

**PELAKSANAAN PROSEDUR PELAYANAN PESERTA KLAIM PENSIUN
PERTAMA PADA PT. TASPEN (PERSERO) KC BEKASI**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh :

Muhammad Yusuf Khadafi

Nomor Induk Mahasiswa: 222711035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
TAHUN 2025**

LEMBAR PEGESAHAN

PELAKSANAAN PROSEDUR PELAYANAN PERSERTA KLAIM PENSIUN PERTAMA PADA PT. TASPEN (PERSERO) KC BEKASI

Oleh:

Muhammad Yusuf Khadafi

NIM: 222711035

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada Tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 28 Juli 2025

Ketua Penguji


Ir. Prillia Haliawan, MM., C.QAP

NIDN : 0430047303

Anggota Penguji


Drs. Tigor Hutapea, ME.

NIDN : 0327096203

Ketua Program Studi


Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

NIDN : 0309027801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya, Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakberatan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 28 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

The image shows an official stamp of STIE Tri Bhakti, which includes the institution's logo and name. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink. Below the stamp, the name 'Muhammad Yusuf Khadafi' is printed.

Muhammad Yusuf Khadafi

NIM : 222711035

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG

Nama : Muhammad Yusuf Khadafi
NIM : 222711035
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : S1 Manajemen
Judul PKL : Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Peserta klaim Pensiun
Pertama pada PT. Taspen (Persero) KC Bekasi

Laporan Praktik Kerja Lapangan di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada Fakultas Ekonomi – Jurusan S1 Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 30 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

NIDN : 0309027801



Drs. Tigor Hutapea, ME.

NIDN : 0327096203

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **HABBI RIZAL ALFATH**

Jabatan : **ASMAN UMUM & SDM**

Nama Perusahaan : **PT. TASPEN (PERSERO) KC BEKASI**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul **“PELAKSANAAN PROSEDUR PELAYANAN PESERTA KLAIM PENSIUN PERTAMA PADA PT. TASPEN (PERSERO) KC BEKASI”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, *repository*, internet atau media lain untuk kepentingan akademik.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 05 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



HABBI RIZAL ALFATH

Asman Umum & Sdm

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **MUHAMMAD YUSUF KHADAFI**
NIM : **222711035**
Perguruan tinggi : **SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**
Program studi : **S1 MANAJEMEN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul **“PELAKSANAAN PROSEDUR PELAYANAN PESERTA KLAIM PENSIUN PERTAMA PADA PT. TASPEN (PERSERO) KC BEKASI”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/ pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 5 Agustus 2025
Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Yusuf Khadafi
222711035

ABSTRAK

Laporan ini membahas pelaksanaan prosedur pelayanan peserta klaim pensiun pertama di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi, sebagai bagian dari Praktik Kerja Lapangan mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengelolaan berkas, prosedur pengajuan klaim pensiun pertama, serta proses *enrollment* dan autentikasi melalui aplikasi Andal by Taspen. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan analisis dokumen selama magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Taspen KC Bekasi telah menerapkan prosedur pelayanan yang efisien, didukung dengan teknologi seperti Taspen *Online Service* (TOS) dan aplikasi Andal by Taspen untuk autentikasi *biometric*. Proses ini mempermudah pensiunan dalam mengakses layanan tanpa kunjungan fisik, meskipun tantangan seperti konektivitas internet dan literasi teknologi masih dihadapi. Penulis juga berkontribusi dalam verifikasi dokumen dan edukasi penggunaan aplikasi, meningkatkan efisiensi pelayanan. Rekomendasi yang diberikan meliputi pelatihan berkala karyawan, pengembangan fitur *offline* pada aplikasi, dan penerapan *checkpoint* yang lebih ketat untuk meminimalkan kesalahan. Laporan ini diharapkan memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan pensiun di PT. Taspen (Persero) KC Bekasi.

Kata Kunci : Klaim Pensiun Pertama, Program Pensiun, Prosedur, Andal by Taspen

ABSTRACT

This report examines the implementation of service procedures for first pension claims at PT. Taspen (Persero) Bekasi Branch, as part of the Field Work Practice by a Management Study Program student at STIE Tri Bhakti. The study aims to analyze document management, the procedure for submitting first pension claims, and the enrollment and authentication process via the Andal by Taspen application. The methodology includes observation, interviews, and document analysis during the internship. Findings indicate that PT. Taspen Bekasi Branch has implemented efficient service procedures, supported by technologies such as the Taspen Online Service (TOS) and Andal by Taspen for biometric authentication. This facilitates pensioners' access to services without physical visits, despite challenges like internet connectivity and technological literacy. The author contributed to document verification and user education on the application, enhancing service efficiency. Recommendations include regular employee training, developing offline features for the application, and stricter checkpoint systems to minimize errors. This report is expected to contribute to improving the quality of pension services at PT. Taspen.

Keywords : First Pension Claim, Pension Program, Procedure, Andal by Taspen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala hikmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Laporan magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan salah satu mata kuliah di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulis mengangkat judul “Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Peserta klaim Pensiun Pertama pada PT. Taspen (Persero) KC Bekasi”.

