

**TUGAS AKHIR
MEKANISME PENCAIRAN DANA PENSIUN
DWIGUNA SEJAHTERA DAN PROTEKSI
BEASISWA PADA PT TASPEN LIFE
YOGYAKARTA**



Disusun Oleh:

Cindi Aulia Putri Fadhila

2022125765

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
POLITEKNIK YKPN YAYASAN KELUARGA
PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan kelulusan di Politeknik YKPN Yogyakarta.

TUGAS AKHIR

**MEKANISME PENCAIRAN DANA Pensiun DWIGUNA SEJAHTERA
DAN PROTEKSI BEASISWA PADA PT TASPEN LIFE YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Cindi Aulla Putri Fadhila

2022125765

Yogyakarta, Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi

D3 Akuntansi



Supardi, S.E., M.Sc



Sapto Bayu Aji, S.E., M.Acc

Mengetahui,

Politeknik YKPN



Direktur Prof. Dr. Krisntaji, M.B.A., Ak., CA.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan disiplin serta sesuai dengan ketentuan dalam buku pedoman Laporan Tugas Akhir. Penyusunan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Mekanisme Pencairan Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera dan Proteksi Beasiswa Pada PT Taspen Life Yogyakarta” ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan jenjang Diploma III Akuntansi di Politeknik YKPN Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan karunia, rahmat, dan petunjuk-Nya sehingga laporan ini dapat disusun dengan baik.
2. Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Imam Mahmudi dan Ibu Pertiwi, atas doa, semangat, serta dukungan moral dan materiil yang terus mengalir tanpa henti.
3. Bapak Prof. Dr. Krismiaji, M.B.A.,Ak.,CA., selaku Direktur Politeknik Yayasan Keluarga Pahlawan Negara, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan dalam menyusun laporan ini.
4. Bapak Sapto Bayu Aji, S.E.,M.Acc., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan selama proses penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Fachri Adnan selaku direktur utama & direktur pemasaran dan operasional PT Taspen (Persero).
6. Ibu Anugrah yang selaku pembimbing dan sudah menyempatkan waktunya untuk mengadakan wawancara terkait pengisian Laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik YKPN Yogyakarta yang telah berbagi ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.

8. Rekan-rekan seperjuangan Kintan Aulia, Aulia Nadya dan atas kebersamaan, semangat, serta motivasinya yang sangat berarti selama proses penulisan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta memberikan kontribusi positif terhadap kemajuan Politeknik YKPN Yogyakarta.

Yogyakarta, Agustus 2025



Cindi Aulia Putri Fadhila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Cakupan Pembahasan Tugas Akhir	3
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir	3
BAB II KAJIAN TEORI DAN PUSTAKA	5
A. Dana Pensiun	5
B. Mekanisme Pencairan Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera	7
C. Mekanisme Pencairan Dana Pensiun Proteksi Beasiswa	8
D. Bagan Alir Prosedur Pencairan Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera dan Dana Pensiun Proteksi Beasiswa	9
BAB III METODE PENGUMPULAN DATA DAN INFORMASI	12
A. Teknik Pengumpulan Data.....	12
B. Subjek dan Objek Penulisan	13
BAB IV PEMBAHASAN	14
A. Profil Singkat Instansi	14
B. Observasi	18
BAB V PENUTUP	41
A. Ringkasan Kajian Akhir.....	41
B. Pengetahuan dan Pengalaman yang Diperoleh	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah individu yang bekerja di instansi pemerintah dan diangkat secara resmi setelah memenuhi persyaratan tertentu. tugas utama ASN adalah melaksanakan fungsi pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbeda dengan jabatan yang diperoleh melalui proses pemilihan umum, posisi sebagai ASN ditempuh melalui proses karier yang berjenjang. Mengingat peran ASN sangat krusial dalam mendukung jalannya pemerintah dan layanan publik, maka penting bagi negara untuk memberikan dukungan dalam bentuk pemeliharaan, perlindungan, serta upaya peningkatan kesejahteraan baik bagi ASN sendiri maupun keluarganya. Dengan dukungan tersebut, diharapkan kinerja ASN dapat menjadi lebih produktif dan efisien.

Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia menuju era globalisasi, aktivitas ekonomi mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini memicu terciptanya lingkungan kerja yang semakin kompetitif, di mana perusahaan-perusahaan saling bersaing secara ketat untuk menjadi lebih efisien dan efektif dalam memanfaatkan sumber daya yang mereka miliki demi meraih hasil optimal. Dalam konteks persaingan global tersebut, kemampuan individu dalam bekerja secara produktif cenderung menurun seiring bertambahnya usia. Hal ini disebabkan karena setiap orang memiliki batasan usia dalam hal produktivitas. Akibatnya pada suatu titik, para ASN (Aparatur Sipil Negara) harus memasuki masa pensiun karena kondisi fisik dan mental yang sudah tidak memungkinkan lagi untuk melaksanakan tugas secara maksimal.

Ketika seseorang memasuki masa pensiun, mereka umumnya sudah tidak memiliki kemampuan lagi untuk bekerja seperti sebelumnya. Namun demikian, kebutuhan untuk menjalani hidup dan menikmati masa tua tetap ada. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu yang mendekati masa pensiun untuk memikirkan dan merencanakan kehidupannya setelah tidak lagi aktif bekerja. Dalam hal ini, keberadaan fasilitas penunjang sangat dibutuhkan agar para pensiunan tetap dapat menikmati masa tuanya dengan tenang melalui adanya jaminan hari tua. Pemerintah

sendiri telah mengatur tentang pentingnya perlindungan ini melalui Keputusan Menteri Pertama Republik Indonesia Nomor: 388/MP/1960, yang menekankan perlunya pembentukan sistem jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan keluarganya ketika memasuki masa purna tugas. Program jaminan hari tua ini merupakan salah satu bentuk dukungan resmi yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Wujud dari jaminan hari tua itu sendiri merupakan program pensiun, jadi ketika seorang ASN menjalankan program pensiun secara sadar mereka juga telah mempersiapkan dana untuk masa purna tugas. Dana pensiun sendiri dapat dipotong langsung dari upah atau gaji yang didapat ASN tersebut ketika masih aktif bekerja. Tujuan dari dana pensiun sendiri untuk dapat menyejahterakan masa tua yang akan dihadapi seseorang setelah bertahun-tahun bekerja. Untuk seorang pekerja yang NON-ASN dapat mendaftarkan dirinya dalam program pensiun seperti yang terdapat pada bank-bank maupun perusahaan-perusahaan asuransi yang menyediakan program pensiun, sedangkan untuk ASN program pensiunnya diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan nama perusahaan yaitu PT Taspen (Persero). PT Taspen (Persero) merupakan singkatan dari PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri yang mempunyai tugas mengelola asuransi sosial, termasuk tabungan hari tua dan dana pensiun bagi ASN. Saat ini, ASN terbagi menjadi dua kategori, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK/P3K).

Dalam menjalankan fungsinya, PT Taspen (Persero) memiliki sejumlah anak perusahaan yang tergabung dalam Taspen Group, yang terdiri dari tiga anak perusahaan utama yaitu Mandiri Taspen, Taspen Life, dan Taspen Properti. Ketiga anak perusahaan ini memiliki peran dan strategis dalam mendukung optimalisasi layanan serta pengelolaan program-program PT Taspen (Persero) kepada para ASN. Berdasarkan uraian yang telah diungkapkan sebelumnya, maka penulis akan memaparkan pembahasan dengan judul **“Mekanisme Pencairan Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera dan Proteksi Beasiswa Pada PT Taspen Life Yogyakarta”**.

B. Cakupan Pembahasan Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian dalam penulisan Tugas Akhir adalah “Bagaimana Mekanisme Pencairan

Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera dan Proteksi Beasiswa Pada Anak Perusahaan PT Taspen (Persero) yaitu PT Taspen Life Yogyakarta?”. Oleh karena itu, cakupan pembahasan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja dokumen yang wajib disiapkan oleh peserta untuk mengajukan pencairan dana pensiun Dwiguna Sejahtera dan Proteksi Beasiswa pada PT Taspen Life Yogyakarta?
2. Bagaimana prosedur pencairan dana pensiun Secara offline dan online di PT Taspen (Persero)?
3. Dapat melalui media apa saja pencairan dana pensiun Dwiguna Sejahtera dan Proteksi Beasiswa pada PT Taspen Life?
4. Siapa saja pihak yang terlibat atau terkait dalam proses pencairan dana pensiun tersebut?
5. Kendala apa saja yang sering ditemui dan bagaimana solusi PT Taspen Life dalam penanganannya?

C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dokumen apa saja yang diperlukan dalam pencairan dana pensiun pada PT Taspen Life.
2. Untuk mengetahui prosedur pencairan dana pensiun secara offline dan online di PT Taspen.
3. Untuk mengetahui siapa saja pihak yang terkait dalam pelaksanaan pencairan dana pensiun pada PT Taspen Life Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui kendala dan solusi PT Taspen Life Yogyakarta dalam pencairan dana pensiun.

Melalui penulisan Tugas Akhir ini, penulis ingin dapat berguna bagi akademis maupun pihak lain. Dengan manfaat oleh penulisan Tugas Akhir ini seperti:

1. Bagi Penulis

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis berharap dapat melatih rasa percaya diri dalam kemampuan menulis karya ilmiah dengan tugas yang diberikan, melatih rasa tanggung jawab atas apa yang telah ditulis dalam Laporan Tugas

Akhir, serta menjadi salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga Akuntansi Politeknik YKPN.

2. Manfaat bagi Akademis

Secara akademis, penulis mengharapkan bisa membagikan informasi yang berguna mengenai mekanisme yang digunakan dalam pencairan dana pensiun bagi Aparatur Sipil Negara. Manfaat lain yang penulis harapkan yaitu dapat menambah referensi buku yang ada pada perpustakaan, dengan semakin banyaknya referensi yang tersedia diharapkan dapat memudahkan mahasiswa dalam mencari referensi pengerjaan Laporan Tugas Akhir.

3. Pihak Lain

Laporan ini juga dapat menjadi referensi serta acuan untuk pihak lain yang akan mencari informasi dengan topik ataupun tema yang sama. Dengan adanya Laporan Tugas Akhir ini mungkin dapat memudahkan pihak lain dalam memperoleh informasi dan menjadi dasar atau gambaran dalam melakukan penulisan.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN PUSTAKA

A. Dana Pensiun

1. Definisi Dana Pensiun

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992, dana pensiun merupakan suatu badan hukum yang memiliki tugas utama untuk mengelola serta menyelenggarakan program yang memberikan manfaat finansial kepada para pesertanya. Pembentukan dana pensiun bertujuan untuk memastikan adanya jaminan keuangan bagi para pekerja setelah mereka memasuki masa pensiun. Hal ini dilakukan melalui pengumpulan iuran serta pengelolaan investasi secara profesional dan berkesinambungan. Sementara itu, dalam Standar Akuntansi Keuangan (SAK) Nomor 18 yang mengatur tentang Dana Pensiun, disebutkan bahwa kewajiban aktuarial atau nilai kini aktuarial dihitung berdasarkan formula manfaat pensiun yang telah ditetapkan di dalam peraturan yang berlaku.

Dalam perhitungannya, sejumlah variabel seperti lama bekerja, usia, dan besarnya penghasilan peserta menjadi dasar untuk menilai besarnya kewajiban jangka panjang yang harus ditanggung oleh dana pensiun kepada para pesertanya. Aspek ini menjadi krusial dalam menjaga kesinambungan program pensiun serta perlindungan atas hak-hak peserta di masa yang akan datang. Akuntansi dana pensiun sendiri bertujuan untuk menyajikan informasi keuangan yang relevan, yang dapat digunakan dalam menilai sejauh mana kemampuan dana pensiun saat ini dan di masa depan dalam memenuhi kewajiban pencairan manfaat pensiun kepada peserta pada saat mereka memasuki masa pensiun. (Sentiono Angelina & Inggriani Elim, 2017)

2. Manfaat Pensiun

Adapun beberapa manfaat dana pensiun bagi peserta menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 antara lain:

- a. Manfaat Pensiun Normal merujuk pada manfaat yang diberikan kepada peserta ketika mereka memasuki usia pensiun yang telah ditentukan.

