

Prosedur TOS (Taspen Online Service) Dalam Pengajuan Data Pensiunan Di PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Surabaya

¹Della Sari, ²Sonja Andarini

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jalan Raya Rungkut Madya No. 1, Gunung Anyar, Surabaya

e-mail: ¹21042010262@student.upnjatim.ac.id , ²sonja_andarini.adbis@upnjatim.ac.id

Abstrak

Kemajuan teknologi yang sedang berkembang pesat berdampak pada komunikasi masyarakat dalam membawa tuntutan yang besar bagi perusahaan penyedia layanan untuk lebih bersikap terbuka. PT. Taspen merupakan perusahaan pelayanan asuransi Tabnungan Hari Tua (THT) dan dana pensiun bagi ASN dan Pejabat Negara. Terdapatnya kemajuan teknologi ini membuat aktivitas pelayanan semakin mudah dilakukan dengan sistem pelayanan teknologi digital ini. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana prosedur pengajuan klaim pada Taspen, khususnya melalui Web atau Aplikasi TOS (Taspen Online Service). Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dan praktikum langsung, melalui observasi, wawancara dan dokumentasi secara langsung diharapkan mendapat faktainterpretasi yang tepat. Sehingga diketahui hasil dimana dalam penerapannya TOS dalam era digitalisasi tidak hanya memberikan manfaat bagi peserta namun juga karyawan Taspen.

Kata Kunci : Aruransi, Pensiun, Taspen *Online Service*.

Abstract

Technological advances that are currently developing rapidly have an impact on public communication in bringing great demands for service provider companies to be more open. PT. Taspen is a company providing Old Age Savings (THT) insurance and pension funds for ASN and State Officials. These technological advances make service activities easier to carry out with this digital technology service system. The aim of this research is to find out the procedures for submitting claims to Taspen, especially via the Web or the TOS (Taspen Online Service) application. With descriptive qualitative research methods and direct practicum, through direct observation, interviews and documentation, it is hoped that accurate interpretation of facts will be obtained. So it is known that the results of implementing TOS in the era of digitalization not only provide benefits for participants but also Taspen employees..

Keywords : Insurance, Pension, Taspen *Online Service*.

PENDAHULUAN

Indonesia telah memasuki era globalisasi dan moderenisasi dimana banyak aspek yang telah mengalami kemajuan diantaranya aspek informasi dan teknologi. Meningkatnya perkembangan teknologi semakin meningkatkan komunikasi dalam penyampaian informasi kepada konsumen untuk kesan keunggulan yang dimiliki suatu perusahaan dan menciptakan kesan kontribusi yang diberikan perusahaan terhadap konsumen semakin dekat (Miranda, Sitorus Irma, and Sampurno Wibowo. 2020).

Bagi setiap perusahaan pemanfaatan teknologi di era perkembangan informasi sangat perlu dilakukan. Setiap perusahaan dituntut untuk menciptakan sebuah teknologi yang canggih, hal ini dilakukan untuk memperoleh manfaat yang semakin besar. Di era globalisasi ini, teknologi digunakan kapan saja dan dimana saja, baik dikalangan sosial, politik ekonomi, dan juga budaya. Dan begitu juga di sektor pemerintah, dalam mengelola layanan administrasinya teknologi diperlukan untuk memudahkan masyarakat sebagai *customer* instansi terkait.

Kemajuan ini menjadikan era dimana semua dilakukan secara *daring*, hal ini akan menjadi tuntutan konsumen dalam pemenuhan hak mereka.

Dengan menyediakan hal yang dibutuhkan oleh konsumen, pemenuhan kepuasan konsumen adalah tingkat dimana perasaan konsumen ketika menerima pelayanan sesuai dengan apa yang merekaharapkan (Nurhalimah, Lani, et al. 2022).

