasi-akuntansi/>. Diakses pada 20 Desember 2023.