- b. Manfaat Pensiun Dipercepat adalah manfaat pensiun yang dibayarkan kepada peserta yang pensiun sebelum mencapai usia pensiun sebagaimana ditetapkan dalam aturan.
- c. Manfaat Pensiun Cacat diberikan kepada peserta yang mengalami kondisi cacat yang menyebabkan mereka tidak dapat melanjutkan pekerjaan.
- d. Manfaat Pensiun Ditunda adalah manfaat pensiun yang diperoleh peserta yang berhenti bekerja sebelum mencapai usia pensiun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam program dana pensiun.

3. Asas Dana Pensiun

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 mengenai Dana Pensiun, terdapat sejumlah prinsip utama yang menjadi landasan dalam pengelolaan dana pensiun, yaitu:

- a. Asas keterpisahan kekayaan, di mana aset dana pensiun terpisah dari kekayaan pendirinya sebagai badan hukum.
- b. Asas penyelenggaraan dalam sistem pendanaan, yang mengatur tata kelola dana secara terstruktur dan berkelanjutan.
- c. Asas pembinaan dan pengawasan, untuk menjamin pengelolaan dana dilakukan secara akuntabel dan sesuai peraturan.
- d. Asas penundaan manfaat, yang berarti manfaat pensiun diberikan pada saat-saat tertentu yang telah ditetapkan.
- e. Asas kebebasan untuk membentuk atau tidak dana pensiun, yang memberikan keleluasaan kepada badan usaha atau lembaga untuk membentuk atau tidak membentuk dana pensiun.

4. Fungsi Program Pensiun

Sudjono (2006:148) mendefinisikan program pensiun mempunyai tiga fungsi, sebagai berikut:

- a. Fungsi Asuransi, memberikan jaminan kepada peserta untuk mengatasi risiko kehilangan pendapatan yang disebabkan oleh kematian atau usia pensiun.
- b. Fungsi Tabungan, bertugas mengumpulkan dan mengembangkan dana yang merupakan akumulasi dari iuran peserta.

- c. Fungsi Pensiun, manfaat yang akan diterima oleh peserta dan dapat dilakukan secara berkala selama hidup.

B. Mekanisme Pencairan Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera

1. Definisi Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera

Dana pensiun Dwiguna Sejahtera merupakan produk asuransi jiwa yang dikelola oleh PT Taspen Life dan dirancang khusus untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang akan memasuki masa pensiun (TMT Pensiun). Program ini merupakan program dwiguna, yaitu gabungan antara tabungan dan perlindungan jiwa yang memberikan manfaat finansial sekaligus perlindungan selama masa awal pensiun. Program ini memberikan perlindungan jiwa kepada peserta selama lima tahun setelah masa pensiun.

Jika selama periode tersebut peserta meninggal dunia, maka ahli waris berhak menerima manfaat asuransi dengan syarat melampirkan dokumen persyaratan untuk proses pencairan. Sebaliknya, apabila dalam masa lima tahun tersebut tidak terjadi klaim kematian, maka dana manfaat akan secara otomatis dicairkan tanpa perlu pengurusan administrasi atau dokumen tambahan. Dana tersebut langsung ditransfer ke rekening gaji peserta pensiun. Selain itu, peserta juga akan menerima tambahan dana sebesar satu juta rupiah sebagai hasil pengembangan investasi dari Taspen Life. Dengan demikian, Taspen Dwiguna Sejahtera tidak hanya berfungsi sebagai instrumen proteksi jiwa, tetapi juga sebagai tabungan berjangka yang memberikan kepastian keuangan di masa pensiun secara aman dan profesional.

2. Manfaat Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera

Adapun manfaat dana pensiun Dwiguna Sejahtera menurut PT Taspen Life antara lain:

a. Manfaat Proteksi Meninggal Dunia

Apabila peserta asuransi meninggal dunia secara alami selama masa perlindungan berlangsung, maka ahli waris yang telah ditunjuk berhak menerima manfaat sebesar Rp 20.000.000. Namun, apabila kematian terjadi akibat kecelakaan, maka jumlah manfaat yang diberikan meningkat menjadi Rp 40.000.000.

b. Manfaat Akhir Kontrak

Saat masa kontrak berakhir, peserta akan memperoleh pengembalian premi yang telah dibayarkan berikut dengan bonus yang diperoleh. Dana tambahan (top-up) yang telah dikumpulkan juga akan memperoleh bunga, di mana tingkat suku bunganya merujuk pada rata-rata suku bunga dari tiga bank milik negara (BUMN) di Indonesia.

c. Manfaat Pengunduran Diri

Bagi peserta yang mengundurkan diri sebelum kontrak berakhir, akan diberikan pengembalian premi setelah dipotong dengan biaya pembatalan, serta tambahan nilai bonus. Dana top-up yang telah dikumpulkan tetap akan memperoleh bunga berdasarkan rata-rata suku bunga dari tiga bank BUMN di Indonesia.

C. Mekanisme Pencairan Dana Pensiun Proteksi Beasiswa

1. Definisi Dana Pensiun Proteksi Beasiswa

Dana pensiun Proteksi Beasiswa merupakan salah satu produk asuransi yang ditawarkan oleh PT Taspen Life, yang dirancang untuk memberikan perlindungan finansial khususnya dalam menjamin kelangsungan pendidikan anak. Produk ini tidak hanya memberikan perlindungan jiwa bagi tertanggung yang merupakan orang tua, tetapi juga menawarkan manfaat berupa beasiswa bertahap yang dapat dimanfaatkan untuk membiayai pendidikan anak ASN dari tingkat Sekolah Dasar hingga Perguruan Tinggi, termasuk tunjangan uang saku selama lima tahun masa perkuliahan. Jumlah total manfaat pendidikan yang bisa diperoleh mencapai hingga 210% dari nilai uang pertanggungan.

Program ini menetapkan usia masuk untuk tertanggung antara 18 hingga 60 tahun, sedangkan anak yang menjadi penerima manfaat dapat berusia mulai dari 0 hingga 23 tahun. Pembayaran premi tersedia dalam berbagai pilihan, yaitu bulanan, triwulanan, semesteran, tahunan, atau dalam bentuk pembayaran tunggal. Premi reguler dimulai dari Rp 350.000, sementara untuk premi tunggal (single) minimal Rp 10.000.000.

2. Manfaat Dana Pensiun Proteksi Beasiswa

a. Manfaat Proteksi Meninggal Dunia

Apabila peserta (tertanggung) meninggal dunia selama masa perlindungan masih berlaku, ahli waris yang telah terdaftar akan menerima santunan sebesar 100% dari nilai uang pertanggungan. Selain itu, dana beasiswa dan tunjangan pendidikan untuk anak tetap diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga pendidikan anak tetap terjamin meski orang tua telah tiada.

b. Manfaat Tahap Pendidikan

Selama periode pendidikan, program ini memberikan manfaat beasiswa yang disalurkan secara bertahap dan terjadwal. Rinciannya adalah: 10% dari uang pertanggungan diberikan saat anak masuk SD, 20% saat SMP, 30% saat SMA, dan 50% ketika memasuki perguruan tinggi. Selain itu, anak juga akan menerima uang saku kuliah sebesar 20% dari uang pertanggungan setiap tahun maksimal lima tahun masa studi.

c. Manfaat Pengunduran Diri

Bila peserta memutuskan untuk keluar dari program asuransi ini sebelum masa perlindungan berakhir, maka akan diberikan nilai tunai yang telah terbentuk selama periode ke pesertaan.

d. Manfaat Asuransi Tambahan

Program ini juga dilengkapi dengan berbagai manfaat asuransi tambahan dengan nilai maksimal hingga 100% dari uang pertanggungan untuk risiko meninggal dunia. Perlindungan tambahan tersebut mencakup pembebasan pembayaran premi (jika tertanggung mengalami kondisi tertentu), asuransi untuk risiko kecelakaan diri, kecelakaan yang mengakibatkan cacat, serta perlindungan terhadap cacat tetap total.

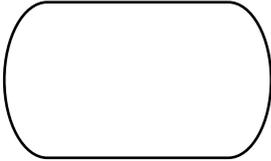
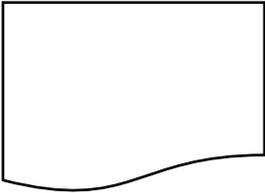
D. Bagan Alir Prosedur Pencairan Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera dan Dana Pensiun Proteksi Beasiswa

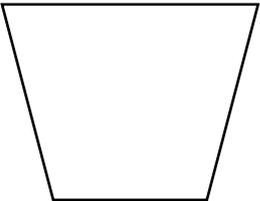
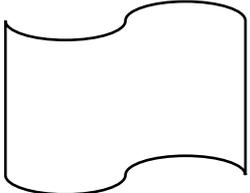
Menurut Wibawanto (2017:20), flowchart atau diagram alur merupakan representasi visual dari rangkaian proses yang digambarkan dengan simbol-simbol tertentu untuk menunjukkan urutan serta hubungan antara langkah dalam sebuah program. Biasanya, simbol yang digunakan meliputi persegi panjang untuk menggambarkan proses atau tindakan, bentuk berlian untuk menyatakan kondisi atau keputusan, dan oval sebagai penanda awal atau akhir dari proses tersebut.

Diagram ini menjadi alat komunikasi yang berguna untuk membantu individu maupun kelompok memahami dan menganalisis alur kerja yang kompleks.

Diagram alur sangat bermanfaat dalam berbagai konteks seperti bisnis, teknologi, maupun pendidikan karena mampu memecah informasi menjadi langkah-langkah sederhana dan mudah dimengerti. Dalam bidang dokumentasi proses, misalnya pengembangan perangkat lunak atau pengelolaan proyek, diagram ini memudahkan dalam menjelaskan logika sistem, mendukung kerja tim, serta mempercepat pengambilan keputusan. Selain itu, diagram alur juga efektif dalam mengidentifikasi masalah, menyempurnakan proses kerja, dan meningkatkan efisiensi melalui visualisasi.

Di dunia pendidikan, diagram semacam ini dapat membantu siswa memahami materi yang rumit secara sistematis dan meningkatkan kemampuan berpikir kritis. Secara keseluruhan, flowchart merupakan alat penting dalam menggambarkan alur kerja, menyederhanakan informasi kompleks, dan mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih tepat. Adapun ilustrasi diagram alur untuk Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera dan Proteksi Beasiswa dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

No.	Simbol Flowchart	Nama	Fungsi Simbol Flowchart
1		Terminator Symbol	Melambangkan permulaan (start) atau akhir (stop) dari suatu kegiatan
2		Simbol Dokumen	Simbol yang menyatakan input berasal dari dokumen dalam bentuk kertas atau output dicetak ke kertas.
3		Processing Symbol	Simbol yang menunjukkan Pengolahan yang

No.	Simbol Flowchart	Nama	Fungsi Simbol Flowchart
			dilakukan oleh komputer.
4		Simbol Manual Operation	Simbol yang menunjukkan pengolahan yang dilakukan oleh komputer.
5		Manual Operation	Menandakan bahwa data dimasukkan atau diambil dari pita berlubang bukan dari media lain seperti keyboard atau memori internal.
6		Flow	Penghubung antara suatu simbol dengan simbol lainnya dalam flowchart. Garis ini menunjukkan arah aliran proses, dan sering disebut juga sebagai Connect Line.

BAB III

METODE PENGUMPULAN DATA DAN INFORMASI

A. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan. Salah satu hal penting dalam proses ini adalah pengumpulan data, yang menjadi dasar dalam penyusunan laporan. Setelah data dikumpulkan, penulis kemudian mengolah dan menganalisis untuk menghasilkan informasi yang valid, relevan, dan mendukung pembahasan dalam Laporan Tugas Akhir ini. Seperti berbagai metode pengumpulan data yang dibuat dari penulis:

1. Website

Website digunakan penulis sebagai salah satu metode pencarian data untuk Laporan Tugas Akhir, terdiri dari website resmi dan umum. Melalui website resmi, penulis memperoleh informasi seperti struktur organisasi, visi misi, dan tugas PT Taspen Life Yogyakarta. Sementara dari website umum, penulis mencari informasi terkait mekanisme pencairan dana pensiun Dwiguna Sejahtera dan dana pensiun Proteksi Beasiswa secara umum.

2. Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan merujuk pada sumber-sumber seperti buku, jurnal ilmiah, dan informasi dari internet yang relevan dengan topik Tugas Akhir. Metode ini membantu penulis memperoleh landasan teori dari para ahli serta materi pendukung yang memperkuat dasar teoritis dan analisis terhadap permasalahan yang dibahas.

3. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan informasi dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada narasumber. Penulis melakukan wawancara secara tatap muka dengan terlebih dahulu menyiapkan pertanyaan sesuai topik Tugas Akhir. Metode ini bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam guna memperoleh penjelasan yang akurat dan jelas.

4. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menganalisis dokumen dari instansi terkait, mencakup fungsi dokumen, dan mekanisme dokumen. Penulis mengumpulkan dokumen tertulis yang berkaitan dengan pencairan dana pensiun Dwiguna Sejahtera dan dana pensiun Proteksi Beasiswa.

B. Subjek dan Objek Penulisan

1. Subjek Penulisan

Subjek Penulisan Tugas Akhir ini adalah Staf Pegawai PT Taspen Life Yogyakarta.

2. Objek Penulisan

Objek Penulisan Tugas Akhir ini yaitu Dokumen Polis dan Surat Proteksi Beasiswa.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Profil Singkat Instansi

1. Penjelasan Umum Perusahaan atau Instansi

PT Asuransi Jiwa Taspen atau yang dikenal Taspen Life, merupakan anak perusahaan dari PT Taspen (Persero) yang didirikan pada 26 Februari 2014. Sebagai anak perusahaan yang bergerak di bidang asuransi jiwa, Taspen Life berkomitmen untuk menciptakan nilai lebih bagi para peserta melalui produk dan layanan yang berkualitas, inovatif, dan sesuai kebutuhan. Sejak mulai memasarkan produknya pada akhir tahun 2014, Taspen Life telah menyediakan berbagai solusi perlindungan jiwa, dana pendidikan, perencanaan hari tua, dan pertanggungjawaban terhadap penyakit kritis.

Beberapa produk unggulan individu yang dimiliki antara lain Taspen Proteksi Beasiswa, Taspen Smart Save, dan Taspen Bright Life. Untuk mendukung kemudahan akses dan pelayanan kepada nasabah, Taspen Life juga menghadirkan berbagai inovasi digital seperti aplikasi My Taspen Life, digital polis, layanan Autoklaim, dan klaim terintegrasi. Dalam menjalankan operasionalnya, Taspen Life menempatkan kepercayaan nasabah sebagai prioritas utama.

Hal ini diwujudkan dengan menghadirkan sumber daya manusia yang kompeten dan berintegrasi dalam setiap lini pelayanan. Basis nasabah Taspen Life sangat luas, meliputi Aparatur Sipil Negara (ASN), instansi pemerintah, lembaga pemerintah non-kementerian, BUMN, anak perusahaan BUMN, BUMD, serta perusahaan swasta nasional dan multinasional. Melalui etos kerja yang tinggi dan fokus pada kepuasan nasabah, Taspen Life terus berkembang menjadi perusahaan asuransi yang terpercaya dan mampu bersaing di industri asuransi jiwa di Indonesia. Ekspansi pasar dilakukan secara aktif, salah satunya dengan membangun jaringan distribusi melalui 4 kantor pemasaran yang bersinergi dengan induk perusahaan, PT Taspen (Persero), yang memiliki 54 kantor cabang dan 3 unit layanan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

2. Visi dan Misi yang ada di PT Taspen Life

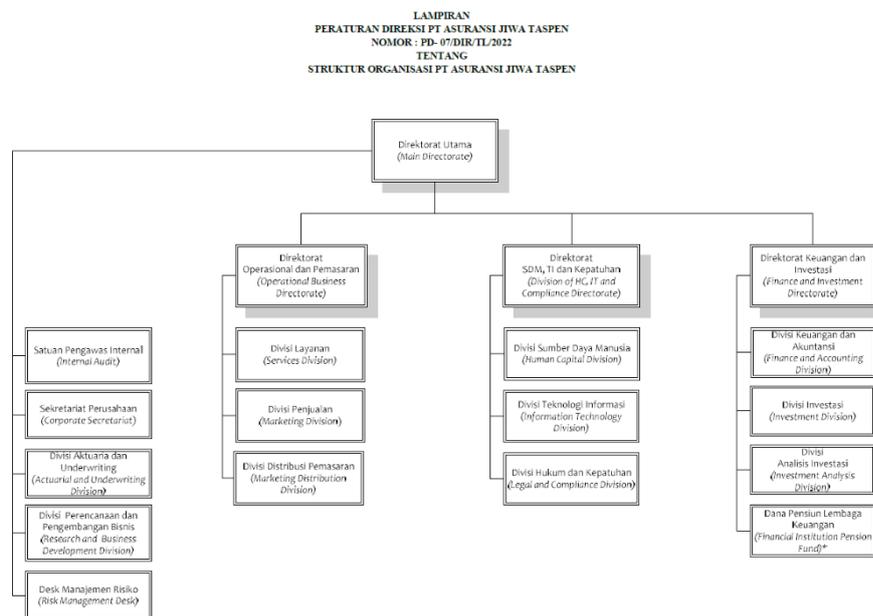
a. Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa terpilih dan terpercaya bagi masyarakat Indonesia.

b. Misi

Menyediakan layanan yang profesional, cepat, tanggap, akurat, serta mampu memberi nilai tambah bagi para pesertanya.

3. Struktur Organisasi



Gambar 1 Struktur Organisasi PT Taspen Life

https://www.taspenlife.com/assets/uploads/STRUKTUR_ORGANISASI_TASPEN_LIFE_2022.pdf

Berikut ini penjelasan struktur organisasi PT Taspen Life Yogyakarta:

a. Direktur Utama

Mengelola operasional PT Taspen Life sesuai program kerja dan anggaran, serta memastikan pelaksanaan tugas mendukung sistem mutu dan tercapainya tujuan perusahaan.

b. Direktorat Operasional dan Pemasaran

Bertanggung jawab atas peningkatan kualitas layanan, pengembangan SDM, pengelolaan data kepesertaan, validasi dokumen klaim, serta penetapan tagihan premi peserta Taspen Life.

c. Direktorat SDM, TI, dan Kepatuhan

Mengelola kegiatan personalia di PT Taspen Life, termasuk pembinaan dan peningkatan kualitas pegawai, persetujuan gaji dan pajak, pengadaan serta distribusi barang/jasa, pengelolaan fasilitas kerja, kesekretariatan, kehumasan, keamanan, arsip, pelatihan non-dinas, serta dokumentasi sistem mutu yang telah disepakati.

d. Direktorat Keuangan dan Informasi

Bertanggung jawab atas perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian anggaran, fungsi keuangan, akuntansi, pelaporan keuangan, serta kegiatan perbendaharaan di PT Taspen Life

e. Divisi Layanan

Bertanggung jawab atas pengembangan SDM, pengelolaan data peserta Program Taspen Life, penyajian dan validasi data, penetapan premi dan klaim, pemasaran, serta penanganan keluhan untuk peningkatan mutu layanan di PT Taspen Life.

f. Divisi Sumber Daya Manusia

Bertanggung jawab atas administrasi personalia, penetapan fasilitas karyawan, pengelolaan data SDM, koordinasi pencairan hak karyawan, serta pelaksanaan pelatihan, pembinaan, dan kegiatan non kedinasan di PT Taspen Life.

g. Divisi Keuangan dan Akuntansi

Merencanakan dan mengontrol arus kas, melaksanakan transaksi keuangan sesuai instruksi Direktorat Keuangan dan Informasi, melakukan verifikasi pra-audit, serta mengelola penyimpanan kas dan dokumen berharga di PT Taspen Life.

h. Divisi Penjualan

Menjual atau memasarkan produk asuransi jiwa, memberikan layanan terkait proses klaim dan administrasi polis, serta bertanggung jawab untuk

mencapai target penjualan dan meningkatkan kepuasan peserta melalui layanan yang profesional dan responsif.

i. Divisi Distribusi Pemasaran

Bertanggung jawab merencanakan strategi pemasaran, mengelola produk asuransi secara menyeluruh, serta membangun dan menjaga hubungan baik dengan peserta.

j. Divisi Teknologi Informasi

Bertanggung jawab menjaga keamanan data dan sistem informasi, mengelola infrastruktur sistem, serta menyediakan solusi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional.

k. Divisi Hukum dan Kepatuhan

Memastikan seluruh kegiatan perusahaan berjalan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, bertanggung jawab dalam proses penyusunan dan peninjauan kontrak kerja sama, menangani permasalahan hukum yang timbul, serta mengurus perizinan yang dibutuhkan oleh perusahaan.

l. Divisi Investasi

Mengelola portofolio investasi perusahaan, merumuskan strategi dan kebijakan investasi, serta memastikan tingkat risiko dan potensi keuntungan investasi sesuai dengan tujuan perusahaan.

m. Divisi Analisis Investasi

Menganalisis dan mengelola investasi perusahaan guna memastikan pertumbuhan investasi Taspen Life sesuai dengan target yang telah ditetapkan, dengan tetap mempertimbangkan dan mengendalikan risiko yang terkait.

n. Dana Pensiun Lembaga Keuangan

Mengelola dana pensiun bagi karyawan dan peserta dari lembaga keuangan, memastikan pencairan pensiun berjalan lancar sesuai ketentuan, serta menyusun laporan dan merancang strategi pengelolaan dana pensiun yang berkelanjutan untuk jangka panjang.

o. Satuan Pengawasan Internal

Bertanggung jawab melakukan evaluasi terhadap seluruh proses secara sistematis serta melakukan pengendalian internal perusahaan guna

mendukung pencapaian tujuan strategis dan meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan.

p. Sekretariat Perusahaan

Bertugas mengelola komunikasi antara manajemen, pemegang saham, dan regulator; menyiapkan dokumen rapat direksi dan dewan komisaris; menangani aspek hukum dan kehumasan; serta memastikan penetapan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance/GCG).

q. Divisi Aktuaria dan Underwriting

Menghitung risiko dan menetapkan premi asuransi, mengevaluasi kelayakan penerbitan polis, serta mendukung pengembangan dan keberlanjutan produksi asuransi.

r. Divisi Perencanaan dan Pengembangan Bisnis

Merencanakan strategi pengembangan produk melalui riset pasar dan perencanaan inovasi, serta merancang arah bisnis jangka panjang untuk mendukung pertumbuhan perusahaan.

s. Desk Manajemen Risiko

Mengidentifikasi, menganalisis, dan melakukan mitigasi terhadap risiko yang dapat memengaruhi kinerja perusahaan; menyusun kebijakan manajemen risiko; serta memantau efektivitas penerapan manajemen risiko di seluruh unit kerja guna memastikan tercapainya tujuan perusahaan.