PT. Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi sosial dengan kegiatan utamanya berfokus pada penyimpanan tabungan pegawai negeri yang menjadi peserta dan memberikan manfaat atas tabungan tersebut dalam bentuk asuransi peserta. PT. Taspen telah dipercaya oleh pemerintah sebagai penyelenggara asuransi sosial yang selalu melakukan inovasi demi meningkatkan pelayanan terhadap peserta Taspen. PT. Taspen kini mempunyai aplikasi atau *website* yang mempermudah peserta atau khususnya ASN dalam melakukan transaksi layanan secara online. Di era teknologi internet yang semakin berkembang, semua kalangan dapat mengakses internet dengan mudah, begitu juga dengan peserta yang ingin mengajukan klaim mereka pada asuransi.

Hadirnya pelayanan *daring* akan mempermudah proses penyelesaian klaim oleh peserta, bahkan meski peserta bertempat tinggal jauh dari kantor tempat mengajukan klaim. Pengajuan klaim secara *daring* di PT. Taspen (Persero) pada awalnya terjadi karena adanya pandemi Covid-19, namun karena masih terdapatnya kesulitan akses bagi peserta dalam mengajukan klaim mereka, baik karena jarak atau kesibukan lainnya yang menunda peserta dalam mengajukan klaim mereka, hal ini yang menyebabkan PT. Taspen menetapkan adanya *website* TOS (Taspen *Online Service*) untuk tetap ada sebagai *website* pengajuan klaim *online*. Masih terdapat kekurangan dalam pengajuan klaim secara mandiri oleh peserta, banyak peserta yang masih kurang memahami bagaimana cara kerja aplikasi atau *website* TOS ini berjalan. Dari hal tersebut maka perusahaan ini harus melakukan kegiatan tambahan berupa sosialisasi terkait penggunaan aplikasi atau *website* TOS kepada peserta untuk sebagai wujud kemudahan pesertadalam melakukan proses pengajuan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan praktik langsung, metode penelitian ini umumnya dilakukan dengan mengaplikasikan kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan mengobservasi dan berkomunikasi langsung secara tatap muka antara praktik langsung dengan pembimbing, operator, ataupun karyawan lainnya dari PT. Taspen. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pencarian fakta interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat, termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap, pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian deskriptif kualitatif ini merupakan metode penelitian yang menggambarkan temuan variabel di lapangan yang tidak memerlukan skala menjabarkan temuan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam era digital yang terus berkembang, teknologi telah memberikan kemudahan yang signifikan dalam berbagai aktivitas. Digitalisasi tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat umum, tetapi juga bagi institusi layanan publik dan lembaga pemerintah. Salah satu lembaga yang mengadopsi tren digitalisasi ini adalah PT Taspen (Persero), sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berfokus pada Asuransi Tabungan Hari Tua dan Dana Pensiun untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pejabat Negara di Indonesia.

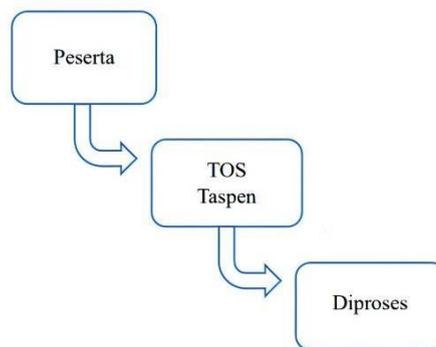
Dalam mengikuti perkembangan ini, Taspen telah meluncurkan Layanan Digital

Taspen yang dikenal sebagai TOS (Taspen Online Service) yang merupakan layanan satu pintu untuk pengajuan klaim dan non-klaim secara online bagi para peserta, layanan ini bertujuan untuk yaitu memperluas jangkauan, memberikan pelayanan kepada peserta pensiun dengan mudah, dan memudahkan peserta

atau penerima pensiun dalam mengelola hak pensiun secara efektif kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke Kantor TASPEN maupun mitra layanan TASPEN.

Berdasarkan pengamatan serta ikut dalam pelaksanaan proses pengajuan klaim, berikut merupakan alur prosedur pengajuan klaim pada *website* TOS (Taspen *Online Service*) yang terdapat diPT, Taspen (Persero) Kantor Cabang Surabaya.

