

**PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM PENSIUN PERTAMA,
ENROLLMENT DAN AUTENTIKASI PADA PT TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG BEKASI**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



**Oleh :
ZUHRIYATUL SYIFA
232811023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM PENSIUN PERTAMA, *ENROLLMENT* DAN AUTENTIKASI PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG BEKASI

Oleh
Zuhriyatul Syifa
232811023

LAPORAN MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

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

Bekasi, 24 Juli 2026

Ketua Penguji



Frengky Panangian SKom.,MM.
NUPTK : 4861768669130332

Dosen Pembimbing



Ir. Prilla Haliawan,MM.,C.QAP
NIDN : 040047303
NUPTK : 2762751652130082

Ketua Program Studi Manajemen



Stella Nathasya SM.MM
NUPTK : 9546774675230273



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Nama : Zuhriyatul Syifa
NIM : 232811023
Jurusan : S1 Manajemen
Judul LPKL/Magang : **Prosedur Pengajuan Klaim Pensiun Pertama, Enrollment dan Autentikasi Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi**

Laporan magang tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 30 Juni 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Stella Nathasya SM.MM
NUPTK : 9546774675230273

Dosen Pembimbing

Ir. Prilla Haliawan, MM., C.QAP
NIDN : 040047303
NUPTK : 2762751652130082

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN MAGANG

PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelara akademik Ahli Madya/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 ditulis 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 ketidakbenaran 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, 30 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



ZUHRIYATUL SYIFA
232811023

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **VHOGY RAMACES**
Jabatan : **HC & GA SEACTION HEAD**
Nama Perusahaan : **PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG
BEKASI**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “**Prosedur Pengajuan Klaim Pertama, *Enrollment* Dan Autentikasi Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang 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 akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 2 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



VHOGY RAMACES
HC & GA Seaction Head

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **ZUHIRYATUL SYIFA**
NIM : **232811023**
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 Royalti-Free Right)* atas karya ilmiah ini yang berjudul **“Prosedur Pengajuan Klaim Pertama, Enrollment dan Autentikasi Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang 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 mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis 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, 30 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



ZUHIRYATUL SYIFA
232811023

ABSTRAK

Laporan Magang ini membahas prosedur pelayanan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi, khususnya pada bagian Layanan Informasi. Kegiatan magang dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan terhitung mulai dari bulan Maret hingga April 2026. Tujuan penulisan laporan ini adalah untuk mendeskripsikan prosedur pengajuan klaim pensiun pertama, enrollment dan autentikasi pada aplikasi Andal by Taspen, menganalisis pelaksanaannya menggunakan fungsi manajemen *POAC* (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*), serta menilai kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan secara keseluruhan telah terlaksana sesuai alur yang ditetapkan. Namun terdapat beberapa kendala yang ditemukan di lapangan, di antaranya ketidakstabilan sistem digital, kondisi perangkat kerja yang kurang optimal, serta keterbatasan literasi digital peserta pensiun yang memengaruhi kelancaran layanan. Dari sisi kualitas pelayanan, dimensi *Empathy* dan *Assurance* menjadi kekuatan utama layanan, sementara dimensi *Reliability* dan *Tangibles* masih perlu mendapat perhatian lebih untuk ditingkatkan.

Kata Kunci: Prosedur Pelayanan, Manajemen *POAC*, *SERVQUAL*

ABSTRAK

This Internship Report discusses the service procedures at PT Taspen (Persero) Bekasi Branch Office, particularly in the Information Service division. The internship was conducted for approximately two months from March to April 2026. The purpose of this report is to describe the procedures for the first pension claim submission process as well as enrollment and authentication on the Andal by Taspen application, analyze their implementation using the POAC management function (Planning, Organizing, Actuating, Controlling), and assess service quality using the SERVQUAL approach consisting of five dimensions namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The observations indicate that the service procedures have generally been carried out in accordance with the established flow. However, several obstacles were found in the field, including digital sistem instability, suboptimal work equipment conditions, and limited digital literacy among pension participants that affected service smoothness. In terms of service quality, the Empathy and Assurance dimensions are the main strengths of the service, while the Reliability and Tangibles dimensions still require more attention for improvement.