B. Observasi

1. Persyaratan Pencairan Manfaat Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera

a) Manfaat Jatuh Tempo (Masa Akhir Asuransi)

Pada saat polis asuransi mencapai tanggal jatuh tempo, manfaat akan secara otomatis dicairkan kepada peserta sesuai dengan nilai yang tertera dalam tabel manfaat. Proses pencairan dilakukan berdasarkan tanggal jatuh tempo yang telah ditetapkan sebelumnya dalam dokumen polis. Sebagai bentuk layanan informasi, peserta akan menerima pemberitahuan melalui pesan singkat (SMS) tiga hari sebelum tanggal pencairan manfaat sebagai pengingat. Pemberitahuan ini bertujuan untuk memastikan peserta

mengetahui jadwal pencairan dan dapat melakukan pengecekan atas dana yang diterima.

b) Manfaat Berhenti (Surrender)

Apabila peserta memutuskan untuk menghentikan kepesertaannya sebelum periode kontrak asuransi berakhir, maka peserta berhak memperoleh nilai tunai sesuai ketentuan yang tercantum dalam tabel manfaat. Untuk pengajuan proses penghentian ini, peserta diwajibkan untuk menyertakan dokumen pendukung sebagai berikut:

- Salinan surat pengunduran diri yang telah ditandatangani di atas materai sebagai bukti pernyataan resmi;
- Fotokopi identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku;
- Salinan halaman pertama buku tabungan yang mencantumkan nama dan nomor rekening atas nama peserta.

c) Manfaat meninggal dunia

Apabila peserta meninggal dunia selama masa perlindungan asuransi masih berlaku, maka manfaat asuransi akan dibayarkan kepada ahli waris yang sah sesuai dengan nilai yang tercantum dalam tabel manfaat. Jumlah manfaat yang diterima adalah sebesar enam kali dari total premi yang telah dibayarkan, ditambah bonus jika tersedia sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk proses klaim, ahli waris atau perwakilan yang ditunjuk diwajibkan untuk mengajukan dokumen pendukung berikut:

- Salinan surat kematian yang telah dilegalisir oleh instansi berwenang seperti Lurah, Kepala Desa, Rumah Sakit, atau Konsulat Jenderal Republik Indonesia (bagi kasus meninggal di luar negeri);
- Salinan surat keterangan hilang dari pihak kepolisian, apabila peserta dinyatakan hilang dalam suatu kejadian tertentu;
- Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) peserta;
- Fotokopi buku tabungan atas nama peserta.

Dokumen tersebut diperlukan untuk memverifikasi klaim dan memastikan bahwa hak atas manfaat asuransi diterima oleh pihak yang berwenang.

d) Manfaat Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan

Jika peserta meninggal dunia akibat kecelakaan, manfaat asuransi yang diberikan kepada ahli waris adalah sebesar 12 kali jumlah premi yang telah dibayarkan, ditambah bonus apabila tersedia sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, peserta juga berhak atas nilai tunai sebagaimana tercantum dalam tabel manfaat polis. Untuk proses klaim manfaat tersebut, ahli waris atau perwakilan resmi wajib melampirkan dokumen berikut:

- Dokumen Utama:
 - Fotokopi surat kematian yang telah dilegalisir oleh instansi resmi (Kelurahan, Rumah Sakit, atau Kedutaan RI jika peserta meninggal di luar negeri);
 - Hasil visum et repertum (laporan otopsi resmi),
 - Berita acara pemeriksaan dari pihak kepolisian setempat atau surat keterangan kecelakaan yang menjelaskan kronologi kejadian.
- Dokumen Pendukung Tambahan:
 - Formulir Permintaan Pembayaran (FPP) yang telah ditandatangani oleh ahli waris;
 - Akte Kematian atau Surat Keterangan kematian;
 - Fotokopi halaman depan buku rekening atas nama pemohon klaim;
 - Surat keterangan dari instansi terkait (kelurahan setempat) apabila peserta meninggal dunia di rumah;
 - Surat Keterangan penyebab kematian dari dokter yang merawat, jika meninggal di fasilitas medis;
 - Surat Keterangan dari Kepolisian untuk kasus kematian tidak wajar, termasuk kecelakaan lalu lintas;
 - Surat Keterangan dari Kedutaan Besar RI atau Konsulat Jenderal setempat jika kejadian terjadi di luar negeri.
- Persyaratan Administratif Tambahan:

Dokumen berikut juga wajib dilengkapi dan ditandatangani oleh ahli waris yang sah:

- Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Surat Kuasa Permintaan Rekam Medis, yang harus ditandatangani di atas materai sebagai bentuk persetujuan resmi.

Surat kuasa ini memberikan wewenang kepada PT Taspen Life untuk melakukan verifikasi data kepada rumah sakit tempat peserta dirawat maupun lembaga pemerintah terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatat Sipil (Dukcapil). Proses ini merupakan bagian dari mekanisme kehati-hatian dan validasi data sebelum manfaat asuransi atau dana pensiun dicairkan.

2. Persyaratan Pencairan Manfaat Dana Pensiun Taspen Proteksi Beasiswa

Dalam program Taspen Proteksi Beasiswa, peserta akan memperoleh manfaat secara otomatis setiap kali Manfaat Tahapan jatuh tempo, sesuai dengan nilai yang telah ditetapkan dalam tabel manfaat. Pencairan dilakukan tepat pada tanggal yang tercantum dalam tabel tersebut dan peserta akan mendapat notifikasi melalui SMS 3 hari sebelumnya sebagai pengingat. Apabila peserta memilih untuk mengakhiri keikutsertaan dalam program ini (surrender), mereka tetap berhak menerima manfaat berupa nilai tunai yang tercatat dalam tabel manfaat. Namun, pengajuan tersebut harus disertai dengan beberapa dokumen penting, yaitu: Surat keterangan pengunduran diri yang telah ditandatangani di atas materai fotocopy KTP, dan fotocopy buku tabungan atas nama peserta. Jika peserta meninggal dunia, maka ahli waris berhak menerima manfaat meninggal dunia sesuai dengan nilai yang ditentukan dalam polis. Selain itu, manfaat beasiswa tahapan tetap akan diberikan kepada anak dari peserta sesuai jadwal yang berlaku. Untuk pengajuan klaim manfaat ini, diperlukan dokumen pendukung sebagai berikut:

- Fotokopi surat kematian yang telah dilegalisir oleh Lurah, Kepala Desa, Rumah Sakit, atau Konsulat Jenderal RI jika peserta meninggal di luar negeri;
- Fotokopi surat keterangan hilang dari kepolisian (jika peserta hilang dalam suatu kejadian);

- Fotokopi KTP peserta;
- Fotokopi buku tabungan atas nama peserta.

Dalam kasus meninggal dunia akibat kecelakaan, peserta tetap memperoleh manfaat sesuai nilai yang tertera dalam tabel manfaat. Dana beasiswa tahapan tetap diberikan kepada anak beserta. Namun, untuk klaim manfaat ini, dokumen yang disebutkan di atas juga dibutuhkan:

- Hasil visum et repertum (otopsi);
- Berita acara pemeriksaan dari kepolisian setempat atau surat keterangan kecelakaan;
- Fotokopi identitas peserta dan fotokopi buku tabungan.

Produk ini merupakan kombinasi antara tabungan, perlindungan jiwa, serta manfaat tambahan seperti asuransi kematian akibat kecelakaan dan pembebasan premi. Dirancang untuk memberikan perlindungan finansial bagi keluarga, produk ini memastikan keberlangsungan pendidikan anak meskipun peserta telah meninggal dunia dalam hal kematian tertanggung, manfaat sebesar 100% dari uang pertanggungan akan dibayarkan. Apabila tertanggung telah mendaftarkan anak dalam program beasiswa, maka anak tersebut tetap berhak menerima manfaat beasiswa sesuai ketentuan yang berlaku, sementara polis akan secara otomatis dibebaskan dari kewajiban pembayaran premi.

Program ini diperuntukkan bagi individu berusia minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun Pada saat pendaftaran. Masa pembayaran premi bersifat fleksibel, dengan pilihan minimal 5 tahun dan maksimal 18 tahun. Metode pembayaran premi dapat disesuaikan dengan preferensi peserta, baik secara sekali bayar (single premium) maupun berkala (bulanan, triwulanan, semesteran, atau tahunan). Sebagai tambahan manfaat, anak yang telah berusia 17 tahun dan terdaftar sebagai penerima beasiswa akan mendapatkan uang saku pendidikan selama 5 tahun berturut-turut. Dan dana ini akan dibayarkan secara otomatis setiap tahun tanpa perlu pengajuan tambahan, langsung ke rekening yang telah didaftarkan atas nama pemegang polis. Adapun dokumen lain yang harus disiapkan apabila peserta meninggal dunia antara lain:

- Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Akte kematian/surat keterangan kematian;

- Fotokopi KTP pemohon;
- Fotokopi buku rekening pemohon klaim,;
- Surat keterangan dari instansi yang berwenang (kelurahan setempat) dalam hal bertanggung meninggal di rumah;
- Surat keterangan penyebab kematian dari dokter yang merawat dalam hal bertanggung meninggal di rumah sakit;
- Surat keterangan dari kepolisian setempat dalam hal bertanggung meninggal tidak wajar atau karena kecelakaan lalu lintas;
- Surat keterangan dari Kedutaan Besar RI atau Konsulat Jenderal setempat dalam hal bertanggung meninggal di luar negeri.

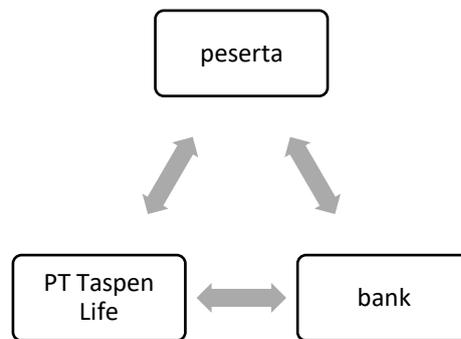
Apabila bertanggung melakukan pembatalan atau mengakhiri masa sebelum jatuh tempo maka dokumen yang harus disiapkan antara lain:

- Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Fotokopi KTP pemohon;
- Fotokopi buku rekening pemohon klaim.

Apabila anak penerima manfaat beasiswa meninggal dunia, maka manfaat tahapan beasiswa beserta uang saku akan tetap dibayarkan secara otomatis melalui proses klaim sesuai dengan jadwal yang tercantum dalam tabel manfaat produk, selama masih terdapat anak lain yang terdaftar sebagai penerima manfaat beasiswa. Namun, apabila anak penerima manfaat beasiswa meninggal dunia dan tidak terdapat anak lain yang berhak menerima tahapan beasiswa, maka pemegang polis atau bertanggung dapat mengajukan klaim untuk pembayaran nilai tunai yang tersedia. Dalam hal ini, pengajuan klaim harus disertai dengan dokumen pendukung yang diperlukan sesuai ketentuan yang berlaku antara lain:

- Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP);
- Surat keterangan kematian masing-masing anak yang terdaftar;
- Fotokopi KTP pemohon;
- Fotokopi buku rekening pemohon klaim.

3. Media Pencairan Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera dan Proteksi Beasiswa
a) Pencairan Melalui Bank



Gambar 2

Alur Pencairan Dana Pensiun Melalui Bank

Dalam rangka memastikan penyaluran dana pensiun berjalan lancar dan tepat sasaran, terdapat pembagian tanggung jawab yang jelas antara peserta, penerima pensiun, bank sebagai mitra, serta PT Taspen Life selaku penyelenggara program. Pada tahap awal, peserta diwajibkan untuk mengajukan dokumen persyaratan kepada PT Taspen. Setelah seluruh berkas diverifikasi dan dinyatakan lengkap serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku, PT Taspen akan memproses data tersebut untuk keperluan pencairan dana pensiun. Setelah proses pendanaan selesai dilakukan, manfaat pensiun kemudian disalurkan melalui mitra bank resmi yang telah bekerja sama sebagai pihak penyalur. Selanjutnya, bank akan meneruskan pencairan tersebut secara langsung ke rekening peserta yang bersangkutan.

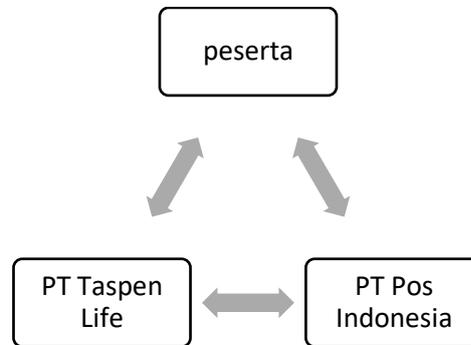
Peserta penerima pensiun memegang peran penting dalam menjamin kelancaran proses tersebut. Mereka diwajibkan memiliki rekening aktif di salah satu bank yang telah menjalin kerja sama resmi dengan PT Taspen sebagai mitra penyalur dana. Selain itu, peserta juga harus melengkapi seluruh dokumen yang disyaratkan dalam proses klaim pensiun. Tidak kalah penting, peserta diwajibkan untuk rutin melakukan pembaruan data pribadi, baik melalui PT Taspen langsung maupun melalui pihak bank mitra bayar,

agar data yang tersimpan tetap valid. Peserta juga berkewajiban menjalani proses otentikasi secara berkala dalam jangka waktu yang telah ditentukan untuk memastikan bahwa status ke pesertaannya masih aktif dan layak menerima manfaat pensiun.