1. Peserta menyiapkan dokumen yang diperlukan, sesuai dengan klaim yang diajukan.
2. Pengajuan dapat melewati customer service untuk diajukan melalui penulis, atau peserta dapat melakukan pengajuan secara mandiri melalui <https://tos.taspen.co.id/>.
3. Klaim akan diproses oleh petugas sesuai dengan regional cabang atau mitra.



Gambar 1. Alur Prosedur Pengajuan Klaim Pada *Website* TOS

Menyiapkan Formulir Pengajuan

Formulir pengajuan merupakan persyaratan berisikan pertanyaan formal yang harus dilengkapi untuk memenuhi persyaratan. Persyaratan ini berupa kertas lembar yang sesuai dengan klaim yang sedang diajukan. Terdapat perbedaan beberapa formulir dalam setiap pengajuan, dan bagi peserta yang mengajukan secara mandiri dapat melihat persyaratan dan mengunduh berkas dari *website* <https://www.taspen.co.id/index.php/persyaratan> dan <https://www.taspen.co.id/index.php/formulir>.

Menerima Dokumen

Proses selanjutnya menerima dokumen secara fisik pada saat pengajuan. Setelah peserta mengisi formulir pengajuan dan melengkapi persyaratan peserta akan di panggil oleh *customer service* untuk di cek kembali kelengkapan dokumennya. Bagi peserta yang mengajukan *online* hanya perlu mengunggah berkas pada web TOS.

Mengunggah Dokumen ke Web TOS (Taspen *Online Service*)

Mengunggah dokumen dalam *website* TOS (Taspen *Online Service*) dilakukannya perekaman pada dokumen atau *scan* file untuk memperoleh dokumen dalam bentuk digital. Dalam penerapannya *website* TOS (Taspen *Online Service*) ini melakukan proses menginput data peserta baik peserta yang mengajukan maupun yang diajukan, dengan disertai dengan diunggahnya dokumen fisik yang telah direkam dalam bentuk *digital* dan dijadikan berupa file jpg atau pdf.

Berikut adalah proses pengajuan dan cara pengisian data pada Web TOS (Taspen *Online Service*) proses pengajuan klaim:

1. Memilih opsi pengajuan pada ASN Aktif atau Pensiunan.
2. Memilih pengajuan klaim.
3. Mengisi NOTAS (Nomor Taspen) nomor identitas pensiun atau Nip lama peserta selama

aktifmenjadi ASN.

4. Mengisi identitas pemohon, KTP, dan Tanggal lahir pemohon.
5. Memasukan nama yang mengalami kejadian dan tanggal kejadian.
6. Memasukan Bank yang digunakan dan kantor cabang Bank, di ikuti dengan memasukan nomor rekening pemohon.
7. Mengisi nomor handphone pemohon, email, NPWP bagi yang melakukan pengajuan ASN Aktif
8. Memasukan alamat domisili sesuai dengan KTP.
9. Mengunggah dokumen yang telah di rekam.

Nomor Tiket

Dari pengajuan klaim pada Web TOS (*Taspen Online Service*) akan memperoleh nomor tiket, untuk dihitung hak yang di peroleh oleh peserta. Dan proses pengerjaan perhitungan hak ini bisa langsung melalui Web TOS tersebut dan dibantu dengan Web TEDS (*Taspen Digital Enterprise Services*).

Klaim yang diajukan tidak harus melalui petugas Taspen, peserta dapat melakukan pengajuan klaim mereka melalui *website* atau Aplikasi Taspen. Aplikasi TOS merupakan aplikasi yang mempermudah peserta atau penerima pensiun dalam memberikan pelayanan maksimum selama satu jam. Aplikasi ini juga telah terintegrasi untuk penerima pensiun seperti E-Klaim, pencetakan Dapem bulanan, E-SPT Pensiun, Taspen Care, Taspen Otentikasi, kantor cabang, dan lainnya. Tujuan dihadirkannya layanan Aplikasi Taspen TOS, yaitu memberikan akses layanan cepat dan tepat kepada peserta Pensiun dalam mengelola hak pensiun tanpa harus menunggu lama, dibandingkan datang ke kantor Taspen atau mitra layanan Taspen.