Penyusunan laporan magang ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan laporan magang. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan dan kelancaran sehingga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Dr Sofia Maulida.SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Drs. Tigor Hutapea, ME. selaku Dosen pembimbing yang telah tulus dan sabar memberikan ilmu, saran, tenaga, pikiran serta memorivasi penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
5. Harwindo Andhika. P selaku Asman Layanan & Manfaat.
6. Ibu Dwi, Ibu Sita, Ibu Monica, Ibu Anggita, Ibu Nalan dan Bapak Miftahul selaku staff PT. Taspen (Persero) KC Bekasi sekaligus pembimbing selama penulis menjalankan kegiatan praktik kerja lapangan.
7. Bidang Layanan dan Manfaat yang senantiasa membantu saya salama melakukan praktik kerja lapangan.

8. Orang tua dan saudara/i saya yang sangat saya kasihi dan sayangi yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan serta semangat.
9. Teman - teman peenulis Sharif, Zia, Habibah, Kiki, Nabilla dan Shakillah, Denia yang sudah memberikan semangat dan memotivasi penulis untuk dapat mengerjakan laporan praktik kerja lapangan sampai dengan selesai.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuannya sehingga terselesaikannya menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangannya dari segi penulisan maupun bahasa yang digunakan dalam membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan yang sangat berguna. Namun demikian, harapan penulis semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 30 Juni 2025

Hormat saya,



Muhammad Yusuf Khadafi

NIM : 222711035

DAFTAR ISI

LEMBAR PEGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	3
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	4
1.5 Teori Relevan.....	4
1.5.1 Pelayanan Publik.....	4
1.5.2 Kualitas Pelayanan.....	5
1.5.3 <i>Marketing Mix</i> 7P.....	5
1.5.4 Prosedur	7
1.5.5 Pegawai Negeri Sipil (PNS).....	7
1.5.6 Program Pensiun	8
1.5.7 Pensiun Pertama.....	9
1.6 Metode Penulisan Praktik Kerja Lapangan	9
BAB II GAMBAR UMUM PT. TASPEN (PERSERO) KC BEKASI.....	11
2.1 Sejarah Perusahaan.....	11
2.1.1 Visi PT. Taspen (Persero)	12

2.1.2 Misi PT. Taspen (Persero).....	12
2.1.3 Logo PT. Taspen (Persero)	13
2.2 Struktur Organisasi.....	14
2.3 Kegiatan Perusahaan	16
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
3.1 Penempatan dan Jadwal Praktik Kerja Lapangan	21
3.1.1 Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	21
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	21
3.2 Deskripsi Tugas	22
3.3 Pembahasan	25
3.3.1 Tahapan Prosedur Pengajuan Klaim Pensiun Pertama	25
3.3.2 Berkas Pengajuan Klaim Pensiun Pertama	28
3.3.3 Proses <i>Enrollment</i> dan Autentikasi Melalui Aplikasi Andal by Taspen	31
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
4.1 Kesimpulan.....	34
4.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT. Taspen (Persero).....	13
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi.....	14

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Praktik Kerja Lapangan.....	22
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 3. 1 Urutan Berkas Pengajuan Pensiun Pertama.....	40
Gambar 3. 2 Mesin Antrean	40
Gambar 3. 3 Dashboard Aplikasi Taspen Online Service	41
Gambar 3. 4 Proses Penginputan Berkas Melalui Aplikasi Taspen Online Service ...	41
Gambar 3. 5 Flowchart Proses E-Klaim pada Sistem Aplikasi Taspen Online Service	42
Gambar 3. 6 Flowchart Proses Pengecekan Berkas yang di input Costumer Service	43
Gambar 3. 7 Proses Pengecekan Berkas yang telah diinput Costumer Service	44
Gambar 3. 8 Formulir Permintaan Pembayaran	45
Gambar 3. 9 Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Andal by Taspen	46
Gambar 3. 10 Dashboard Aplikasi Andal by Taspen	46
Gambar 3. 11 Foto KTP	47
Gambar 3. 12 Verifikasi Data E-KTP	47
Gambar 3. 13 Proses Perekaman Wajah	48
Gambar 3. 14 Proses Memasukan Nomor HP dan Email	48
Gambar 3. 15 Proses Pembuatan Kata sandi dan PIN.....	49
Gambar 3. 16 Syarat dan Persetujuan Privasi Layanan.....	49
Gambar 3. 17 Dashboard Aplikasi Andal by Taspen.....	50
Gambar 3. 18 Autentikasi atau Abesn Berhasil.....	50
 Lampiran 1 Surat Permohonan PKL	 51
Lampiran 2 Surat Keterangan PKL	52
Lampiran 3 Sertifikat PKL	53
Lampiran 4 Laporan Penilaian PKL.....	54
Lampiran 5 Daftar Kegiatan PKL	55
Lampiran 6 Dokumentasi Kegiatan PKL	64
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	65
Lampiran 8 Kartu Konsultasi PKL.....	66
Lampiran 9 Formulir Saran dan Perbaikan Laporan PKL.....	67