Sementara itu, pihak bank sebagai mitra bayar turut memegang tanggung jawab penting dalam proses pencairan dana pensiun. Tugas utama mereka meliputi mentransfer dana pensiun langsung ke rekening masing-masing peserta menerima sesuai dengan data dan instruksi yang diterima dari PT Taspen. Selain itu, bank wajib menyampaikan Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM) kepada PT Taspen sebagai bentuk laporan atas pembayaran pensiun yang telah dilakukan pada bulan berjalan. Jika dalam proses verifikasi ditemukan adanya perubahan status kepesertaan, seperti kematian atau pernikahan kembali bagi penerima janda/duda, pihak bank berkewajiban melaporkan hal tersebut kepada PT Taspen. Sebagai bagian dari prosedur verifikasi, bank juga bertugas melakukan otentikasi untuk memastikan bahwa penerima yang bersangkutan masih berhak atas dana pensiun sebelum dana tersebut dibayarkan. Dalam pelaksanaan tugasnya, bank mitra bayar wajib menerapkan prinsip 5T yakni tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah.

Adapun PT Taspen Life, sebagai badan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan program pensiun, memiliki sejumlah tanggung jawab administratif dan operasional yang penting. Salah satunya adalah menyalurkan dana pensiun ke bank mitra bayar, lengkap dengan daftar nama peserta yang berhak menerima. Selain itu, PT Taspen juga mengirimkan surat tagihan pembayaran kepada pihak mitra bayar sebagai dasar penyaluran dana. Guna mendukung transparansi dan pengawasan, PT Taspen menyusun dua jenis laporan penting, yaitu Laporan Realisasi Pembayaran Pensiun (LRPP-KC Mitra Bayar) serta Laporan Saldo Uang Pensiun (LSUP-KC Mitra Bayar). Sebagai bentuk pengendalian mutu dan evaluasi kinerja, PT Taspen juga melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan mitra bayar untuk memastikan seluruh proses berjalan sesuai ketentuan dan standar yang telah disepakati.

b) Pencairan Melalui Kantor Pos



Gambar 3

Pencairan Dana Pensiun Melalui PT Pos Indonesia

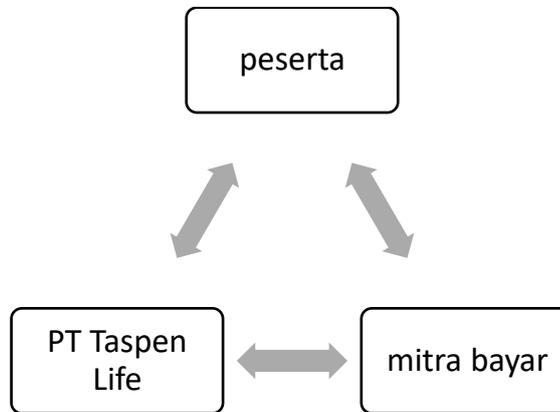
Dalam pelaksanaan pencairan pensiun, PT Taspen bekerja sama dengan berbagai mitra bayar, salah satunya adalah PT Pos Indonesia. Agar proses pencairan dana pensiun melalui PT Pos berjalan lancar, terdapat sejumlah tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak, termasuk peserta penerima pensiun, PT Pos Indonesia selaku mitra bayar, serta PT Taspen sebagai pengelola program pensiun. Peserta pensiun memiliki kewajiban utama untuk memastikan bahwa haknya atas manfaat pensiun dapat disalurkan dengan benar. Untuk itu, peserta diharuskan menyusun dan menyerahkan dokumen persyaratan klaim secara lengkap dan sesuai ketentuan yang berlaku. Dokumen ini menjadi dasar dalam proses verifikasi dan penyaluran dana. Selain itu, peserta wajib memperbarui data diri secara berkala, baik melalui Pos Indonesia sebagai mitra bayar, maupun langsung kepada PT Taspen. Pembaruan data ini bertujuan untuk menjaga keakuratan informasi peserta dalam sistem. Peserta juga diwajibkan melakukan otentikasi atau verifikasi identitas secara berkala dalam waktu yang telah ditentukan, guna memastikan bahwa status ke pesertaan masih aktif dan yang bersangkutan tetap memenuhi syarat sebagai penerima manfaat pensiun.

Sebagai pihak yang ditunjuk untuk menyalurkan dana pensiun, PT Pos Indonesia memiliki peran penting dalam memastikan bahwa pencairan

dilakukan secara akurat dan tepat sasaran. Salah satu tanggung jawab utamanya adalah menyalurkan dana pensiun kepada peserta yang berhak menerimanya, sesuai data yang telah disampaikan oleh PT Taspen. Selain menyalurkan dana, PT Pos Indonesia juga wajib menyampaikan laporan pertanggungjawaban secara berkala kepada PT Taspen sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas atas dana yang telah dibayarkan. Jika ditemukan perubahan data peserta, seperti status kepesertaan atau kondisi administratif lainnya, pihak PT Pos berkewajiban memperbarui dan melaporkan informasi tersebut kepada PT Taspen. Untuk menjaga keabsahan penerima, PT Pos juga harus melaksanakan proses otentikasi guna memastikan bahwa dana tidak diberikan kepada pihak yang tidak berhak. Dalam menjalankan seluruh tanggung jawab tersebut, PT Pos Indonesia menerapkan prinsip 5T, yakni tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah guna memastikan proses distribusi manfaat pensiun berlangsung secara efisien dan akurat.

Sementara itu, PT Taspen sebagai institusi pengelola dana pensiun bertanggung jawab penuh atas kelancaran sistem pencairan. Taspen bertugas menyalurkan dana pensiun kepada mitra bayar, lengkap dengan daftar nama dan data peserta yang telah diverifikasi. Selain itu, PT Taspen secara rutin melakukan peninjauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan mitra bayar, termasuk PT Pos Indonesia. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap mitra bayar menjalankan kewajibannya sesuai dengan standar pelayanan yang telah disepakati, sehingga manfaat pensiun dapat diterima peserta secara tepat dan sesuai dengan haknya.

c) Pencairan Melalui PT Taspen (Persero)



Gambar 4

Pencairan Dana Pensiun Melalui PT Taspen (Persero)

Proses pencairan pensiun dimulai ketika peserta mengajukan persyaratan kepada PT Taspen. Setelah dokumen diterima, PT Taspen akan melakukan proses verifikasi dan validasi atas data yang diajukan untuk memastikan bahwa peserta memang berhak menerima manfaat pensiun. Apabila seluruh data telah dinyatakan lengkap dan sesuai, proses selanjutnya adalah pendataan dan penyaluran dana pensiun. Dana yang telah disiapkan kemudian disalurkan melalui mitra bayar yang telah bekerja sama secara resmi dengan PT Taspen. Mitra bayar tersebut bertugas untuk menyalurkan dana langsung kepada peserta yang namanya tercantum dalam daftar penerima manfaat. Dalam situasi tertentu, apabila terjadi kesalahan dalam pencairan, seperti adanya kelebihan dana atau penyaluran kepada pihak yang tidak berhak, mitra bayar berkewajiban mengembalikan dana tersebut kepada PT Taspen. Setelah menerima pengembalian dana, PT Taspen akan memproses ulang dan menyalurkan kembali dana yang sesuai kepada peserta yang memang berhak menerima, sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.

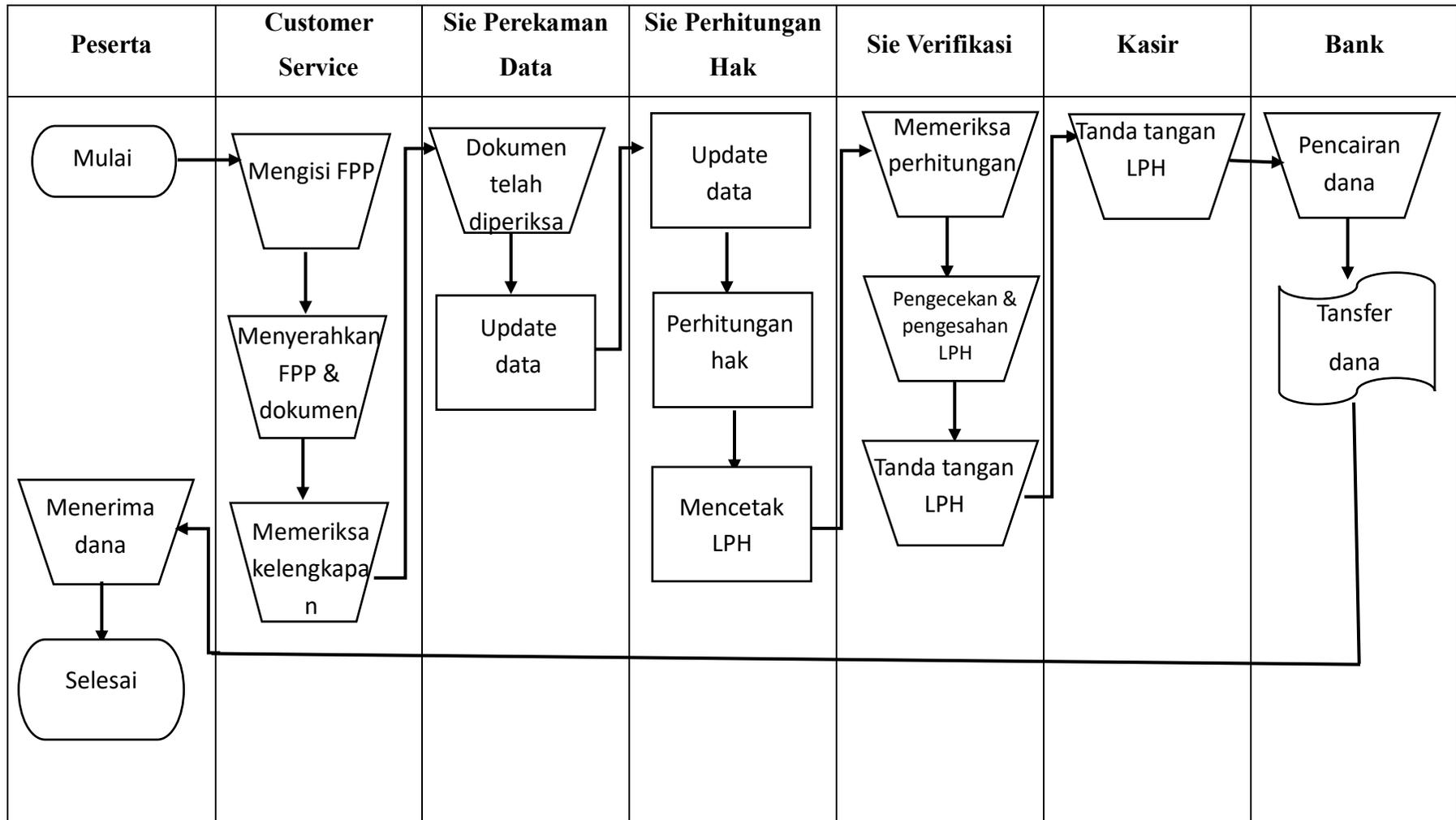
Terkait dengan proses pencairan manfaat pensiun secara langsung oleh PT Taspen, hal ini umumnya dalam kondisi khusus, misalnya ketika peserta tidak

mengembalikan dokumen Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) dalam waktu yang telah ditentukan. SPTB merupakan dokumen yang berfungsi sebagai bukti otentik bahwa peserta masih berhak atas manfaat pensiun. Jika dalam kurun waktu enam bulan berturut-turut peserta tidak melakukan pengembalian pensiun atau tidak mengembalikan SPTB, maka pencairan akan dihentikan sementara sebagai langkah pengamanan data. Untuk mengaktifkan kembali pencairan dana, peserta harus datang langsung ke kantor PT Taspen untuk menyelesaikan proses verifikasi dan menerima pencairan secara langsung (on the spot).