Dalam pemberian sosialisai, karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Kantor Cabang Utama Surabaya telah memberikan sosialisasi pada setiap peserta yang mengajukan klaim mereka secara langsung ke PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya. Apabila jika terdapat pengajuan klaim kembali peserta dapat mengajukannya melalui web TOS saja, tidak perlu mengajukan ke PT. Taspen (Persero) KCU Surabaya. Selain itu karyawan Taspen KCU Surabaya juga melakukan dinas ke kota-kota yang ada di Jawa Timur, untuk melakukan pelayanan pada daerah kecil, bagi peserta pensiunan yang tidak mengetahui cara pengajuan online akan diterima berkas fisiknya untuk diajukan pada Kantor Cabang Utama Surabaya.

SIMPULAN

Dapat ditarik kesimpulan jika era digitalisasi tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat umum, tetapi juga bagi institusi layanan publik dan lembaga pemerintah. Salah satu lembaga yang mengadopsi tren digitalisasi ini adalah PT Taspen (Persero) mekanisme pelayanan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Surabaya tidak hanya melayani secara bertatap muka saja, namun juga secara *online* melalui *website* TOS (*Taspen Online Service*) dengan mengunggah dokumen. Melalui pengisian formulir yang telah ditetapkan dan kemudian divalidasi oleh *customer sevice*. Dengan mendapatkan manfaat efisiensi waktu dalam pengajuan klaim dan karyawan mendapatkan kemudahan dalam memproses klaim yang diajukan peserta.

SARAN

Penulis mengakui jika dalam peulisan jurnal ini masih terdapat banyak kekurangan dalam memaparkan informasi. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang mendalam mengenai prosedur penerapan TOS (*Taspen Online Service*) dengan harapan agar informasi yang tersebar lebih banyak membawa pengetahuan yang bermanfaat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini, Keluarga yang senantiasa memberikan dukungan, do'a, dan nasihat kepada penulis dalam memotivasi dan kepercayaan untuk menyelesaikan kegiatan magang ini. Kepada Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Kepada Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku Dosen Pembimbing Magang yang membantu mengarahkan penyusunan laporan magang ini. Kepada Kak Via Ikasari, Kak Aprilia Dini, dan Kak Erlin Anggrista selaku staff *Service and Membership* serta mentor yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama kegiatan magang berlangsung. Dan staff PT. Taspen (Persero) Cabang Utama Surabaya yang selama pelaksanaan magang banyak memberikan arahan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Andarini, S., Ikaningtyas, M., Firjatullah, C., & Wulan, D. C. (2024). Analisis Kebijakan dan Strategi Bisnis PT Avo Inovation Technology. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 522–531. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i1.3429>
- Arianto, B. (2022). Peran Media Sosial Dalam Penguatan Komunikasi Bisnis Kewargaan di Era Ekonomi Digital. *Jurnal Ekonomi Perjuangan (JUMPER)*, 4(2), 132–146.
- Arifin, A. (2022). Peningkatan Persepsi Pentingnya Keterampilan Komunikasi Bisnis Yang Efektif Terhadap Pelayanan Wajib Pajak Surabaya Rungkut. *Jurnal Ekonomi Manajemen, Bisnis Dan Sosial*, 2(4), 439–445.
- Syahputra, A., & Mukhtasar. (2020). Penggunaan Teknologi Untuk Kemudahan Pelayanan PT. TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Lhokseumawe. *Jurnal Masyarakat Mandiri*, 4(2), 209–216. <https://doi.org/10.31764/jmm.v4i2.1952>
- Zulvia, D., & Krisvia. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah Dan Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. TASPEN Cabang Padang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 5(1), 96–105.