

**PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM TABUNGAN HARI TUA (THT)  
PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA PT TASPEN (PERSERO)  
KANTOR CABANG MADIUN**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh:

**ANDREIAN YUDHO LAKSONO**  
**NIM:2018110667**

**UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS**

**SURABAYA**

**2021**

## **PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH**

Nama : Andreian Yudho Laksono  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 9 Oktober 1999  
NIM : 2018110667  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Prosedur Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua (THT) Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Diploma 3,  
Tanggal :

Dosen Pendamping,  
Tanggal:

**(Dr.Kautsar Riza Salman, S.E., MSA., Ak., BKP., SAS., CA.)**  
**NIDN: 0726117702**

**(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.)**  
**NIDN: 0721106806**

**PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM TABUNGAN HARI TUA (THT) PEGAWAI  
NEGERI SIPIL (PNS) PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MADIUN**

**Andreian Yudho Laksono**  
**2018110667**  
*e-mail* : [andreianlaksono@gmail.com](mailto:andreianlaksono@gmail.com)

**ABSTRACT**

*PT Taspen (Persero) is a state-owned insurance company (BUMN) which has several service products, the one is Pension Fund (THT). Pension Fund (THT) is one of the service products from PT Taspen (Persero) which provides benefits for Civil Servants (PNS) to ensure old age life and ensure the welfare of their families. The purpose of this study was to determine the procedure for paying claims for Pension Fund (THT) for Civil Servants (PNS). The data obtained by using the interview method and also documentation. The data analysis technique is descriptive. Based on the analysis of the research results, it discusses the procedure for paying Pension Fund (THT) claims for Civil Servants (PNS) as well as the requirements and benefits obtained from the cause of the termination of a Civil Servant (PNS). To make a payment claim for Pension Fund (THT) is easy to do if the requirements submitted are complete and in accordance with the applicable rules. The conclusions from the research on the procedure for paying Pension Fund (THT) claims that are applied in accordance with the applicable SOP.*

*Keywords: Pension Fund (THT), Claim Payment Procedure*

**PENDAHULUAN**

Di era sekarang yang penuh dengan risiko bagi banyak masyarakat dalam melakukan hal apapun. Menurut Hanafi (2006:1) risiko adalah bahaya, akibat atau konsekuensi yang dapat terjadi akibat proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang. Untuk menjamin masyarakat dari risiko yang dialami pada saat melakukan aktivitasnya sehingga dengan adanya industri perasuransian maka masyarakat tidak perlu khawatir terhadap risiko yang ada.

Industri perasuransian saat ini mengalami perkembangan yang signifikan, mulai ditandai dengan banyaknya perusahaan asuransi yang ada dan juga berbagai macam layanan jasa asuransi yang diberikan. Layanan jasa yang diberikan pun bermacam – macam mulai dari kebutuhan individu hingga kebutuhan untuk usaha baik pengelolaan risiko dan pengelolaan investasi.

Menurut M. Nur Rianto (2012:212)

asuransi merupakan sebuah mekanisme perlindungan yang diperoleh pihak tertanggung dimana pihak tertanggung membayar premi untuk mendapatkan pertanggung jawaban dari pihak penanggung. Asuransi memiliki peran penting dalam menjamin pesertanya dalam melakukan aktivitas sehari – hari. Seperti peserta asuransi yang secara tiba – tiba mengalami kecelakaan. Lalu tidak dapat membayar biaya perawatan sehingga dengan adanya asuransi dapat meringankan bebannya. Oleh karena itu jaminan terhadap kejadian tersebut sangat dibutuhkan masyarakat untuk mengantisipasi risiko diluar dugaan.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan satuan pegawai yang bertugas dalam melayani masyarakat Indonesia. Tugas yang mereka emban yakni meliputi pelaksanaan visi dan misi Negara Indonesia serta pembangunan nasional. Sehingga sudah sepantasnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) mendapatkan jaminan kesejahteraan dari pemerintah Republik

Indonesia baik bagi dirinya sendiri atau keluarganya.