Dalam sistem pencairan dana langsung ini, PT Taspen memiliki tanggung jawab administratif dan operasional yang harus dijalankan dengan tertib. Salah satunya adalah melakukan penyaluran dana secara tunai kepada peserta yang datang langsung ke kantor Taspen. Di samping itu, PT Taspen juga bertanggung jawab mencetak dan menyusun dokumen administrasi berupa Rekapitulasi Pembayaran Pensiun DAPEM Tunai. Dokumen ini digunakan untuk keperluan pencatatan, pengarsipan, dan pelaporan sebagai bagian dari mekanisme pengendalian internal dan akuntabilitas lembaga. Seluruh proses ini dilakukan untuk menjamin bahwa hak peserta atas dana pensiun tetap terlindungi meskipun pencairan tidak dilakukan melalui mitra bayar, melainkan secara langsung oleh PT Taspen itu sendiri.

4. Prosedur Pencairan Dana Pensiun Secara Offline di PT Taspen Life

Prosedur pencairan dana pensiun secara *offline* dijelaskan pada *flowchart*, seperti di bawah ini:



Gambar 5

Prosedur Pencairan Dana Pensiun Secara Offline Pada PT Taspen Life

Dalam proses pengajuan klaim dana pensiun Dwiguna Sejahtera pada Kantor Taspen, langkah pertama yang harus dilakukan oleh peserta adalah mendatangi langsung kantor Taspen terdekat. Setelah sampai di kantor Taspen, peserta akan diberikan Formulir Permintaan Pembayaran (FPP), yang merupakan salah satu formulir yang wajib dan harus diisi dengan benar dan lengkap. Dalam formulir ini, peserta juga diwajibkan untuk membubuhkan tanda tangan serta menempelkan materai senilai Rp 10.000,00 sebagai bentuk pernyataan bahwa peserta menyetujui seluruh proses pencairan dana pensiun sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menjadi bukti kesediaan peserta dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Taspen.

Setelah mengisi FPP dengan lengkap dan benar, lalu peserta dimintai untuk menyiapkan sejumlah dokumen pendukung yang menjadi syarat utama dalam proses pencairan. Dokumen persyaratan yang harus dilengkapi meliputi fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keputusan (SK) Pensiun, buku tabungan atas nama peserta, serta dokumen lain yang relevan sesuai ketentuan yang berlaku. Seluruh dokumen ini kemudian diserahkan kepada petugas Customer Service di kantor Taspen.

Petugas akan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen yang telah diserahkan. Apabila terdapat dokumen yang belum lengkap atau tidak sesuai, peserta akan dimintai untuk segera melengkapinya. Selanjutnya, petugas akan memverifikasi data peserta secara menyeluruh, termasuk data diri, riwayat kepesertaan, serta memastikan apakah peserta memiliki tanggungan angsuran atau kewajiban yang masih berjalan.

Apabila seluruh dokumen dinyatakan lengkap dan valid, dan data peserta diverifikasi tanpa kendala, seluruh berkas termasuk formulir dan dokumen pendukung akan dikompilasi menjadi satu paket administrasi. Paket ini kemudian dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu proses internal Taspen untuk

pencairan dana pensiun. Lalu langkah berikutnya adalah pemrosesan data oleh unit yang menangani perekaman informasi yaitu Sie Perekaman Data.

Pada tahap ini, seluruh data yang berkaitan dengan peserta akan diperiksa kembali secara menyeluruh, termasuk identitas pribadi, riwayat kepesertaan, dan dokumen-dokumen pendukung lainnya. Setelah dilakukan pengecekan, data tersebut akan dimasukkan ke dalam sistem digital milik PT Taspen guna memastikan seluruh informasi yang digunakan merupakan data terkini dan sah. Proses pembaruan ini memiliki peran vital dalam memastikan bahwa perhitungan manfaat pensiun dilakukan secara tepat. Dengan menggunakan data yang sudah diperbarui, risiko kesalahan seperti kekeliruan nominal, ketidaksesuaian status, atau penundaan pencairan dapat diminimalkan. Oleh karena itu, keakuratan input data menjadi faktor penting dalam menjamin kelancaran tahapan berikutnya.

Selain itu, perekaman data juga berfungsi sebagai kontrol administratif untuk memastikan bahwa hak-hak peserta diberikan kepada pihak yang memang memenuhi syarat. Langkah ini merupakan bagian dari upaya PT Taspen dalam menjaga integritas proses layanan, serta mencegah kemungkinan penyalahgunaan data. Melalui sistem yang tertata dan transparan, proses pencairan dana pensiun diharapkan berjalan dengan efisien, adil, dan sesuai dengan hak peserta berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Setelah proses pembaruan data peserta selesai dilakukan oleh Seksi Perekaman Data, tahapan berikutnya adalah perhitungan manfaat pensiun oleh unit yang berwenang, yaitu Seksi Perhitungan Hak. Pada tahap ini, seluruh dokumen yang telah diverifikasi akan dianalisis untuk menentukan jumlah manfaat yang menjadi hak peserta, sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku di lingkungan PT Taspen. Seksi Perhitungan Hak memiliki tanggung jawab utama dalam menghitung secara cermat berapa besaran manfaat yang berhak diterima oleh peserta. Perhitungan ini mempertimbangkan berbagai faktor, seperti masa kerja, gaji pokok terakhir, dan komponen lain yang mempengaruhi nilai manfaat pensiun. Hasil dari proses ini kemudian dirangkum ke dalam dokumen resmi yang dikenal sebagai Lembar Perhitungan Hak (LPH).

LPH merupakan dokumen penting yang mencerminkan hasil akhir dari proses perhitungan, dan berfungsi sebagai acuan resmi dalam tahap pencairan dana. Dokumen ini berfungsi sebagai bukti dan referensi atas nilai manfaat pensiun yang akan diterima oleh peserta. Setelah dicetak, dokumen ini tidak langsung diproses ke tahap pencairan, melainkan terlebih dahulu diserahkan ke Seksi Verifikasi. Di sini, setiap komponen dalam dokumen akan ditentukan dan tidak terdapat kesalahan administratif atau teknis. Pemeriksaan ini menjadi bagian dari kontrol kualitas internal PT Taspen dalam menjaga akurasi dan keabsahan pengajuan klaim, sehingga peserta dapat menerima haknya secara adil dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Setelah dinyatakan benar dan lengkap oleh tim verifikasi, LPH diserahkan ke Seksi Layanan untuk dilakukan pengecekan terakhir sebagai langkah pengamanan tambahan. Di tahap ini, seluruh dokumen yang berkaitan dengan klaim akan ditinjau kembali secara menyeluruh. Apabila tidak ditemukan kekeliruan, dokumen akan mendapat pengesahan resmi dalam bentuk tanda tangan dari Kepala Bagian Layanan sebagai bentuk persetujuan administratif terakhir.

Langkah selanjutnya adalah pengalihan dokumen ke Bagian Kasir. Di unit ini, dokumen akan diproses untuk keperluan pencairan. Sebelum dana dapat dicairkan, dokumen harus memperoleh persetujuan terakhir dari Kepala Bagian Kas. Setelah seluruh proses administratif selesai dan dokumen dinyatakan sah, pencairan dana pensiun dapat dilakukan.

Setelah dokumen memperoleh persetujuan akhir dari Bagian Kas, dana manfaat pensiun akan segera diproses untuk pencairan. Dana tersebut kemudian di transfer langsung ke rekening bank milik peserta melalui mitra bayar resmi yang telah menjalin kerja sama dengan PT Taspen, seperti bank-bank pemerintahan dan lembaga keuangan yang telah ditunjuk secara sah. Sebelum proses transfer dilakukan, penting bagi peserta untuk memastikan bahwa rekening tujuan masih aktif dan tidak mengalami kendala, guna menghindari kegagalan transaksi atau penundaan pencairan dana.

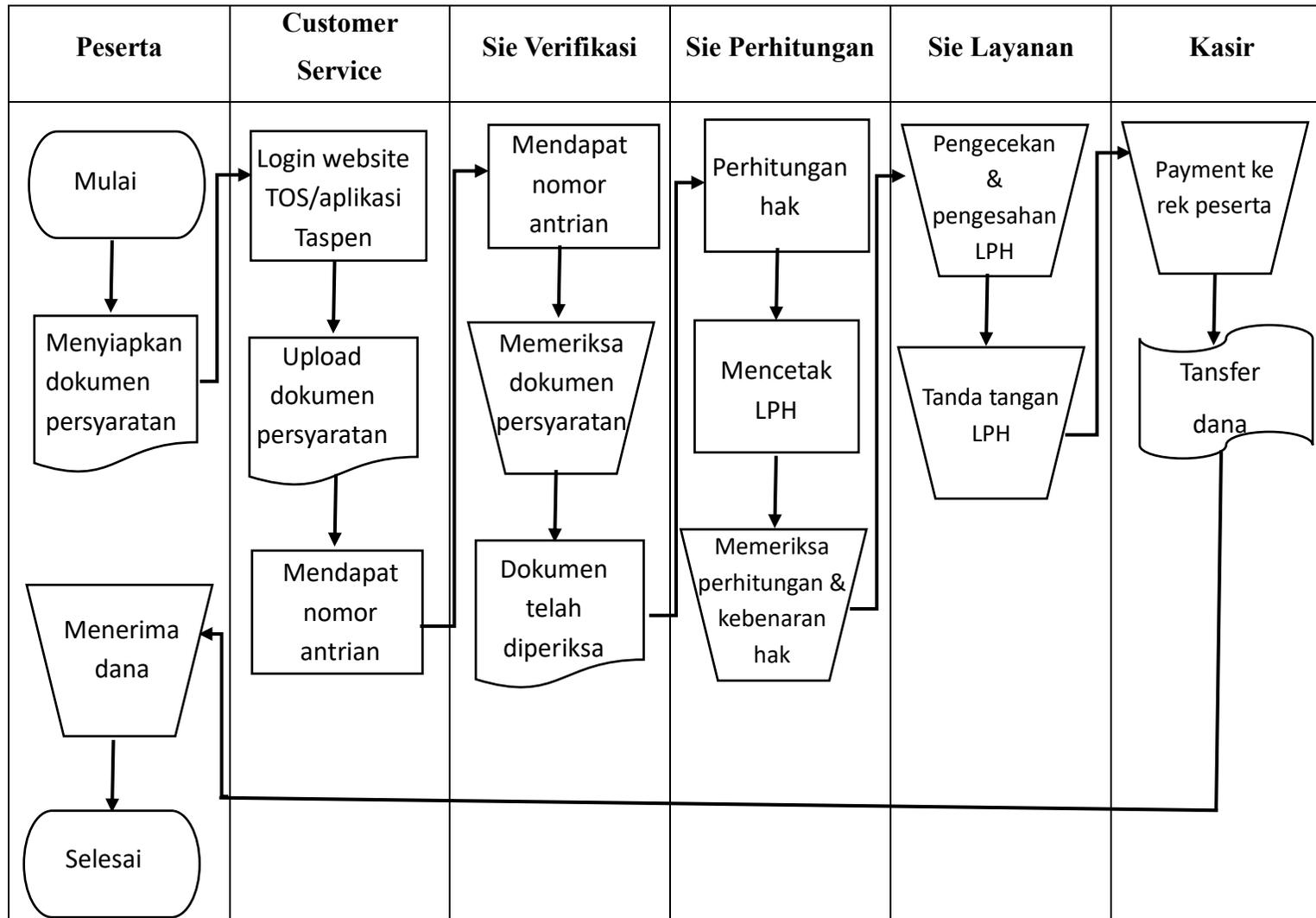
Tahap ini merupakan langkah terakhir dalam prosedur pencairan manfaat pensiun secara offline dan menandai berakhirnya seluruh rangkaian administrasi.

