

**LAPORAN MAGANG**  
**LAYANAN ADMINISTRASI DAN KEUANGAN ASURANSI PENSION DI PT**  
**TASPEN KOTA YOGYAKARTA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana**



**Disusun Oleh:**

**Rosalia Nur Ramadhani Aninda Putri**

**1120 31419**

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

**2023**

**TUGAS AKHIR**

**LAPORAN MAGANG  
LAYANAN ADMINISTRASI DAN KEUANGAN ASURANSI PENSION  
DI PT TASPEN KOTA YOGYAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**ROSALIA NUR RAMADHANI ANINDA PUTRI**

**No Induk Mahasiswa: 112031419**

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Rabu tanggal 24 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

**Susunan Tim Penguji:**

Pembimbing



Efraim Ferdinan Giri, Dr., M.Si., Ak., CA.

Penguji



Tri Ciptaningsih, SE., MM., Ak., CA.

Yogyakarta, 24 Januari 2024  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



Wahid Prajogo, Dr., M.B.A.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Tujuan dari magang ini adalah untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama masa kuliah ke dalam lingkungan kerja. Penulis melakukan magang di PT Taspen (persero) Kantor Cabang Yogyakarta, dengan alamat Jalan Ipda Tut Harsono No.55, Timoho, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165. Kegiatan magang ini dilakukan selama tiga bulan yang dimulai pada tanggal 1 September 2023 sampai 1 Desember 2023.

Selama kegiatan ini berlangsung penulis turut andil dalam pekerjaan yang ada di PT Taspen khususnya pada bagian arsip dan pelayanan, penulis juga menemukan beberapa permasalahan yang ada pada bagian tersebut. Permasalahan tersebut selalu dikomunikasikan kepada staff yang ada di PT Taspen untuk mencari solusinya. Banyak hal yang didapat dari kegiatan ini salah satunya pengalaman kerja dalam perusahaan yang nantinya dapat digunakan untuk pedoman setelah ada di dunia kerja.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRACT

*The aim of this internship is to apply the knowledge gained during college into the work environment. The author did an internship at PT Taspen (Persero) Yogyakarta Branch Office, with the addresss Jalan lpda Tut Harsono No. 55, Timoho, Muja Muju, UmbuIharjo, Yogyakarta City, Special Region of Yogyakarta 55165. This internship activity is carried out for three months starting from September 1 2023 to December 1 2023.*

*During this activity, the author took part in the work at PT Taspen, especially in the archives and services section, the author also discovered several problems in this section. These problems are always communicated to the staff at PT Taspen to find solutions. Many things can be gained from this activity, one of which is work experience in a company which can later be used as guidance once in the world of work.*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat cepat menuntut setiap orang dapat menempatkan dirinya pada posisi yang tepat dan profesional dalam menjalankan setiap pekerjaannya. Untuk dapat bekerja secara profesional, diperlukan penguasaan suatu keahlian di bidang tertentu yang dapat ditempuh melalui proses pembelajaran. Proses ini meliputi penguasaan teori yang diperoleh melalui pendidikan yang dilakukan di kampus dan kegiatan praktik yang dapat dilakukan langsung di dunia kerja.

*Internship* atau magang merupakan program dimana seseorang belajar dan berlatih bekerja secara langsung di sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Dengan adanya kegiatan magang diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat mempraktikkan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh selama masa kuliah ada dunia kerja secara utuh.

Taspen Jogja merupakan salah satu dari 57 cabang PT Taspen (Persero) yang tersebar di seluruh Indonesia, bertujuan untuk memberikan layanan kepada nasabah. PT Taspen (Persero) sendiri adalah Badan Usaha Milik Negara yang fokus pada asuransi Tabungan Hari Tua (THT) dan pensiun untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) serta pejabat negara. Dalam menyelenggarakan fungsinya PT Taspen (Persero) cabang Yogyakarta selalu bertindak profesional, bekerja sesuai dengan prosedur kerja yang ada dan selalu bersikap transparan terhadap keuangan perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap peserta pensiun dan pemerintah. Kegiatan magang di PT Taspen (Persero) Yogyakarta sangat

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bermanfaat bagi penulis karena dalam kegiatan ini penulis mendapat kesempatan untuk mempraktikkan materi dalam dunia kerja.

