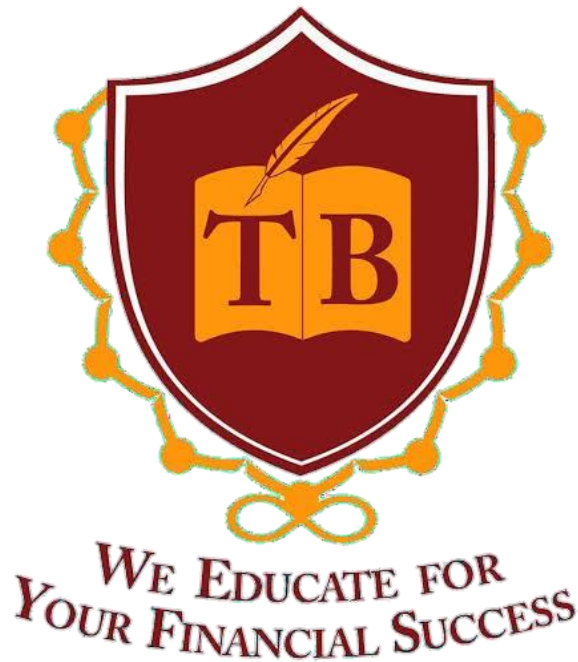


**IMPLEMENTASI PROSEDUR PELAYANAN  
PENGAJUAN KLAIM UNTUK PESERTA  
PENSIUN PADA PT. TASPEN (PERSERO)  
KANTOR CABANG BEKASI**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**



**DISUSUN OLEH :**

**Muhamad Azhar Rayhan**

**202513011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI  
BEKASI**

**2023**



## TANDA PERSETUJUAN LPKL

Nama : Muhamad Azhar Rayhan  
NIM : 202513011  
Jurusan : Manajemen  
Prodi : D3 Manajemen Pemasaran  
Judul LPKL : Implementasi Prosedur Pelayanan Pengajuan Klaim Untuk  
Peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) KC Bekasi

LPKL tersebut diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya tulis mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada Program Studi Manajemen Pemasaran, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 12 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

**Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si**

**NIDN: 0325107402**

**Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM**

**NIDN: 0411118204**

## LEMBAR PENGESAHAN

### IMPLEMENTASI PROSEDUR PELAYANAN PENGAJUAN KLAIM UNTUK PESERTA PENSIUN PADA PT. TASPEN (PERSERO) KC BEKASI

Oleh:

Muhamad Azhar Rayhan

202513011

### LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan  
Guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam Ilmu Manajemen Pemasaran Telah  
disetujui oleh tim penguji pada tanggal seperti dibawah ini

Bekasi, 25 Agustus 2023

Ketua Penguji



Dr. Parwanto

NIDN : 9904002784

Anggota Penguji



Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM

NIDN : 0411118204

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si

NIDN : 0325107402

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Ahli Madya Manajemen di STIE Tri Bhakti maupun perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan dan rumusan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen penguji dan pembimbing.
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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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 diperguruan tinggi ini.

Bekasi, 28 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Muhamad Azhar Rayhan

# SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Muhamad Azhar Rayhan  
NIM : 202513011  
Perguruan Tinggi : Tri Bhakti Business School  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyetujui untuk member izin kepada pihak **Tri Bhakti Business School**. Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul “**Implementasi Prosedur Pelayanan Pengajuan Klaim Untuk Peserta Pensiun Pada Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi**” beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** ini pihak **Tri Bhakti Business School** berhak menyimpan, mengalih media atau *Format* kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (*Database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Tri Bhakti Business School**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 28 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Muhamad Azhar Rayhan

## **ABSTRAK**

**Muhamad Azhar Rayhan**, Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul "Implementasi Prosedur Pelayanan Pengajuan Klaim Peserta Pensiun di PT. Taspen (Persero) KC Bekasi" dari Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, memiliki fokus pada dua rumusan masalah, yaitu prosedur pengajuan pelayanan peserta pensiun di PT. Taspen (Persero) KC Bekasi dan efektivitas implementasi prosedur pembayaran klaim di perusahaan tersebut. Penelitian ini dilakukan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi, sebuah perusahaan yang menyediakan asuransi sosial bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Metode yang digunakan dalam penelitian ini mencakup partisipasi aktif, observasi, dan wawancara. PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi memiliki serangkaian tahapan dalam melaksanakan pelayanan, yang harus diikuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari pengajuan persyaratan hingga diterimanya hak atas nilai manfaat yang diajukan oleh peserta pensiun.