Dalam upaya menjamin kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pemerintah Republik Indonesia mendirikan usaha asuransi miliknya yakni PT Taspen. PT Taspen perusahaan milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang asuransi. Sehingga, dengan adanya asuransi dari PT Taspen tidak perlu khawatir apabila terjadi kejadian yang merugikan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Layanan jasa yang diberikan PT Taspen yakni Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKM). Dengan adanya layanan Tabungan Hari Tua (THT) yang bertujuan untuk memberikan jaminan manfaat dwiguna bagi peserta PT Taspen dan keluarganya. Tabungan Hari Tua (THT) bisa dilakukan klaim pesertanya apabila telah pensiun atau tidak bekerja kembali atau diberikan kepada ahli warisnya apabila peserta PT Taspen meninggal sebelum mencapai usia pensiun.

PT Taspen merupakan perusahaan milik Negara (BUMN) yang memiliki layanan produk Tabungan Hari Tua (THT) bertanggung jawab untuk melayani Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah memberikan pengabdian bagi Negara dan memberikan manfaat layanan pada saat memasuki usia pensiun atau kepada keluarga / ahli warisnya apabila meninggal dunia sebelum memasuki usia pensiun.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat judul “PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM TABUNGAN HARI TUA (THT) PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MADIUN”.

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain untuk mengetahui prosedur, persyaratan pembayaran klaim Tabungan

Hari Tua (THT) Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun serta hambatan yang timbul dan solusi penyelesaian hambatan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian prosedur pembayaran klaim**

Menurut Arini T. Soemohadiwidjojo (2014:90) prosedur adalah panduan tertulis sebagai acuan dalam menyelesaikan pekerjaan rutin atau pekerjaan berulang secara efektif dan efisien, untuk menghindari terjadinya variasi atau penyimpangan yang dapat mempengaruhi hasil pekerjaan organisasi secara keseluruhan.

### **Pengertian pembayaran**

Menurut Hasibuan (2010:117) pembayaran adalah berpindahnya suatu hak kepemilikan atas sejumlah uang atau dan dari pembayar kepada penerima, baik langsung ataupun melalui jasa – jasa perbankan.

### **Pengertian klaim**

Menurut Pamjaki (2014) klaim adalah sesuatu dimana tertanggung membuktikan kerugian yang ditanggung dan menyertakan bukti yang diperlukan kepada perusahaan asuransi untuk menerima klaim dan memberikan manfaat untuk menggambarkan proses tersebut.

### **Tahapan klaim**

Menurut Handayani (2017:80) terdapat tiga tahapan klaim, yakni sebagai berikut:

#### **1. Notification**

Merujuk kepada batas waktu pelaporan klaim, 7, 14, 30 hari sesuai dengan ketentuan polis. Melaporkan kepada perusahaan asuransi secara tertulis (verbal dan diikuti dengan laporan tertulis).

#### **2. Investigation**

Permintaan beberapa dokumen pembuktian atas nilai kerugian dan lainnya (estimasi nilai klaim diperlukan).

### 3. Submission

Tertanggung mengirimkan dokumen pendukung klaim yang diminta oleh penanggung. Penanggung melakukan pemeriksaan kesesuaian dokumen dengan polis, kelengkapan dokumen yang diminta oleh penanggung dan mengirimkan kepada pihak penanggung.

#### **Pengertian Tabungan Hari Tua (THT)**

Program layanan Tabungan Hari Tua (THT) yang diatur dalam pasal 1 ayat 5 PP No. 25 Tahun 1981 merupakan suatu program asuransi, terdiri dari asuransi dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian.

#### **Pengertian asuransi**

Menurut Julius R. Latumaerissa (2011:447) asuransi merupakan perjanjian antara pihak tertanggung dengan pihak penanggung, dimana pihak tertanggung membayar premi kepada pihak penanggung untuk mendapatkan suatu keinginan, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang kemungkinannya tidak pasti akan terjadi di masa mendatang.