Untuk mengembangkan kemampuan dalam berinteraksi di dunia kerja maka magang menjadi salah satu pilihan tugas akhir di STIE YKPN sebagai syarat kelulusan. Magang ini dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku di STIE YKPN Yogyakarta, berdurasi tiga bulan, dimulai dari 1 September 2023 hingga 1 Desember 2023, di PT Taspen (Persero) Yogyakarta.

## **Aktivitas Magang**

Mahasiswa melakukan magang di PT Taspen (Persero) Yogyakarta. Dalam pelaksanaan magang ditugaskan pada divisi SDM dan Pelayanan, dalam divisi ini penulis melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut; rekap nomor dokumen keuangan, cetak lembar perhitungan hak, cek berkas pengajuan asuransi, scan dokumen pemohon asuransi, registrasi pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK), pengajuan klaim peserta pensiun, dokumentasi video, mencatat nomor polis, mengkategorikan klaim JKK, mengkategorikan satuan kerja polis asuransi jiwa, membuat surat terima polis asuransi, cek asuransi polis yang tidak tercatat, cek dokumen punah, dan rekap data pengunduran diri peserta asuransi. Kegiatan magang di perusahaan ini memberikan efisiensi staff bagian layanan dan sumber daya manusia. Berikut penjelasan kegiatan magang yang dilakukan di PT Taspen (Persero) Yogyakarta:

### 1. Rekap Nomor Dokumen Keuangan

Pada tugas ini penulis melaksanakan rekap dokumen keuangan punah yang akan dihancurkan, yaitu berkas pensiunan dari tahun 1993 yang nantinya akan



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

di input dan dikirim ke pusat untuk persetujuan kepunahan data. Kegiatan ini dilakukan dengan menuliskan nomor identitas yang ada di dokumen arsip di kertas yang disediakan oleh karyawan di bagian SDM, setelah pencatatan dilakukan maka nomor dokumen akan di input di website taspen untuk dikirim ke pusat untuk persetujuan pemusnahan dokumen. Persetujuan yang didapat dari kantor pusat ini digunakan untuk memverifikasi adanya pemusnahan berkas di ruang arsip keuangan.

## 2. Cetak Lembar Perhitungan Hak (LPH)

Penulis diminta untuk mencetak berkas Lembar Perhitungan Hak sebagai kelengkapan berkas pengajuan klaim. Pengerjaan pekerjaan ini menggunakan sistem inti aplikasi berskala *enterprise* yang dapat mengakomodasi operasional proses bisnis perusahaan pada fungsi manajemen data *enterprise* dan layanan pemasaran yaitu website [tdes.taspen.co.id](http://tdes.taspen.co.id). Cara yang dilakukan yaitu dengan login website yang digunakan di perusahaan yaitu [tdes.taspen.co.id](http://tdes.taspen.co.id) setelah berhasil login lalu masuk menggunakan akun karyawan taspen, setelah berada di halaman website maka ketik nomor identitas peserta maka akan masuk pada halaman peserta, lalu pilih menu pembayaran klaim selanjutnya cetak dokumen.

## 3. Cek Berkas Pengajuan Asuransi

Kegiatan yang dilakukan dalam tugas ini yaitu mengecek kelengkapan data seperti *fotocopy* Surat Kuasa Pendebetan Rekening, Surat Permintaan Asuransi Jiwa, KTP, dan buku rekening sebagai syarat untuk registrasi asuransi *Taspen Bright Life (TBL)* dan *Taspen Smart Save (TSS)* yang akan di scan dan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

selanjutnya akan di input saat pendaftaran asuransi bagi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). *Taspen Bright Life (TBL)* dan *Taspen Smart Save (TSS)* ini merupakan produk yang disediakan oleh perusahaan Taspen life. Perusahaan taspen life ini merupakan anak perusahaan dari PT Taspen yang bergerak di bidang asuransi jiwa.

#### 4. Scan Dokumen Permohonan Asuransi

Kegiatan ini dilakukan untuk mengubah berkas fisik menjadi *softfile* PDF untuk memudahkan karyawan dalam menginput lampiran data saat registrasi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Berkas-berkas yang dilampirkan dalam pendaftaran asuransi ini yaitu Surat Kuasa Pendebetan Rekening, Surat Permintaan Asuransi Jiwa, KTP dan Buku Rekening. Berkas ini di scan lalu disimpan ke folder setiap seratus lembar untuk memudahkan pengerjaan saat upload file.