PT Taspen menerapkan sistem yang berlapis dan terstruktur untuk menjamin bahwa seluruh proses berjalan dengan akurat, aman, dan sesuai hak yang melekat pada peserta. Mulai dari verifikasi dokumen hingga transfer dana, setiap tahapan dilaksanakan secara teliti agar manfaat diterima oleh pihak yang benar dan sesuai perhitungan.

Sebagai penutup dari keseluruhan proses, peserta yang bersangkutan diwajibkan menandatangani surat tanda terima manfaat sebagai bukti bahwa pencairan dana telah berhasil dilakukan. Dokumen ini menjadi bentuk pertanggungjawaban sekaligus arsip resmi bahwa hak peserta telah terpenuhi. Dengan demikian, seluruh proses klaim dana pensiun dinyatakan selesai secara administratif dan sah menurut ketentuan yang berlaku di PT Taspen.

5. Prosedur Pencairan Dana Pensiun Secara Online di PT Taspen (Persero)

Prosedur pencairan dana pensiun secara *online* dijelaskan pada *flowchart* seperti di bawah ini:



Gambar 6

Prosedur Pencairan Dana Pensiun Secara Online Pada PT Taspen Life

Prosedur pencairan dana pensiun secara online di PT Taspen dirancang untuk memberikan kemudahan, efisiensi, serta meningkatkan kecepatan dan transparansi layanan kepada para peserta. Proses pencairan ini diawali dari pihak peserta yang bertanggung jawab untuk menyiapkan seluruh dokumen persyaratan yang dibutuhkan, antara lain formulir permohonan pencairan, salinan identitas diri (KTP), serta dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan yang berlaku. Setelah seluruh dokumen lengkap dan sudah sesuai dengan persyaratan, peserta dimintai untuk mengakses layanan digital melalui laman resmi TASPEN Online Service (TOS) atau mobile resmi Taspen.

Peserta melakukan login menggunakan akun yang telah terdaftar sebelumnya, dengan bantuan petugas Customer Service apabila diperlukan. Melalui platform tersebut, peserta mengunggah dokumen-dokumen persyaratan. Setelah proses unggah berhasil, sistem akan secara otomatis menerbitkan nomor antrean digital sebagai bukti bahwa dokumen telah diterima dan masuk ke dalam sistem untuk diproses lebih lanjut. Dokumen tersebut selanjutnya dialihkan kepada petugas dari seksi verifikasi data.

Di tahap verifikasi ini petugas bertugas melakukan pemeriksaan awal untuk memastikan kelengkapan, keabsahan, dan kesesuaian dokumen. Bila dokumen telah lengkap dan memenuhi syarat, data peserta akan dicatat dalam sistem internal dan diteruskan ke seksi perhitungan guna proses verifikasi lanjutan dan perhitungan hak manfaat pensiun. Pada proses ini, petugas melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap informasi peserta, termasuk masa kerja, golongan, dan status kepesertaan untuk menghitung besaran dana pensiun yang berhak diterima.

Setelah perhitungan selesai, hasilnya kembali diperiksa oleh petugas berwenang untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam data maupun kalkulasi. Jika validasi akhir telah dilakukan, maka Lembar Perhitungan Hak (LPH) dicetak sebagai dokumen resmi yang mencerminkan hak pensiun peserta.

Tahapan selanjutnya adalah pemeriksaan dan pengesahan dokumen LPH oleh seksi layanan.

Pada tahap ini, petugas melakukan validasi akhir sebelum dokumen ditandatangani oleh Kepala Bagian Layanan sebagai bentuk otorisasi resmi. Setelah LPH disahkan, dokumen tersebut diserahkan kepada Bagian Kasir untuk proses pencairan. Begitu dokumen memperoleh persetujuan akhir dari Bagian Kas, dana pensiun segera diproses dan ditransfer ke rekening peserta. Transfer dilakukan melalui mitra bayar resmi yang telah bekerja sama dengan PT Taspen, seperti bank-bank milik negara dan lembaga keuangan yang telah ditunjuk. Peserta diimbau untuk memastikan bahwa rekening yang digunakan masih aktif dan tidak mengalami gangguan, guna mencegah kegagalan transaksi atau keterlambatan pencairan.

Proses ini merupakan tahap terakhir dari rangkaian administrasi pencairan dana pensiun secara online. Sebagai penutup, peserta diminta untuk menandatangani Surat Tanda Terima Manfaat yang menjadi bukti sah bahwa dana pensiun telah diterima sepenuhnya. Dokumen ini sekaligus berfungsi sebagai arsip resmi yang menandai bahwa seluruh hak pensiun telah dipenuhi sesuai ketentuan yang berlaku di PT Taspen. Dengan demikian, prosedur ini tidak hanya menghadirkan efisiensi dan kenyamanan bagi peserta, tetapi juga mencerminkan komitmen PT Taspen dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan publik yang profesional, akuntabel, dan transparan.

6. Kendala yang Terdapat Pada PT Taspen Life Dalam Proses Pencairan Dana Pensiun

Salah satu tantangan yang sering kali menjadi hambatan dalam proses pencairan dana manfaat asuransi adalah kelalaian peserta dalam memperbarui data rekening bank yang terdaftar. Hal ini dapat terjadi ketika peserta tidak melaporkan adanya perubahan status rekening, seperti rekening yang sudah tidak aktif, dibekukan oleh pihak bank, atau mengalami perubahan nomor akibat pergantian buku tabungan atau migrasi layanan perbankan. Dalam situasi seperti ini, sistem pencairan otomatis akan gagal melakukan transfer dana yang pada akhirnya menyebabkan penundaan dalam penyaluran manfaat kepada peserta atau ahli waris. Proses pencairan hanya dapat dilanjutkan setelah peserta

melakukan pelaporan secara resmi kepada PT Taspen beserta pembaruan data rekening yang sah dan dapat diverifikasi.

Oleh karena itu, sangat penting bagi peserta untuk secara proaktif memastikan bahwa informasi rekening bank yang tercatat dalam sistem PT Taspen selalu dalam kondisi aktif dan diperbarui secara berkala. Upaya ini bertujuan untuk menjamin kelancaran proses pencairan manfaat, baik dalam bentuk pencairan nilai tunai, manfaat tahapan, uang saku beasiswa, maupun klaim meninggal dunia. Disarankan pula agar peserta segera menginformasikan setiap perubahan terkait data pribadi, termasuk nomor rekening dan nama pemilik rekening, agar tidak terjadi kesalahan administratif yang dapat memperlambat proses pencairan. Komitmen untuk menjaga keakuratan data merupakan bagian penting dari tanggung jawab peserta demi memastikan seluruh manfaat asuransi yang menjadi haknya dapat diterima secara tepat waktu dan tanpa hambatan.

7. Solusi PT Taspen Life Jika Terdapat Kendala Dalam Proses Pencairannya

Sebagai bentuk solusi preventif terhadap kendala keterlambatan pencairan dana akibat data rekening yang tidak mutakhir, PT Taspen menyediakan layanan pemberitahuan resmi melalui pesan WhatsApp dari akun yang telah terverifikasi (ditandai dengan centang biru). Pesan ini disampaikan langsung kepada peserta dan berisi imbauan untuk segera melakukan pembaruan data apabila terdapat perubahan terkait kantor bayar, status rekening, atau nomor rekening yang digunakan. Sistem notifikasi ini dirancang untuk meningkatkan kesadaran dan keaktifan peserta dalam menjaga validitas data pribadi yang tercatat dalam sistem.

Dengan adanya pemberitahuan yang bersifat langsung dan personal melalui saluran komunikasi digital yang akrab bagi peserta, diharapkan peserta dapat lebih responsif dan segera mengambil tindakan bila terjadi perubahan data. Hal ini juga menjadi langkah penting dalam memastikan kelancaran proses pencairan manfaat, sehingga tidak terjadi penundaan akibat rekening pasif, nonaktif, atau kesalahan administrasi lainnya. Komunikasi melalui pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh peserta program.

8. Pihak Yang Terlibat Dalam Pencairan Dana Pensiun

a) Peserta yang ditanggung

Individu yang menjadi objek utama perlindungan dalam suatu program asuransi. Dalam konteks ini, peserta yang ditanggung adalah orang yang jiwa atau kesehatannya dijamin oleh polis asuransi, dan manfaat asuransi akan dibayarkan apabila terjadi risiko sesuai ketentuan dalam polis, seperti kematian, kecelakaan, atau kondisi lainnya yang dijamin.

b) Pemegang polis

Pihak yang secara hukum memiliki dan mengelola kontrak asuransi. Pemegang polis memiliki hak untuk mengatur jalannya polis, seperti memilih jenis manfaat, menunjuk ahli waris, serta mengajukan klaim. Dalam beberapa kasus, pemegang polis dan peserta yang ditanggung bisa merupakan orang yang sama, namun bisa juga berbeda, misalnya ketika orang tua membeli polis untuk anaknya.

c) Pihak menanggung

Pihak menanggung merujuk pada perusahaan asuransi yang menerbitkan polis dan bertanggung jawab untuk membayarkan manfaat kepada pihak tertanggung atau ahli waris apabila terjadi klaim yang sah. Dalam hal ini, pihak menanggung adalah PT Taspen Life yang memiliki kewajiban untuk memenuhi komitmen manfaat sesuai perjanjian polis dan berdasarkan premi yang telah dibayarkan oleh pemegang polis.

9. Ketentuan Kepesertaan dan Pembayaran Premi

Produk asuransi ini dirancang untuk memberikan perlindungan sekaligus manfaat investasi kepada individu berusia antara 25 hingga 60 tahun pada saat pendaftaran. Skema pembayaran premi menggunakan sistem *single premium*, yaitu pembayaran dilakukan satu kali di awal masa kepesertaan. Dengan sistem ini, peserta tidak dibebani kewajiban untuk melakukan pembayaran premi secara berkala selama masa pertanggungan. Perlindungan polis berlaku selama lima tahun sejak tanggal penerbitan polis, memberikan kepastian jangka waktu perlindungan yang jelas. Peserta dapat memilih jumlah premi dasar sesuai kemampuan finansial, dengan pilihan mulai Rp 5.000.000 hingga Rp 10.000.000. Selain itu, tersedia fasilitas *top-up* tabungan yang memungkinkan

peserta untuk menambah nilai investasi secara fleksibel dengan nominal minimal Rp 1.000.000 dan kelipatannya, guna mengoptimalkan hasil yang diterima di akhir masa kontrak.

Pada saat masa pertanggungan berakhir, dana manfaat akan langsung ditransfer ke rekening bank yang terdaftar atas nama pemegang polis. Proses pencairan dilakukan secara otomatis oleh sistem tanpa memerlukan proses pengajuan tambahan, sehingga peserta dapat menerima dana manfaat dengan cepat, efisien, dan tanpa kendala administratif. Kemudahan ini memberikan nilai tambah tersendiri bagi peserta yang menginginkan pengalaman asuransi yang praktis, aman, dan terjamin.

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, D. (2024). Analisis prosedur pembayaran dana pensiun pada PT Taspen (Persero) KCU Semarang. Diss. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Aninda, R. N. (2024). Laporan Magang Layanan Administrasi Dan Keuangan Asuransi Pensiun Taspen Kota Yogyakarta. Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta.
- Hidayatullah, W. W. (2021). Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pertama Peserta Taspen pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun. Diss. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.
- Prasuseno, R. (2014). Pelaksanaan Perjanjian Dana Pensiun Lembaga Keuangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 Tentang Dana Pensiun. *Rechstaat: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(2).
- Rahayu, P. (2022). Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Dan Dana Pensiun Pada Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.
- Sentiono, A. E. (2017). Analisis Pengendalian Intern dan Sistem Pembayaran Dana Pensiun Bulanan Pada PT Taspen (Persero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 5(2).
- Sudjono, I. (2006:148). *Dana Pensiun Lembaga Keuangan*. Semarang: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibawanto, W. &. (2017). *Desain dan pemrograman multimedia pembelajaran interaktif*. . Cerdas Ulet Kreatif Publisher.