#### **Unsur – unsur asuransi**

Menurut Danarti (2011:13) terdapat empat unsur yang terkandung dalam asuransi, yakni:

##### 1. Pihak Tertanggung (Insured)

Pihak yang berjanji untuk memenuhi pembayaran premi asuransi kepada pihak penanggung, baik secara langsung atau diangsur.

##### 2. Pihak Penanggung (Insure)

Pihak yang berjanji membayar tanggungan atau santunan kepada pihak tertanggung, apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pihak tertanggung.

##### 3. Suatu Peristiwa (accident)

Adanya suatu peristiwa atau insiden yang tidak diketahui sebelumnya.

##### 4. Kepentingan (Interest)

Sesuatu yang terjadi baik itu keinginan, kerugian, atau kehilangan karena peristiwa yang tidak tertentu.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian tugas akhir ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif. Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data terkait prosedur pembayaran klaim Tabungan Hari Tua (THT) Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun termasuk didalamnya berisi persyaratan pengajuan klaim.

### **Batasan penelitian**

Adapun batasan penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan topik, judul dan analisis data adalah sebagai berikut:

#### 1. Batasan Topik Penelitian

Dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir penulis membatasi topik yakni terkait persyaratan pengajuan klaim, perhitungan klaim, pembayaran klaim Tabungan Hari Tua (THT) yang ada pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun.

#### 2. Batasan Judul

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berjudul Prosedur Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua (THT) pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun.

#### 3. Analisis Data

Dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun. Beberapa pengumpulan data yang diperoleh yakni berasal dari website resmi, dan hasil wawancara dengan karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun.

### **Data dan Metode Pengumpulan data**

Metode pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 14 Juni 2021 – 1

Juli 2021 bertempat di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara dengan karyawan dan juga dokumentasi yang berasal dari website resmi PT Taspen (Persero).

### **Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2010:335) teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit – unit, melakukan sintesis, menyusun kedalam pola memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun. Beberapa pengumpulan data yang diperoleh yakni berasal dari website resmi, dan hasil wawancara dengan karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Sejarah perusahaan**

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) atau yang biasa dikenal dengan sebutan PT TASPEN (PERSERO) telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjalanan panjang sejarah abdi Negara di Indonesia atas peran yang diberikan oleh Pemerintah Republik Indonesia dalam menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdiri dari Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tabungan Hari Tua (THT) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki usia pensiun.

Pada tanggal 17 April 1963, Pemerintah mendirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun

1963. Seiring berjalannya waktu dengan adanya peningkatan jumlah Pegawai Negeri yang semakin luasnya cakupan layanan, maka pada tanggal 18 November 1970 PN TASPEN bertransformasi menjadi Perusahaan Umum. Peningkatan status dari Perusahaan Umum menjadi Perseroan dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 26 Tahun 1981 dan disahkan dengan Akta Notaris Imas Fatimah Nomor: 4 tanggal 4 Januari 1982 dengan nama PT TASPEN (PERSERO) yang menyelenggarakan Program Tabungan Hari Tua dan Program Pensiun.

### **Visi dan misi**

#### **Visi**

Menjadi perusahaan jaminan jaminan sosial ASN bertaraf internasional untuk kesejahteraan peserta dan mendukung pembangunan nasional secara inovatif dan berkelanjutan.

#### **Misi**

1. Memberikan pelayanan melebihi ekspektasi berbasis teknologi.
2. Meningkatkan manfaat dan menyediakan program yang sesuai dengan kebutuhan peserta.
3. Mengelola investasi dengan hasil optimal bagi peserta dan berperan dalam pembangunan Nasional.
4. Mengembangkan sumber daya manusia yang berintegritas, professional, dan kompetitif.