#### 5. Registrasi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

Kegiatan ini merupakan kegiatan bulanan yang dilakukan setiap akhir bulan oleh karyawan yang bekerja di bagian layanan PT Taspen. Penulis yang ditempatkan di bagian layanan diminta untuk membantu proses pendaftaran ini menggunakan sistem taspen yaitu *my-agent.taspenlife.com*. Hal yang dilakukan yaitu menginput data dari berkas yang sudah dikumpulkan oleh pegawai yang akan mengajukan asuransi jiwa dan melampirkan berkas yang sudah di scan (Surat Kuasa Pendebetan Rekening, Surat Permintaan Asuransi Jiwa, KTP dan Buku Rekening). Dalam melakukan proses input data ini juga diperlukan



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ketelitian karena jumlah premi yang dibayarkan dan Batas Usia Pensiun (BUP) setiap peserta asuransi berbeda.

## 6. Pengajuan Klaim Peserta Pensiun

Pengajuan klaim merupakan kegiatan yang dilakukan di website yang disediakan untuk memudahkan peserta pensiun untuk mengakses layanan yang ada di Taspen yaitu <https://tos.taspen.co.id> untuk mengajukan pencairan dana pensiun. Kegiatan ini sebenarnya dapat dilakukan sendiri oleh peserta pensiun tetapi banyak peserta yang meminta bantuan kepada karyawan untuk melakukannya. Cara yang dilakukan saat pengajuan klaim yaitu dengan membuka website *Taspen One Hour Online Server* (<https://tos.taspen.co.id>) dan memilih bagian pengajuan lalu mengisi data yang diperlukan.

## 7. Dokumentasi Video

Penulis diminta mendokumentasikan video kepada seluruh karyawan saat ada salah satu karyawan yang pindah tugas ke kantor pusat di bulan September dan pada saat purna bakti *Branch Manager* PT Taspen di bulan Oktober, video tersebut berisi kesan pesan serta ucapan terimakasih yang diucapkan oleh seluruh staff secara bergantian setiap divisi yang ada di PT Taspen.

## 8. Mencatat Nomor Polis Produk Taspen Dwiguna Sejahtera (TDS) dan Taspen Proteksi Beasiswa (TPB)

Taspen Dwiguna Sejahtera dan Taspen Proteksi Biaya adalah produk yang dikeluarkan oleh taspen life (anak perusahaan dari PT Taspen). Taspen Dwiguna Sejahtera merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

terhadap risiko meninggal dunia alami atau kecelakaan dalam masa asuransi selama lima tahun sedangkan Taspen Proteksi Beasiswa merupakan produk yang memberikan solusi perlindungan masyarakat dalam menjaga kelangsungan pendidikan putra-putri mereka dengan memberikan proteksi kepada tertanggung selaku orangtua siswa selama siswa menimba ilmu dan memberikan manfaat beasiswa tahapan untuk biaya pendidikan siswa. Penulis mencatat nomor polis yang belum tercatat di excel dengan cara login akun [tdes.taspen.co.id](https://tdes.taspen.co.id) lalu mengecek menggunakan nomor identitas atau Nomor Kartu Pegawai Elektronik (KPE) hal ini digunakan untuk mengecek ulang apakah peserta sudah terdaftar asuransi atau belum.

## 9. Mengkategorikan Data Klaim JKK

Kegiatan ini merupakan kegiatan bulanan yang dilakukan setiap akhir bulan untuk merekap data peserta yang sudah klaim asuransi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) pada bulan itu. Nominal yang diklaim setiap peserta berbeda-beda karena sakit yang diderita peserta dan rumah sakit yang dilakukan untuk pemeriksaan setiap peserta tidak sama. Penulis mengkategorikan semua data yang sudah tersedia berdasarkan penerima (pihak rumah sakit ataupun peserta yang melakukan pengobatan di rumah sakit). Hal ini digunakan untuk merekap nominal penerimaan klaim asuransi.