**Kata Kunci : Prosedur, Pelayanan, Dana Pensiun**

## **ABSTRACT**

**Muhamad Azhar Rayhan**, *The Field Work Practice Report titled "Implementation of Pension Claim Submission Service Procedure at PT. Taspen (Persero) KC Bekasi" from the Management Study Program, Tri Bhakti School of Economics, focuses on two problem formulations, namely the procedure for submitting pension service requests at PT. Taspen (Persero) KC Bekasi and the effectiveness of the claim payment procedure implementation in the company. This research was conducted at PT. Taspen (Persero) Branch Office Bekasi, a company that provides social insurance for Civil Servants (PNS). The methods used in this research include active participation, observation, and interviews. PT. Taspen (Persero) Branch Office Bekasi has a series of stages in delivering services, which must be followed according to the Standard Operating Procedures (SOP), starting from the submission of requirements until the approval of the claimed benefits for pension participants*

**Keywords:** *Procedure, Service, Pension Fund.*

## KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu, penulis ingin mengungkapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul "Implementasi Prosedur Pelayanan Pengajuan Klaim Untuk Peserta Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Kc Bekasi". Laporan ini merupakan salah satu persyaratan penyelesaian program pendidikan D-III Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Penulis ingin menyampaikan penghargaan yang besar kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan yang berharga dalam penyusunan laporan ini. Penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa;
2. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.I.Kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti
3. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si selaku Kaprodi Manajemen;
4. Bapak Irvan F.C.Oentoeng, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktik Kerja Lapangan yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberi arahan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan;
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis;
6. Pimpinan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan program magang di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi;
7. Ibu Rosanty Pardede selaku pembimbing lapangan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi yang telah memberikan arahan selama menjalankan program magang;
8. Seluruh karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bekasi, khususnya Bagian Layanan dan Manfaat yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menjalankan magang;



9. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik dan tepat waktu;
10. Nabilah Febriyanti yang selalu menemani penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan Laporan Praktik Kerja Lapangan, dan memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk memperbaiki tulisan ini. Penulis berharap agar Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Bekasi, 28 Agustus 2023



Muhamad Azhar Rayhan

## DAFTAR ISI

<b>TANDA PERSETUJUAN LPKL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Batasan Masalah.....	3
1.3. Rumusan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	3
1.5. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4
1.6. Teori Relevan .....	4
1.6.1. Pelayanan Publik.....	4
1.6.2. Kualitas Pelayanan.....	5
1.6.3. Prosedur .....	5
1.6.4. Efektivitas .....	5
1.7. Metode Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	5
1.7.1. Partisipasi Aktif.....	5
1.7.2. Observasi .....	6
1.7.3. Wawancara.....	6
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	7
2.1. Profil Perusahaan .....	7
2.1.1. Visi PT Taspen (Persero) .....	7
2.1.2. Misi PT Taspen (Persero) .....	7
2.1.3. Logo Perusahaan.....	8
2.2. Struktur Organisasi.....	9
2.3. Kegiatan Perusahaan .....	10
<b>BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN</b> .....	15

3.1. Penempatan dan Jadwal Praktik Kerja Lapangan .....	15
3.2. Uraian Deskripsi Tugas Praktikan.....	16
3.3. Pembahasan dan Temuan Masalah.....	24
3.3.1. Standar Operasional Perusahaan (SOP) Layanan PT Taspen (Persero) KC Bekasi .....	24
3.3.2. Temuan Masalah .....	26
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>29</b>
4.1. Kesimpulan .....	29
4.2. Saran.....	29
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>31</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>32</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Praktik Kerja Lapangan.....	15
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan .....	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	9
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Proses Enrollment pada Sistem Aplikasi Biometric V8.0	17
Gambar 3.2 <i>Dashboard</i> Sistem Aplikasi Biometrik V8.0 .....	18
Gambar 3.3 Proses Perekaman Data Biometrik ( <i>Enrollment</i> ) .....	18
Gambar 3.4 Proses E-Klaim pada Sistem Aplikasi Taspen <i>Online Services</i> .....	19
Gambar 3.5 <i>Dashboard</i> Sistem Aplikasi Taspen <i>Online Services</i> .....	19
Gambar 3.6 <i>E-Ticket</i> Taspen <i>Online Services</i> .....	20
Gambar 3.7 <i>Flowchart</i> Proses Otentikasi/Absensi kepada Peserta Pensiun .....	21
Gambar 3.8 <i>Dashboard</i> Aplikasi Taspen Otentikasi .....	22
Gambar 3.9 Proses Sosialisasi Aplikasi Taspen Otentikasi .....	22
Gambar 3.10 <i>Flowchart</i> Proses Verifikasi dan Otorisasi Berkas Peserta Pensiun	23
Gambar 3.11 Proses Verifikasi dan Otorisasi Berkas Peserta Pensiun .....	23
Gambar 3.12 Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan.....	24