#### **Tata nilai**

1. INTEGRITAS : Satunya perkataan dengan perbuatan dan senantiasa konsisten dalam memegang amanah dan tanggung jawab
2. PROFESIONAL : Senantiasa bekerja dengan menggunakan kompetensi terbaik yang dimiliki untuk memberikan hasil dan manfaat yang semakin meningkat bagi perusahaan
3. INOVATIF : Kreatif dalam

menciptakan dan menerapkan ide – ide baru untuk mendukung kemajuan perusahaan

4. **KOMPETITIF** : Mempunyai daya saing yang tinggi dengan memiliki keunggulan karakter dan kompetensi guna memberikan hasil yang maksimal bagi perusahaan
5. **TUMBUH** : Berkembang selaras dengan tuntutan perubahan baik eksternal maupun internal

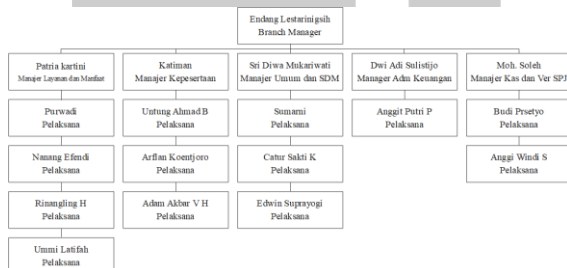
**Logo perusahaan**



Sumber: <https://www.taspen.co.id>

**Gambar 1**  
**Logo PT. Taspen (Persero)**

**Struktur organisasi**



Sumber: Wawancara

**Gambar 2**  
**Struktur PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun**

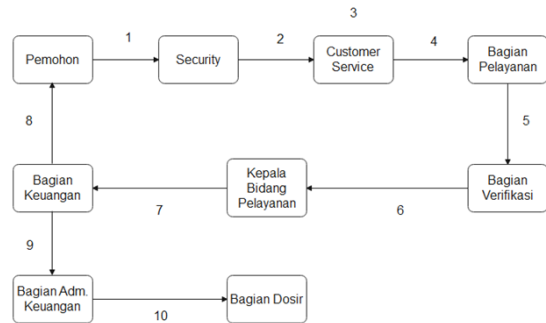
**Profil usaha**

Nama Perusahaan : PT Taspen (Persero)  
Kantor Cabang Madiun  
Alamat Perusahaan : Jl. Mayor Jend. Di Panjaitan No.7, Pandean, Kec. Taman, Kota Madiun, Jawa Timur  
Bidang Usaha : Asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS)  
Status Perusahaan : Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Tanggal Pendirian : 17 April 1963

**Hasil Penelitian**

**Alur Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua (THT) Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun**



Sumber: Wawancara

**Gambar 3**  
**Prosedur Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua (THT) Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun**

1. Pemohon bertemu dengan security.
2. Security mengarahkan ke bagian Customer Service.
3. Pemohon menemui Customer Service.
4. Customer Service melanjutkan berkas persyaratan ke Bagian Pelayanan.
5. Bagian Pelayanan memproses berkas persyaratan dari peserta, setelah itu diserahkan ke Bagian Verifikasi.
6. Bagian Verifikasi melakukan verifikasi berkas persyaratan, setelah itu diserahkan ke Kepala Bidang Pelayanan.
7. Kepala Bidang Pelayanan melakukan otorisasi berkas pemohon.
8. Bagian Keuangan melakukan transfer uang ke rekening bank pemohon.
9. Bagian Adm. Keuangan membuat jurnal pembayaran klaim Tabungan Hari Tua (THT).
10. Bagian Dosir mengarsipkann berkas persyaratan pemohon.