## 10. Cetak Polis Asuransi Jiwa Taspen Bright Life dan Taspen Smart Save

Setelah pendaftaran asuransi jiwa *Taspen Bright Life* dan *Taspen Smart Save* dilakukan, peserta magang diminta untuk cetak polis asuransi jiwa yang akan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dikirim ke alamat peserta Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang ada di Provinsi Yogyakarta. *Taspen Bright Life* merupakan asuransi yang memberikan perlindungan secara maksimal untuk seluruh anggota keluarga terhadap risiko meninggal dunia maupun penyakit-penyakit kritis sedangkan *Taspen Smart Save* adalah produk yang memberikan solusi untuk merancang kebutuhan finansial pemegang polis di masa depan berupa perlindungan atas risiko kematian alami dan kecelakaan serta manfaat akumulasi premi ditambahkan dengan pengembangan. Produk ini solusi yang tepat untuk menjawab rencana keuangan masa depan seperti perjalanan ibadah, pensiun, pendidikan anak, liburan keluarga, dan rencana bisnis. Langkah pertama yang dilakukan untuk melakukan kegiatan ini yaitu dengan login website [my-ng.taspenlife.com](http://my-ng.taspenlife.com) menggunakan user cabang, lalu memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) peserta dan selanjutnya akan terdapat dua polis yang akan di cetak.

## 11. Mengkategorikan Satuan Kerja bagi Peserta Polis Asuransi Jiwa

Setelah proses cetak polis asuransi dilakukan maka polis ini dimasukkan kedalam amplop polis yang sudah disediakan. Jika semua polis dimasukkan ke dalam amplop peserta magang diminta untuk mengkategorikan polis asuransi jiwa menurut instansi peserta pada data berbentuk microsoft excel yang diberikan karyawan agar memudahkan dalam pencarian alamat peserta. Setelah semua peserta sudah diketahui alamatnya maka akan dipisahkan sesuai instansi/satuan kerja lalu menyiapkan polis asuransi jiwa yang akan dikirim ke alamat tersebut.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 12. Membuat Surat Terima Polis Asuransi

Surat terima polis asuransi ini berbentuk *file excel* yang di tulis berdasarkan polis yang tersedia dan akan dikirim ke alamat peserta. Data yang dituliskan dalam file ini yaitu nama, satuan kerja, Bentuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), nomor KTP, dan nomor telepon. File ini nantinya akan dicetak dan diberikan kepada pengirim supaya pengirim dapat mengecek ulang antara data dan polis yang sudah disiapkan.

## 13. Cek Asuransi Polis yang Tidak Tercatat

Cek asuransi yang tidak tercatat yaitu kegiatan yang dilakukan setelah menyiapkan polis asuransi. Proses ini adalah proses kedua yang dilakukan setelah pengkategorian selesai, jika ada polis yang tidak ada di list tetapi polis sudah tersedia maka akan dicari ulang di file pemasaran yang disimpan karyawan dan akan dicari alamatnya di website [tdes.taspen.co.id](http://tdes.taspen.co.id).

## 14. Cek Dokumen Pensiun

Cek dokumen pensiun dilakukan dengan cara melihat SK Pensiun peserta dan mengecek nomor dokumen di website [tdes.taspen.co.id](http://tdes.taspen.co.id) dengan memasukan Nomor Identitas/Nomor Kartu Pegawai Elektronik. Kegiatan ini dilakukan untuk melihat apakah peserta sudah melakukan pengajuan pensiun atau belum, ketika peserta sudah melakukan pengajuan maka akan tertera nomor dokumen peserta untuk dicatat lalu Surat Keterangan tersebut dimasukan dalam ruang arsip dokumen pensiun penuh, namun jika nomor dokumen tidak tercatat dalam

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

website *Taspen One Hour Online Servis* (TDES) maka ditulis tanggal posting pengajuan klaim pada SK Pensiun untuk dicek ulang.

## 15. Rekap Data Pengunduran Diri Peserta Asuransi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK)

PT Taspen life memiliki berbagai produk didalamnya contohnya *Taspen Bright Life* dan *Taspen Smart Save*. Peserta asuransi ini biasanya Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang baru saja diangkat. Di tahun ini banyak peserta asuransi yang mengundurkan diri karena ada berbagai isu di kalangan pegawai pemerintah maka banyak peserta yang datang ke kantor untuk melakukan pengajuan pengunduran diri. Peserta yang mengundurkan diri dari asuransi ini diminta untuk mengumpulkan berkas dan mengisi data pengajuan klaim produk. Peserta magang diminta melakukan rekap untuk mengetahui data dan alasan pengunduran diri peserta asuransi. Data yang diambil berupa nama, unit kerja, nama bank, nomor rekening, dan nomor telepon peserta yang diambil dari surat pernyataan pengunduran diri dan berkas lainnya.