Keywords: *Service Procedure, Management POAC, SERVQUAL*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik dalam rangka memenuhi mata kuliah Praktik Kerja Lapangan pada Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Adapun judul laporan ini adalah "Prosedur Pengajuan Klaim Pensiun Pertama, *Enrollment* dan Autentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi." Penulis menyadari bahwa terselesaikannya laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan, dan kelancaran sehingga laporan magang ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Stella Nathasya, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Ir. Prillia Haliawan, MM., C.QAP. selaku dosen pembimbing yang telah dengan tulus dan sabar memberikan ilmu, arahan, saran, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan laporan magang ini.
5. Bapak Harwindo Andhika P. selaku Asisten Manajer Layanan dan Manfaat PT Taspen (Persero) KC Bekasi.
6. Ibu Sita, Ibu Anggita, Ibu Nalan, Bapak Rizqi, dan Bapak Miftahul selaku staf PT Taspen (Persero) KC Bekasi yang telah membimbing dan membantu penulis selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan berlangsung.
7. Seluruh jajaran Bidang Layanan dan Manfaat PT Taspen (Persero) KC Bekasi yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan.
8. Orang tua dan saudara/i penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan semangat yang tidak pernah padam selama penulis menyelesaikan laporan ini.
9. Sabrina, Shalma, dan Nayla selaku rekan magang yang selalu hadir sebagai tempat berdiskusi dan saling menyemangati selama proses penyusunan laporan ini.
10. Seseorang dengan NIM 242911054 yang selama ini telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan semangat bagi penulis selama menjalani masa magang.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala bantuan, dukungan, dan perhatian yang telah diberikan sehingga laporan magang ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ke depannya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak-pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 30 Juni 2026
Penulis

ZUHRIYATUL SYIFA
232811023

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Magang	3
1.4 Manfaat Magang	3
1.5 Teori Relevan.....	4
1.5.1 Manajemen POAC	4
1.5.2 <i>Service Quality</i>	5
1.5.3 Kepuasan Pelanggan	6

1.6	Metode Magang	7
BAB II GAMBARAN UMUM PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG BEKASI		
		9
2.1	Sejarah Perusahaan	9
2.2.1	Visi PT. Taspen (Persero)	10
2.2.2	Misi PT. Taspen (Persero)	10
2.2.3	Logo PT. Taspen (Persero)	11
2.2	Struktur Organisasi	12
2.3	Kegiatan Perusahaan	15
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN		20
3.1	Penempatan Magang	20
3.1.1	Tempat	20
3.1.2	Waktu	20
3.2	Uraian Deskripsi Tugas	21
3.3	Pembahasan dan Temuan Masalah	25
3.3.1	Tahapan Prosedur Pengajuan Klaim Pensiun Pertama	25
3.3.2	Proses <i>Enrollment</i> dan Autentikasi Melalui Aplikasi <i>Andal by Taspen</i>	29
3.3.3	Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>SERVQUAL</i> pada Proses Pengajuan Klaim Pensiun Pertama	35
3.3.4	Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>SERVQUAL</i> pada Proses <i>Enrollment</i> dan Autentikasi	39
3.3.5	Temuan Masalah	42
BAB IV PENUTUP		44
4.1	Kesimpulan	44

4.2	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN.....		49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT. Taspen (Persero)	11
Gambar 2. 2 struktur organisasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi	12

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 -SURAT IZIN MAGANG	49
LAMPIRAN 2 -DAFTAR KEGIATAN MINGGUAN MAGANG.....	50
LAMPIRAN 3 -LAPORAN PENILAIAN PELAKSANAAN PRAKTIK MAGANG	52
LAMPIRAN 4 -DOKUMENTASI MAGANG	53
LAMPIRAN 5 -DAFTAR RIWAYAT HIDUP (CV)	54
LAMPIRAN 6 -KARTU KONSULTASI MAGANG	55
LAMPIRAN 7 -FORMULIR SARAN DAN PERBAIKAN MAGANG.....	56
LAMPIRAN 8 -SERTIFIKAT MAGANG	57
LAMPIRAN 9 -FORMULIR PERMINTAAN PEMBAYARAN.....	58
LAMPIRAN 10 -FLOWCHART PENGAJUAN KLAIM PENSIUN PERTAMA	59
LAMPIRAN 11 -PENGISIAN DATA PESERTA KLAIM PENSIUN PERTAMA	60
LAMPIRAN 12 -CONTOH BUKTI PENGAJUAN.....	60
LAMPIRAN 13 -DASHBOARD HOME TDES	61
LAMPIRAN 14 -FLOWCHART ENROLLMENT	62
LAMPIRAN 15 -CONTOH KENDALA ENROLLMENT	63
LAMPIRAN 16 -FLOWCHART AUTENTIKASI.....	64
LAMPIRAN 17 -CEK STATUS DAPEM PESERTA	65
LAMPIRAN 18 -CONTOH KENDALA AUTENTIKASI.....	65