LAMPIRAN



Lampiran 4: Presensi Bimbingan Tugas Akhir

DAFTAR HADIR
BIMBINGAN TUGAS AKHIR (T.A.)
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Dosen pembimbing	: Sapto Bayu Aji, S.E., M.Acc.
Nama Mahasiswa	: Cindi Aulia Putri Fadhila
Nomor Mahasiswa	: 2022125765
Judul TA	: Mekanisme Pencairan Dana Pensiun Dwiguna Sejahtera dan Proteksi Beasiswa Pada PT Taspen Life Yogyakarta

No	Hari	Tanggal	Materi Bimbingan	Td. Tangan Mhs.
1	JUMAT	12/05/2025	BIMBINGAN TUGAS AKHIR PERTAMA TOPIC MEMBAHAS JUDUL TUGAS AKHIR	
2	KABU	28/05/2025	PENGANTARAN BAB 1 & 2	
3	SELASA	03/06/2025	PENGANTARAN BAB 3	
4	KAMIS	17/07/2025	MENGANTARAN PERANTARAN JUDUL TUGAS AKHIR	
5	SELASA	22/07/2025	MENGANTARAN BAB 1 SAMPAI 4	
6	SENIN	04/08/2025	MENGANTARAN TUGAS AKHIR PAM SAMPAI SAMPAI LAMPIRAN	
7	KAMIS	07/08/2025	REVISI PASTIR PUSTAKA PAM SAMPAI	
8	SENIN	11/08/2025	REVISI MARGIN ATAS PADA BAB III	
9	SELASA	12/08/2025	REVISI FINAL LAPORAN TUGAS AKHIR	
10	SELASA	19/08/2025	PRESENTASI TERAKHIR KE TUGAS AKHIR	

Dosen pembimbing,

Sapto Bayu Aji, S.E., M.Acc.

Wakil Direktur Bidang Akademik,

Nung Harianto, Dr., S.E., MAAC., Ak., CA.

FORMULIR LULUS UJI TURNITIN POLITEKNIK YKPN

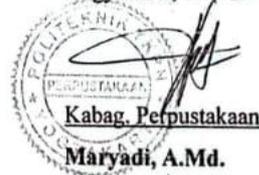
Berdasarkan hasil pengecekan uji similaritas menggunakan aplikasi Turnitin yang telah dilaksanakan pada tanggal 12 Agustus 2025. Maka Tugas Akhir (TA) saudara yang namanya di bawah ini:

Nama : CINDI AULIA PUTRI F.
NIM : 2022125765
Prodi : PS AKUNTANSI
Judul TA : MEKANISME PENCAIRAN DAMPA PENSUM DWIGUNA SEJAHTERA DAN PROTEKSI BERISWA PADA PT INSPEX LIFE TOGYAFARTA

Dinyatakan telah lulus uji similaritas dengan tingkat similaritas sebesar 8 %.

Demikian surat ini dibuat sebagai salah syarat untuk persyaratan kelulusan Tugas Akhir.

Yogyakarta, 12/8 2025


Kabag. Perpustakaan
Maryadi, A.Md.

TUGAS_AKHIR_PT_TASPEN_LIFE_CINDI_AULIA_FIX[1]- (2) - Acer Aspire.pdf

ORIGINALITY REPORT

8% SIMILARITY INDEX	8% INTERNET SOURCES	1% PUBLICATIONS	1% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	taspenlife.org Internet Source	4%
2	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	2%
3	www.taspenlife.com Internet Source	1%
4	eprints2.undip.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%



FORMULIR PERMINTAAN PEMBAYARAN

A. JENIS KLIM *)

ASURANSI PENSIUN TAPERUM JKK JKM

B. PEMOHON/PESERTA

Nama L/P

Lahir Tanggal Bulan Tahun

NIP/NIK/NRP/NPV Notas

Alamat

Kelurahan/Desa Kecamatan

Kota/Kabupaten No. KTP

Nomor Telepon/HP

C. YANG MENGALAMI KEJADIAN

Nama L/P

Lahir Tanggal Bulan Tahun

Tanggal Kejadian Tanggal Bulan Tahun

NIP/NIK/NRP/NPV

D. KANTOR BAYAR

BANK/GIRO :

No. Rekening

Kantor POS :

Jenis Pembayaran SPP Tunai Transfer BANK Cek POS

KHUSUS PENSIUN

E. INFORMASI LAINNYA

NOTAS (bagi penerima pensiun rangkap) :

NIP (Suami/Istri) :

NPWP :

F. PERNYATAAN KUASA

Dengan ini saya menyatakan:

Memberi kuasa dengan hak substitusi kepada PT TASPEN (PERSERO) khusus untuk mendebet rekening saya nomor: di PT. BANK/GIRO : Untuk mengembalikan seluruh kelebihan pembayaran uang pensiun yang bukan merupakan hak saya atau ahli waris saya menurut ketentuan yang berlaku untuk dikreditkan kepada PT TASPEN (PERSERO).

Demikian permohonan ini dan keterangan di atas saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran, apabila keterangan yang saya berikan tidak benar, saya bersedia mengganti semua kerugian kepada negara/ PT TASPEN (PERSERO) dan bersedia dituntut sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

....., 20
PEMOHON

(.....)
Nama Jelas (tanda tangan/cap tiga jari tengah kiri)

*) Pilih sesuai Jenis Klim



SPTB

Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri

(Keterangan masih hidup dan Daftar Keluarga dll)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nopen :
Penerima pensiun janda/duda dari almarhum / almarhumah :
No.SKEP : Tgl SKEP : Pensiun Pokok Rp
No.KTP : No HP :
Alamat rumah :
Kantor bayar / Bank :

DENGAN INI SAYA BERSEDIA MENGANGKAT SUMPAH BAHWA SAYA :

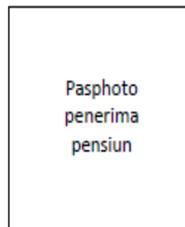
- a. Menyatakan yang sebenarnya dalam surat pernyataan ini
- b. Menikah lagi : ya / tidak *)
- c. Saya menerima pensiun rangkap dengan kelompok pensiun : Nip/Nopen :
- d. Bekerja lagi pada suatu Jawatan Negara : ya / tidak *)
- e. Keluarga yang masih menjadi tanggungan sebagai berikut :

No.	Nama	Hub.Keluarga	Tgl Lahir	Keterangan
1				
2				
3				

1. Saksi I :

jari

2. Saksi II :



.....,20 ...
yang menerangkan
tanda tangan atau cap tiga
tengah tangan kiri

Diisi oleh Pamong Praja :

Camat / Lurah / Kepala Desa :

- 1. Mereka yang tersebut diatas adalah benar orang yang berhak atas pensiun yang dimaksud dalam surat Keputusan tersebut diatas dan pada hari masih hidup .
- 2. Keterangan - keterangan yang bersangkutan telah diperiksa sesuai bukti yang sah.
- 3. Susunan keluarga ini sesuai dengan Kartu Keluarga Nomor :

(.....)
Lurah / Kepala desa **)

* Coret yang tidak perlu	Untuk Petugas
** Diisi oleh Lurah / Kepala Desa tidak boleh atas nama	
Perbaiki data yang tidak sesuai	

(.....)
NIP.



**SURAT PERNYATAAN
KEIKUTSERTAAN PROGRAM TASPEN DWIGUNA SEJAHTERA (TDS)**

Nama (sesuai KTP) : _____ Pria/ Wanita *) coret salah satu
NIP/ Notas : _____
Nomor KTP : _____
Alamat : _____
Nomor Handphone : _____
Tinggi/ Berat Badan : _____ cm / _____ kg
Kondisi Medis : _____

PERNYATAAN	YA	TIDAK	URAIAN *
1. Apakah Anda memiliki kebiasaan : a. merokok lebih dari 20 batang per hari b. minum alkohol lebih dari 2 gelas per hari c. menggunakan narkotika atau obat-obatan terlarang			
2. Selama 3 (tiga) bulan terakhir apakah Anda pernah mengalami Rawat Inap lebih dari 1 (satu) hari?			
3. Apakah Anda pernah/ sedang menderita: stroke, kelumpuhan, serangan jantung, ayan, tumor/ kanker, HIV, diabetes, TBS, paru-paru, ginjal, darah tinggi atau penyakit lainnya?			
4. Khusus wanita: a. Apakah Anda sedang hamil? Jika "Ya" berapa minggu usia kehamilan? b. Apakah ada komplikasi pada kehamilan Anda?			

*) Mohon untuk mengisi kolom "Uraian", jika jawaban "Ya" atas pertanyaan di atas

Dengan ini menyatakan bahwa Saya bersedia mengikuti program **Taspen Dwiguna Sejahtera (TDS)** sebesar Rp 6.000.000.- (enam juta rupiah) melalui klaim B110.

Demikian keterangan diatas saya buat dengan sebenar-benarnya dengan penuh kesadaran tanpa ada paksaan dari siapa pun.

..... 20....
Yang menyatakan,

(.....)
Nama Terang & Tanda Tangan

Catatan:

Datang ke Kantor Taspen/ Kegiatan Sosialisasi/ by phone* pada tanggal / / 20 *) coret salah satu

PT Taspen (Persero)

FORMULIR PERMINTAAN PEMBAYARAN DAN PENDAFTARAN TPB

A. KLIM : ASURANSI PENSIUN JKK JKM TPB

B. PEMOHON/PESERTA

Nama Kasliana (LP *)
Lahir Tanggal 26 Bulan 12 Tahun 1979
Nip/Nik/Nrp/Npv 1107236612790001 Notasi
Alamat Mns Pupu
Kelurahan/Desa Mns Pupu Kecamatan Ulim
Kota/Kabupaten Pidie Jaya No. KTP 110723661279001
Nomor Telepon /HP 081396002025

C. YANG MENGALAMI KEJADIAN

Nama Ilyas,S.Ag (LP *)
Lahir Tanggal 24 Bulan 09 Tahun 1970
Tanggal Kejadian Tanggal 25 Bulan 09 Tahun 2020
Nip/Nik/Nrp/Npv

D. KANTOR BAYAR PENSIUN :

Kantor POS :
BANK / GIRO :
No. Rekening :
Jenis Pembayaran SPP Tunai Transfer BANK Cek POS

E. TASPEN PROTEKSI BEASISWA (TPB)

Sehubungan dengan Klaim JKK/JKM, Saya bersedia untuk didaftarkan dalam program Taspen Proteksi Beasiswa (TPB) PT Asuransi Jiwa Taspen dengan Premi Sebesar : Rp. _____
Khusus pembayaran JKK / JKM, formulir ini sekaligus menjadi Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ) untuk Program TPB yang dikelola oleh PT Asuransi Jiwa Taspen.

KHUSUS UNTUK PENSIUN :

F. INFORMASI LAINNYA

NOTAS (bagi penerima pensiun rangkap) :
NIP (Suami/Istri) :
N P W P :

G. PERNYATAAN KUASA

Dengan ini saya menyatakan :
Memberi kuasa dengan hak substitusi kepada PT.TASPEN (PERSERO) khusus untuk mendebet rekening saya nomor : _____ di PT. BANK/GIRO : _____ Untuk mengembalikan seluruh kelebihan pembayaran uang pensiun yang bukan merupakan hak saya atau ahli waris saya menurut ketentuan yang berlaku untuk dikreditkan kepada PT.TASPEN (PERSERO).

Demikian permohonan ini dan keterangan di atas saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran,apabila keterangan yang saya berikan tidak benar,saya bersedia mengganti semua kerugian kepada negara / PT.TASPEN (PERSERO) dan bersedia dituntut sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Meuredu, 13 Oktober2020
PEMOHON

*) Coret Yang Tidak Perlu

Kasliana
Nama Jelas, tanda tangan, cap tiga jari tengah kiri