### **Teori Kearsipan**

Menurut Sedarmayanti (1992 : 55) Kearsipan merupakan proses mengorganisir dan menyusun dokumen dalam struktur yang teratur dan beralur, serta menjaga serta merawat dokumen tersebut agar dapat digunakan dengan aman dan efisien. Suatu perusahaan pasti memiliki pengelolaan kearsipan, PT Taspen juga menerapkan teori kearsipan karena memberikan peran penting di dalam organisasi sebagai pegangan dasar dan sumber informasi yang suatu saat akan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dibutuhkan kembali. Arsip digunakan sebagai bentuk pertanggungjawaban, sumber informasi data, dan salah satu acuan pengambilan keputusan. Proses yang dilakukan saat melakukan pengarsipan yang pertama dengan memilah dokumen yang penting untuk diarsipkan, pemberian label yang jelas seperti tahun pengarsipan dan judul berkas, menentukan siapa yang dapat mengakses dokumen, menyimpan dokumen di tempat yang aman, dan melakukan pemeliharaan pada ruangan arsip. Penyimpanan arsip yang dilakukan di PT Taspen (Persero) Yogyakarta yaitu pemisahan ruangan untuk berkas keuangan dan berkas pensiun.

## **Teori Komunikasi Bisnis**

Komunikasi bisnis adalah pertukaran informasi yang dilakukan dalam organisasi atau perusahaan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam kegiatan di dalam perusahaan pasti menerapkan komunikasi dalam kegiatan operasionalnya. Komunikasi Bisnis merupakan komunikasi yang selalu dilakukan seseorang dalam perusahaan untuk menjalankan segala kegiatan dalam organisasi tersebut. Komunikasi dalam bisnis ada tiga jenis yaitu tertulis, verbal, dan non-verbal. Komunikasi tertulis dapat terjadi melalui email, surat, laporan, dan dokumen formal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang dilakukan secara lisan atau tertulis baik tatap muka maupun dengan perantara, didalam perusahaan biasanya dilakukan ketika rapat, telepon atau ada pertemuan kerja. Komunikasi non-verbal adalah komunikasi yang dilihat dari gestur, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh. Dalam kegiatan magang ini penulis melakukan komunikasi verbal pada karyawan PT Taspen maupun peserta pensiun.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan bagian dari kontrol internal suatu perusahaan yang mencakup perencanaan, menggunakan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh departemen akuntansi manajemen untuk menyelesaikan permasalahan bisnis, membandingkan kinerja, koordinasi antar individu/divisi, dan berfungsi untuk pengambilan keputusan. Menurut Ludwing Von Batalanfy Sistem Informasi Manajemen merupakan seperangkat unsur yang saling menyatu dalam suatu antar relasi diantara unsur-unsur tersebut dengan lingkungan. Manfaat sistem informasi untuk meningkatkan kinerja pada perusahaan. Sistem informasi manajemen melibatkan sejumlah elemen yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, basis data, jaringan, proses operasional, dan pengguna yang memanfaatkannya. Sistem inti yang digunakan di PT Taspen yaitu website *Taspen Digital Enterprise Services* (TDES). Hal yang diterapkan di PT Taspen seperti penyampaian informasi seperti kendala sistem yang terjadi dan keluhan yang dihadapi staff di perusahaan yang dilakukan saat apel pagi setiap hari Senin dan rapat yang dilakukan setiap akhir bulan, hal itu digunakan sebagai media untuk saling koordinasi antar individu/divisi untuk pemecahan masalah yang terjadi

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Analisis Mengenai Arsip Puna**

Pada bagian arsip penugasan dilakukan secara tulis tangan. Pengerjaan pada bagian ini dilakukan dua kali yang pertama dilakukan secara manual dengan menuliskan nomor dokumen pada kertas dokumen yang disediakan dan selanjutnya akan di input pada website [tdes.taspen.co.id](http://tdes.taspen.co.id) untuk dikirim ke pusat. Pada penulisan dokumen secara manual membuat peserta magang melakukan dua kali kerja karena harus input di kertas dan di website. Berkas yang di input juga merupakan dokumen lama maka tulisan yang ada pada dokumen sudah mulai pudar dan sulit dibaca. Pada permasalahan ini berdampak bagi peserta magang yang mengerjakan karena pekerjaan tidak efisien.