## Pembahasan

### Persyaratan dan Manfaat Tabungan Hari Tua (THT) yang diperoleh Peserta

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh peserta pada saat melakukan klaim Tabungan Hari Tua (THT) yakni:

- a. Apabila peserta memasuki usia pensiun:
  1. Formulir Permintaan Pembayaran (FPP).
  2. Surat Keterangan (SK) Pensiun / Pertimbangan Teknis (Pertek).
  3. Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) yang dibuat dan disahkan oleh instansi yang berwenang (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)/Pemda).
  4. Foto/Fotokopi identitas diri (KTP) pemohon.
  5. Buku rekening pemohon.
  6. Pas foto pemohon.
- b. Apabila peserta meninggal dunia pada saat aktif bekerja / belum memasuki usia pensiun:
  1. Formulir Permohonan Pembayaran (FPP).
  2. Surat Keterangan kuasa ahli waris yang ditandatangani oleh kepala instansi.
  3. Kutipan Perincian Penerimaan Gaji (KPPG) yang dibuat oleh bendaharawan gaji.
  4. Surat kematian yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / Rumah Sakit.
  5. Surat Nikah yang dilegalisir Lurah / Kepala Desa / KUA.
  6. Foto/Fotokopi identitas diri (KTP) pemohon.
  7. Surat penunjukan wali dari pengadilan negeri / agama bila pemohon adalah anak belum berusia

18 tahun.

8. Surat Keterangan ahli waris dari lurah / kepala desa bila pemohon orang tua kandung.
  9. Surat penetapan ahli waris dari pengadilan bila pemohon selain suami / istri, anak, orangtua.
- c. Apabila peserta berhenti bukan karena pensiun atau meninggal dunia:
    1. Formulir Permohonan Pembayaran (FPP).
    2. Surat Keterangan (SK) Pemberhentian.
    3. Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) yang dibuat dan disahkan oleh instansi yang berwenang (KPPN / Pemda).
    4. Foto/Fotokopi identitas diri (KTP) pemohon.
    5. Buku rekening pemohon.

Iuran yang disetor oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) yakni sebesar 3,25 % dari penghasilan sebulan dengan rumus sebagai berikut:

$$3,25 \% \times \text{Penghasilan sebulan (Gaji pokok + tunjangan keluarga)}$$

Perhitungan manfaat Tabungan Hari Tua (THT) yang diterima oleh pemohon tertera pada tabel 1 sebagai berikut:

Asuransi Dwiguna		
1	Peserta memasuki usia pensiun	$= \{0,60 \times MI1 \times P1\} + \{0,60 \times MI2 \times (P2 - P1)\}$
2	Peserta meninggal dunia	$= \{0,60 \times Y1 \times P1\} + \{0,60 \times Y2 \times (P2 - P1)\}$
3	Peserta berhenti karena sebab – sebab lain	$= \{F1 \times P1\} + \{F2 \times (P2 - P1)\}$



Asuransi Kematian Peserta Aktif		
1	Peserta meninggal dunia	$= 2 \times P2$
2	Istri/Suami meninggal dunia	$= 1 \times P2$
3	Anak meninggal dunia	$= 0,75 \times P2$
Asuransi Kematian Peserta Pensiun		
1	Peserta meninggal dunia	$= 2(1 + 0,1 B/12) P2$
2	Istri/Suami meninggal dunia	$= 1,5(1 + 0,1 C/12) P2$
3	Anak meninggal dunia	$= 0,75(1 + 0,1 C/12) P2$

Sumber: <https://www.taspen.co.id/layanan/tht>

**Tabel 1**

### Daftar Perhitungan Manfaat Tabungan Hari Tua (THT)

Keterangan:

MI1 = Masa iuran sebelum PNS tahun 2001

MI2 = Masa iuran setelah PNS tahun 2001

P1 = Pendapatan terakhir PNS sebelum tahun 2001

P2 = Pendapatan terakhir PNS setelah tahun 2001

Y1 = Usia ketika diangkat menjadi PNS dikurangi dengan Batas Usia Pensiun (BUP) sebelum tahun 2001

Y2 = Usia ketika menjadi PNS per 1/1/2001 dikurangi dengan Batas Usia Pensiun (BUP)

F1 = Merupakan faktor yang besarnya dikaitkan dengan MI1

F2 = Merupakan faktor yang besarnya dikaitkan dengan MI2

B/C = Jarak usia PNS ketika pensiun s.d tanggal kejadian meninggal dunia

### Alur Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua (THT) pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun

#### 1. Pemohon menemui security

Pada saat mendatangi PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun peserta disambut oleh security. Security menanyakan keperluan yang dilakukan oleh pemohon. Pemohon menyampaikan maksudnya untuk melakukan klaim Tabungan Hari Tua (THT).

