

BAB V

PENUTUP

A. Ringkasan Kajian Akhir

Berdasarkan hasil penulisan yang telah dilakukan mengenai mekanisme pencairan dana pensiun Dwiguna Sejahtera dan Proteksi Beasiswa pada PT Taspen Life Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Prosedur Pencairan Tersusun Sistematis**

Mekanisme pencairan dana pensiun pada PT Taspen Life telah diatur secara rinci dan sistematis, baik untuk manfaat jatuh tempo, manfaat meninggal dunia, maupun manfaat pengunduran diri. Proses ini mencakup tahapan verifikasi dokumen, perhitungan hak, validasi, dan pencairan dana melalui mitra bayar resmi.

2. **Dokumen Persyaratan Lengkap dan Beragam**

Dokumen yang dibutuhkan dalam pencairan tergantung pada jenis manfaat yang di klaim. Misalnya, klaim meninggal dunia membutuhkan surat kematian yang dilegalisir, KTP, buku tabungan, dan dokumen pendukung lainnya. Kelengkapan dokumen menjadi faktor utama yang menentukan kelancaran proses pencairan.

3. **Media Pembayaran Fleksibel**

Pembayaran dana pensiun dapat dilakukan melalui tiga media: bank, PT Pos Indonesia, dan langsung melalui PT Taspen. Masing-masing media memiliki alur dan tanggung jawab masing-masing, namun tetap menjunjung prinsip 5T: Tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah.

4. **Adanya Kendala Teknis dan Administratif**

Salah satu kendala yang sering ditemui adalah tidak aktifnya rekening peserta karena tidak diperbarui. Hal ini mengakibatkan kegagalan transfer dana dan penundaan pencairan manfaat.

5. **Solusi dan Inovasi dari PT Taspen Life**

PT Taspen Life menyediakan solusi berupa notifikasi WhatsApp resmi kepada peserta untuk memperbarui data pribadi, termasuk informasi rekening bank. Selain itu, proses pencairan juga dapat dilakukan secara

online melalui TASPEN Online Service (TOS), yang meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan.

6. Pihak-Pihak Terkait dalam Proses Pencairan

Pihak yang terlibat dalam proses pencairan dana mencakup peserta, pemegang polis, ahli waris, pihak penanggung (PT Taspen Life), customer service, bagian verifikasi, perhitungan, layanan, hingga kasir. Koordinasi pencairan dilakukan secara akurat dan profesional.

Secara keseluruhan, PT Taspen Life telah menjalankan peranannya dalam mengelola dana pensiun dengan baik melalui sistem pelayanan yang akuntabel, profesional, dan berorientasi pada kepuasan peserta.

B. Pengetahuan dan Pengalaman Yang Diperoleh

Pengetahuan yang Diperoleh:

1. Pemahaman tentang Mekanisme Pencairan Dana Pensiun:
 - Mengetahui secara mendalam proses pencairan dana pensiun Dwiguna Sejahtera dan Proteksi Beasiswa di PT Taspen Life.
 - Memahami alur kerja dari mulai pengajuan klaim hingga dana diterima peserta atau ahli waris.
2. Jenis-Jenis Manfaat yang Dapat Dicairkan:
 - Mengetahui bahwa manfaat yang dapat dicairkan meliputi mnafaat jatuh tempo, meninggal dunia, dan pengunduran diri, masing-masing dengan prosedur yang berbeda.
3. Persyaratan Dokumen Berdasarkan Jenis Klaim
 - Mempelajari ragam dokumen yang diperlukan untuk setiap jenis klaim serta pentingnya legalitas dokumen pendukung.
4. Media Pembayaran yang Tersedia
 - Mengetahui alternatif media pencairan (bank, PT Pos Indonesia, dan langsung ke PT Taspen), serta prinsip 5T yang digunakan untuk menjamin ketepatan pembayaran.
5. Kendala yang Sering Terjadi
 - Memahami bahwa kendala teknis seperti rekening tidak aktif dapat menghambat proses pencairan serta pentingnya data yang harus diperbarui.

6. Pemanfaatan Teknologi dan Inovasi Pelayanan

- Mengetahui adanya sistem TASPEN Online Service (TOS) dan notifikasi WhatsApp sebagai solusi digital untuk memudahkan peserta.

7. Peran dan Koordinasi Pihak-Pihak Terkait

- Mengetahui pentingnya koordinasi antar unit kerja dan pihak-pihak terkait dalam proses pencairan dana secara profesional dan akuntabel.

Pengalaman yang Diperoleh:

1. Pengalaman dalam Analisis Proses Administratif

- Mendalami praktik administrasi keuangan dan layanan publik pada institusi keuangan non-bank.

2. Pemahaman Praktis dalam Pelayanan Nasabah

- Mengalami atau mempelajari langsung proses pelayanan pelanggan, termasuk bagaimana kendala ditangani secara efektif.

3. Peningkatan Keterampilan Komunikasi dan Dokumentasi

- Melatih kemampuan dalam menyusun laporan yang sistematis dan berdasarkan data konkret dari lapangan atau sumber resmi.

4. Pengenalan pada Layanan Digital Keuangan

- Mendapatkan gambaran nyata tentang bagaimana teknologi digunakan dalam mempercepat dan mempermudah layanan keuangan.

5. Peningkatan Kesadaran terhadap Kearsipan Dokumen dan Legalisir

- Mengasah kepekaan terhadap pentingnya kelengkapan dan keabsahan dokumen dalam proses pencairan dana.