## **Permasalahan Mengenai Pengajuan Klaim**

Pengajuan klaim pada PT Taspen dapat dilakukan secara online ataupun offline dengan datang ke kantor. Jika peserta pensiun ingin melakukan pengajuan klaim secara online dapat dilakukan dengan website *Taspen One Hour Online Server (TOOS)* lalu memasukkan data yang diperlukan untuk pengajuan. Jika datang ke kantor maka pengajuan klaim dilakukan oleh karyawan PT Taspen yang sering juga dibantu oleh mahasiswa magang bisa menggunakan website *Taspen One Hour Online Server (TOOS)* ataupun menggunakan website *TASPEN Digital Enterprise Services (TDES)*.

Pada saat melakukan pengajuan klaim seringkali server *down* atau *error* maka dari itu dapat menghambat pekerjaan yang ada karena menyebabkan antrean panjang dan tumpukan berkas pengajuan klaim yang banyak.

## **Internet Protocol yang Digunakan Error**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Perusahaan besar pada zaman sekarang sudah banyak yang menggunakan *internet protocol address* yang terhubung dari kantor pusat ke kantor cabang. Begitupun dengan PT Taspen (Persero) Yogyakarta, Taspen menggunakan IP address yang diberikan oleh pusat supaya komputer yang ada di kantor cabang dapat digunakan untuk mengakses website dan koneksi yang berhubungan dengan pekerjaan.

Dua bulan terakhir PT Taspen Yogyakarta sempat mengalami kendala dengan IP address yaitu beberapa komputer yang ada di kantor cabang Yogyakarta tidak dapat digunakan untuk mengakses aplikasi *chrome* dan tidak dapat terhubung dengan printer. Dengan adanya kendala tersebut pekerjaan terhambat karena banyak pekerjaan yang harus diselesaikan menggunakan aplikasi *chrome* seperti pengajuan klaim, pengajuan asuransi, dan lain-lain. Penggunaan aplikasi lain seperti Mozilla Firefox sudah dilakukan tetapi ada beberapa website yang tidak bisa diakses melewati aplikasi tersebut yaitu *Taspen Digital Enterprise Services* (TDES), saat melakukan pengajuan klaim juga sangat terhambat karena *loading* sangat lama dan sering terjadi kegagalan. Hambatan lain yang berhubungan dengan *IP address* adalah koneksi ke printer, komputer yang bermasalah dengan *IP address* tidak bisa terhubung dengan printer maka karyawan yang ingin mencetak berkas harus meminjam komputer karyawan lain yang terhubung dengan printer.

## **Kurangnya Komunikasi Antar Pegawai Saat Melakukan Pekerjaan**

Miskomunikasi merupakan istilah yang menggambarkan perihal komunikasi yang gagal antara dua individu. Seseorang sering mengalami miskomunikasi ataupun kesalahpahaman terhadap informasi yang diberikan seseorang. Di dalam kantor yang memiliki banyak karyawan terkadang ada beberapa karyawan yang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

miskomunikasi saat menjalankan pekerjaan salah satunya di PT Taspen Yogyakarta.

Miskomunikasi yang terjadi di PT Taspen saat penulis melakukan magang adalah pemberian intruksi pengerjaan tugas yang berbeda dari dua karyawan. Setiap pekerjaan yang diberikan oleh karyawan yang ada di kantor pasti diberikan juga intruksi untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Ketika melakukan pemilahan polis asuransi sudah dilakukan penulis memberi laporan kepada karyawan yang memberi tugas namun ada salah satu karyawan satu divisi mengerjakan ulang pekerjaan yang sudah selesai dikerjakan yang menyebabkan dua kali kerja. Miskomunikasi yang terjadi selanjutnya yaitu dari peserta pensiun dan karyawan PT Taspen contohnya saat pengumpulan berkas-berkas yang diperlukan untuk syarat pengajuan asuransi atau pengajuan klaim. Seringkali peserta pensiun tidak melengkapi berkas yang diperlukan, dikarenakan pengajuan klaim ini harus di isi secara valid datanya, maka jika ada peserta pensiun yang syarat pengajuan klaimnya belum lengkap proses pengajuan klaim atau pengajuan asuransi juga tidak dapat diproses.

## **Pembahasan Permasalahan Mengenai Arsip Puna**

Arsip merupakan dokumen penting yang suatu saat akan digunakan kembali oleh sebab itu arsip harus ada perawatan dan pemeliharaan berkas dan ruangan arsip supaya berkas tetap utuh dan tidak terjadi kesulitan membaca nomor dokumen yang pudar saat melakukan rekap. Pada proses pemusnahan dokumen alangkah baiknya di ruang arsip keuangan diberikan komputer supaya pekerjaan dapat menghemat

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sumber Daya Manusia(SDM). Jika di ruang arsip ada komputer sendiri maka pengerjaan dokumen punah dapat dilakukan secara efisien secara waktu dan tenaga.