#### 2. Security mengarahkan pemohon ke bagian Customer Service.

Setelah mengetahui maksud tujuan dari pemohon, Security mempersilahkan untuk mengambil nomer antrian dan menunggu untuk dipanggil oleh Customer Service.

#### 3. Peserta menemui Customer Service.

Customer Service memanggil nomer urut peserta, setelah itu Customer Service menanyakan maksud tujuan dari pemohon. Pemohon menyampaikan maksudnya untuk melakukan klaim Tabungan Hari Tua (THT). Customer Service meminta berkas persyaratan.

#### 4. Customer Service melanjutkan berkas persyaratan ke Bagian Pelayanan.

Setelah memeriksa berkas persyaratan dari pemohon dan dinyatakan telah lengkap, Customer Service melanjutkan berkas persyaratan ke Bagian Pelayanan untuk diproses lebih lanjut.

#### 5. Bagian Pelayanan memproses berkas persyaratan dari peserta, setelah itu diserahkan ke Bagian Verifikasi.

Bagian Pelayanan melakukan input berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon kedalam software aplikasi serta

memperhatikan isian berkas persyaratan apakah sudah sesuai atau belum. Setelah melakukan input berkas persyaratan dari pemohon, Bagian Pelayanan memisahkan berkas persyaratan yang telah diproses untuk selanjutnya diberikan kepada Bagian Verifikasi.

6. Bagian Verifikasi melakukan verifikasi berkas persyaratan.

Pada tahap ini, Bagian Verifikasi memeriksa kecocokan berkas persyaratan pemohon dengan cetakan data yang ada pada sistem secara manual. Setelah melakukan pemeriksaan berkas persyaratan secara manual, selanjutnya masuk kedalam software aplikasi dengan memilih menu Tabungan Hari Tua (THT) lalu memilih nama peserta yang telah diperiksa berkas persyaratannya untuk dilakukan verifikasi pada software aplikasi.

7. Kepala Bidang Pelayanan melakukan otorisasi berkas pemohon.

Kepala Bidang Pelayanan melakukan otorisasi setelah Bagian Verifikasi telah melakukan verifikasi terhadap berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon untuk kembali memeriksa apakah terjadi kesalahan pada saat verifikasi. Apabila tidak terdapat kesalahan pada saat verifikasi, Kepala Bidang Pelayanan dapat melakukan otorisasi terhadap berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon. Masuk kedalam software aplikasi memilih menu Tabungan Hari Tua (THT) lalu memilih nama peserta yang telah diperiksa berkas persyaratannya untuk dilakukan otorisasi oleh Kepala Bidang Pelayanan pada software aplikasi.

8. Bagian Keuangan melakukan transfer uang ke rekening bank pemohon.

Setelah Kepala Bidang Pelayanan melakukan otorisasi, pada keesokan harinya Bagian Keuangan melakukan transfer uang manfaat Tabungan Hari Tua

(THT) ke rekening bank yang diajukan oleh pemohon.

9. Bagian Adm. Keuangan membuat jurnal pembayaran klaim Tabungan Hari Tua (THT).

Setelah Bagian Keuangan melakukan transfer uang manfaat Tabungan Hari Tua (THT) ke rekening bank pemohon. Bagian Adm. Keuangan membuat jurnal atas pembayaran manfaat Tabungan Hari Tua (THT).