## **Pembahasan Permasalahan Pengajuan Klaim**

Pada era saat ini hampir semua masyarakat menggunakan teknologi digital. Dalam sebuah perusahaan teknologi merupakan hal yang penting untuk berlangsungnya perusahaan tersebut. Teknologi digital yang digunakan di PT Taspen yaitu website *Taspen One Hour Online Services* (TOOS) dan *TASPEN Digital Enterprise Services* (TDES) yang digunakan untuk pengajuan klaim peserta pensiun. Dari permasalahan website yang sering *down* maka perlu dilakukan pemeliharaan sistem dan jaringan supaya pekerjaan tidak menumpuk. Selain itu kita diberikan arahan untuk refresh berulang atau mengisi kembali data yang diperlukan pada laman *Taspen One Hour Online Server* (TOOS) ketika *loading* website tersebut lama.

## **Pembahasan Internet Protocol yang Error**

Sistem perangkat lunak yang digunakan di PT Taspen sangat berpengaruh dengan pekerjaan karyawan di kantor. *IP address* adalah hal terpenting supaya karyawan dapat megakses koneksi dari perusahaan. Maka dari itu *IP address* merupakan kunci untuk kantor cabang menjalankan proses yang ada di perusahaan. Untuk mengakses website dan koneksi PT Taspen yang diperlukan maka harus menyambungkan *IP address* yang diberikan oleh kantor pusat ke komputer-komputer yang ada di kantor cabang.

Dalam permasalahan ini kantor cabang Yogyakarta sudah berupaya untuk mereset komputer dan memasukan *IP address* di komputer karyawan yang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bermasalah namun masalah ini belum terselesaikan. Agar perusahaan dapat membenahi masalah perangkat lunak yang terjadi perlu adanya pengajuan permintaan kepada kantor pusat untuk memberikan IP address yang baru maka IP address yang baru dapat disambungkan ke komputer-komputer yang bermasalah.

## **Pembahasan Permasalahan Komunikasi Saat Melakukan Pekerjaan**

Komunikasi dalam organisasi sangat penting untuk keberlangsungan usahanya. Pembahasan mengenai permasalahan komunikasi terhadap peserta pensiun dan karyawan ini sebaiknya karyawan memberi pengarahan dan penjelasan secara rinci dan jika perlu memberikan catatan apa saja syarat berkas yang perlu dibawa sebelum peserta pensiun menyerahkan kepada PT Taspen supaya tidak terjadi kendala kelengkapan berkas. Kesalahan komunikasi yang terjadi pada sesama karyawan dapat diselesaikan dengan *briefing* dan banyak melakukan komunikasi verbal maupun non verbal sebelum melakukan penugasan agar tidak terjadi miskomunikasi.

## **Kesimpulan**

Selama 3 bulan proses magang yang penulis lakukan di PT Taspen (Persero) Yogyakarta menulis menemukan beberapa masalah dan solusi alternatif yang dapat digunakan perusahaan agar pekerjaan selalu berjalan lancar dan lebih efektif. Masalah-masalah tersebut antara lain kendala di ruangan arsip penuh, permasalahan mengenai pengajuan klaim, permasalahan pada *internet protocol* yang *error*, dan kurangnya komunikasi antar pegawai saat melakukan pekerjaan. Solusi yang dapat dilakukan dari permasalahan tersebut adalah dengan melakukan pemeliharaan dan perawatan di ruang arsip dan pengadaan komputer pada ruang arsip, melakukan



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

refresh secara berulang atau login kembali dengan *username* dan *password* serta melakukan pemeliharaan sistem dan jaringan, pengajuan permintaan kepada kantor pusat untuk memberi *IP address* yang baru bagi kantor cabang, dan memberi catatan bagi peserta pensiun sebelum datang ke kantor untuk pengajuan klaim serta pemulihan server pusat.

Ada banyak manfaat yang penulis dapat selama 3 bulan pelaksanaan magang di PT Taspen Yogyakarta seperti pengetahuan tentang asuransi, memperoleh relasi profesional di dunia kerja, mendapatkan pengalaman dan wawasan di dunia profesional, mengetahui sistem yang digunakan di PT Taspen, dan dapat mengembangkan *soft skill*. Manfaat yang didapat oleh penulis dapat menjadi gambaran untuk menghadapi dunia kerja setelah penulis berada di dunia kerja.