10. Bagian Dosir mengarsipkan berkas persyaratan pemohon.

Setelah dilakukan pembuatan jurnal, Bagian Dosir melakukan scan terhadap berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon untuk diarsipkan dan dikelompokkan sesuai dengan Kota/Kabupaten peserta tinggal.

Contoh ilustrasi:

Bapak Hadi seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang saat ini berusia 55 Tahun akan pensiun pada usia 56 Tahun berdasarkan Batas Usia Pensiun (BUP) yang telah ditetapkan. 6 bulan sebelum memasuki usia pensiun Bapak Hadi mengurus terlebih dahulu Surat Keterangan (SK) Pensiun. Ketika Surat Keterangan (SK) Pensiun telah diterbitkan dan Bapak Hadi memasuki usia pensiun, maka Bapak Hadi dapat mendatangi PT Taspen (Persero) untuk melakukan klaim Tabungan Hari Tua (THT) dengan menyerahkan beberapa persyaratan yang telah ditetapkan oleh PT Taspen (Persero). Setelah berkas persyaratan diterima oleh PT Taspen (Persero) dan dilakukan pemeriksaan terhadap berkas persyaratan. Apabila berkas persyaratan yang diajukan oleh Bapak Hadi tidak ada yang salah dan telah dilakukan otorisasi oleh Kepala Bidang Layanan dan Manfaat, maka keesokan hari Bapak Hadi menerima manfaat atas Tabungan Hari Tua (THT) yang dikirimkan kepada nomor rekening yang dicantumkan oleh Bapak Hadi pada saat mengajukan berkas persyaratan.

Berdasarkan prosedur pembayaran klaim Tabungan Hari Tua (THT) Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun yang telah dijelaskan telah sesuai dengan teori menurut Handayani (2017:80) mengenai tahapan klaim, yakni:

#### 1. Notification

Pada saat Pemohon menemui Customer Service melakukan pelaporan dengan menyampaikan maksudnya untuk klaim Tabungan Hari Tua (THT).

#### 2. Investigation

Customer Service meminta beberapa berkas persyaratan kepada Pemohon yang telah ditetapkan oleh PT Taspen (Persero)

#### 3. Submission

PT Taspen (Persero) melakukan pemeriksaan terhadap berkas persyaratan yang telah disetorkan oleh Pemohon. Bagian yang melakukan pemeriksaan yakni Customer Service, Bagian Pelayanan, Bagian Verifikasi, dan Kepala Bidang Layanan dan Manfaat yang melakukan otorisasi terhadap berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon.

### **Hambatan dan Solusi dalam Prosedur Pembayaran Klaim Tabungan Hari Tua (THT) pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun**

Adapun hambatan yang dialami oleh PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun pada saat melakukan pembayaran klaim Tabungan Hari Tua (THT) yakni berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon kurang lengkap.

Solusi untuk mengatasi hambatan yang dialami oleh PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun pada saat melakukan pembayaran klaim Tabungan Hari Tua (THT) yakni sebaiknya memberikan informasi terkait berkas persyaratan yang telah ditetapkan oleh PT Taspen (Persero) kepada pemohon yang akan mengajukan klaim Tabungan Hari Tua (THT). Di era pandemi saat ini pemberian informasi bisa dilakukan dengan mensosialisasikan

kepada pemohon mengenai produk layanan Tabungan Hari Tua (THT) menggunakan sosial media seperti Instagram, Youtube, Facebook, dll.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Pada bagian ini penulis menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun. Kesimpulan dari penelitian prosedur pembayaran klaim Tabungan Hari Tua (THT) Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun untuk keseluruhan tujuan penelitian telah tercapai. Dalam prosedur pembayaran klaim Tabungan Hari Tua (THT) sudah cukup jelas sesuai dengan SOP yang berlaku serta terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon dimana setiap kejadian terdapat perbedaan persyaratan. Manfaat yang diperoleh menjadi peserta layanan Tabungan Hari Tua (THT) yakni Asuransi Dwiguna dan Asuransi Kematian. Adapun hambatan yang dialami oleh PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun tidak terlalu banyak karena terdapat SOP yang mengatur prosedur pembayaran klaim.

Beberapa tinjauan pustaka yang digunakan mengenai prosedur pembayaran klaim, pengertian Tabungan Hari Tua (THT), asuransi teori yang digunakan berdasarkan pendapat para ahli. Untuk metode penelitian menggunakan teknik analisis deskriptif dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh yakni mengenai prosedur pembayaran klaim pembayaran Tabungan Hari Tua (THT) dari pemohon mengajukan klaim hingga pembayaran klaim terselesaikan.

### **Saran dan Implikasi Penelitian**

#### 1. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan untuk mengatasi hambatan yang dialami PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun di era

pandemi sebaiknya melakukan sosialisasi mengenai produk layanan Tabungan Hari Tua (THT) dengan memanfaatkan sosial media seperti Instagram, Youtube, Facebook, dll.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya perhatikan topik pembahasan yang akan dibahas dan juga tempat penelitian yang dituju serta perhatikan judul – judul penelitian sebelumnya untuk menghindari terjadinya kesamaan penelitian. Dalam pengerjaan penelitian juga diperhatikan penyaduran dari penelitian sebelumnya untuk menghindari plagiarisme.

## 3. Implikasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai prosedur pembayaran klaim Tabungan Hari Tua (THT) pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun implikasi dari saran yang diberikan dapat memudahkan dan mempercepat pembayaran klaim Tabungan Hari Tua (THT) kepada pemohon, pemohon dapat mempersiapkan berkas persyaratan dengan lengkap dan benar sebelum mengajukan klaim Tabungan Hari Tua (THT), mengurangi jumlah antrian pengajuan klaim.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anwar, Khoiril., 2007, Asuransi Syariah, Halal dan Maslahat, Cet. 1, Solo: Tiga Serangkai
- Arikunto, Suharsimi. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Al-Arif, M.Nur Rianto. (2012), Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Danarti, Dessy., (2011). Jurus Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman Dan Nyaman, Jakarta: G-Media.
- Hanafi, Mamduh. (2006). Manajemen Resiko. Unit Penerbit dan Percetakan

Sekolah

- Handayani, S. (2017). Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 5(1).
- Hasibuan, Malayu S.P. (2007). Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- <https://taspen.co.id>, diakses tanggal 5 Juli 2021.
- Ida Nuraida. (2008). Manajemen Administrasi Perkantoran. Kanisius: Yogyakarta.
- Julius R. Latumaerissa (2011). Bank dan Lembaga keuangan lain, Jakarta: Salemba Empat.
- Ktut Silvanita Mangani. Ir, M.A. (2009). Bank Dan Lembaga Keuangan Lain, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Lilis, Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini. (2011). Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta : Graha Ilmu.
- Martono. (2002). Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Ekonisia. Yogyakarta.
- Mulyadi. (2013). Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Salemba Empat, Jakarta.
- Pamjaki. (2014). Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan Bagian B.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1981 Tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil, diunduh tanggal 6 Juli 2021 dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/66322/pp-no-25-tahun-1981>.

- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Soemohadiwidjojo, Arini T. (2014), Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure), Jakarta: Penebar Plus
- Subagyo, Joko. (2011). Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, diakses tanggal 1 Juni 2021 dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx>.
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia, diakses tanggal 1 Juni 2021 dari [https://www.lps.go.id/uu\\_23\\_1999](https://www.lps.go.id/uu_23_1999).
- Undang – Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246, diakses tanggal 7 Juli 2021 dari [https://id.wikisource.org/wiki/Kitab Undang-Undang Hukum Dagang/Buku Kesatu/Bab IX](https://id.wikisource.org/wiki/Kitab_Undang-Undang_Hukum_Dagang/Buku_Kesatu/Bab_IX)
- Waluyo. (2010). Perpajakan Indonesia, Edisi 9 Buku 1. Penerbit Salemba Empat : Jakarta.