## **Rekomendasi Bagi Perusahaan**

Dalam perusahaan tentunya tidak ada yang sempurna salah satunya yaitu PT Taspen. PT Taspen pasti memiliki area di mana masih ada ruang untuk peningkatan, dan penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat membantu perusahaan tersebut:

1. Perlu adanya pengadaan laptop pada ruangan arsip keuangan. Pengadaan ini penting untuk dilakukan karena dapat membantu staff ataupun mahasiswa magang yang ditempatkan di ruang arsip. Dengan adanya laptop tersebut dapat membantu pekerjaan staff ataupun mahasiswa magang supaya pekerjaan efisien dan cepat selesai.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Pembaruan perangkat lunak secara berkala supaya pekerjaan berjalan dengan lancar.
3. Penambahan karyawan piket untuk *customer service* karena ada beberapa peserta pensiun yang komplain karena beberapa kursi di CS kosong namun belum ada staff nya. Peserta pensiun yang datang ke kantor Taspen saat akhir bulan biasanya banyak dan mengakibatkan banyak antrian maka diperlukan tambahan jadwal piket di meja *customer service* sebelum ada komplain lagi dari peserta pensiun.

## **Refleksi Diri**

Pelaksanaan magang yang berjalan selama tiga bulan di PT Taspen (persero) Yogyakarta, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan berbagai permasalahan dari dunia kerja yang sebenarnya, namun masih belum banyak ilmu yang dipelajari karena penulis hanya bekerja di dua bagian saja. Beberapa hal yang didapat saat menjalankan magang di Taspen seperti pemahaman dalam industri asuransi, memiliki jaringan yang berharga, pengalaman kerja di dunia nyata, mengetahui cara kerja di perusahaan, dan pengembangan *soft skill*. Kesempatan magang di PT Taspen memberikan wawasan mendalam tentang berbagai asuransi yang ada di perusahaan terutama asuransi layanan untuk Aparatur Sipil Negara (ASN). Pengalaman yang lain juga didapat seperti pemrosesan klaim, manajemen waktu, dan sistem pengarsipan yang terjadi di perusahaan.

PT Taspen memiliki lingkungan dengan orang-orang yang bertanggung jawab, solidaritas tinggi, komunikatif, senang berdiskusi dan mempunyai rasa kekeluargaan terhadap semua orang yang ada di perusahaan tersebut, sehingga

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mahasiswa magang yang sedang bekerja di PT Taspen merasa nyaman dan tidak merasa sendiri saat berada di dalam kantor. Oleh karena itu, penulis dapat mempelajari cara bekerja sama dalam perusahaan, berfikir kreatif, bertanggung jawab pada pekerjaan, serta sanggup menyikapi masalah yang ada.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- Audita, S. (2022, Mei 24). *Taspen Jogja – Alamat, Produk Layanan, dan Cara Klaim*. Diambil kembali dari duitpintar.com: <https://duitpintar.com/taspen-jogja/>
- Saputra, M. R. (2022). Laporan Akhir Studi Magang PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang. *repositorybaru.stieykpn*, 15.
- Taspen, P. (2018). *Peraturan dan Keputusan Pemerintah*. Retrieved from [taspen.co.id](https://www.taspen.co.id/tentang-kami/sejarah): <https://www.taspen.co.id/tentang-kami/sejarah>
- Taspen, P. (2018). *Sejarah PT Taspen*. Diambil kembali dari [taspen.co.id](https://www.taspen.co.id/tentang-kami/sejarah): <https://www.taspen.co.id/tentang-kami/sejarah>
- Taspen, P. (2018). *Undang-undang PT Taspen*. Retrieved from [taspen.co.id](https://www.taspen.co.id/layanan/detail-pensiun): <https://www.taspen.co.id/layanan/detail-pensiun>
- Wahyu Rusbandi Huni Nasution, M. I. (2022). 9 Pendapat Ahli Mengenai Sistem Informasi Manajemen. *e-journal.id*, 3.
- Yanuarda, A. (2023). Laporan Praktik Kerja Lapangan di PT Taspen Cabang Yogyakarta. *Tugas dan Wewenang Struktur Organisasi*, 15-18.
- Goni, L. A., Listyaningsih, L., & Fuad, A. (2017). *Efektivitas Pengelolaan Kearsipan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).