

**DIGITALISASI PENGELOLAAN DATA LAYANAN KEPESERTAAN
(NON KLAIM) PROGRAM PENSIUN PADA PT TASPEN (PERSERO)
CABANG MALANG**

TUGAS AKHIR

Sebagai Pemenuhan Salah Satu Syarat Pencapaian
Derajat Ahli Madya Manajemen



Oleh:

DWITARANI

202110190511010

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2024**

TUGAS AKHIR

DIGITALISASI PENGELOLAAN DATA LAYANAN KEPESERTAAN (NON KLAIM) PROGRAM PENSIUN PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG MALANG

oleh :

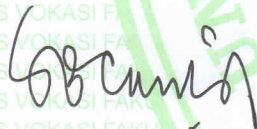
Dwitarani

202110190511010

Diterima dan disetujui

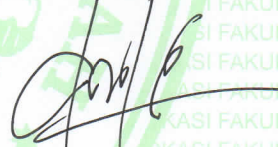
Pada tanggal 16 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M

Pembimbing II,



Dhurotus Sangadah, S.E., M.M

Dekan,



Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,



Syamsul Hadi, S.E., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**DIGITALISASI PENGELOLAAN DATA LAYANAN KEPESERTAAN
(NON KLAIM) PROGRAM PENSIUN
PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG MALANG**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Dwitarani**
NIM : **202110190511010**
Jurusan : **D3 Perbankan dan Keuangan**

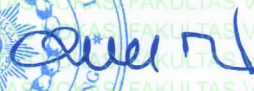
Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 16 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.


Susunan Tim Penguji :

- Penguji I : **Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M.Ak**
- Penguji II : **Novi Primita Sari, S.E., M.Ec.Dev**
- Penguji III : **Dr. Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M**
- Penguji IV : **Dhurotus Sangadah, S.E., M.M**

1. 
2. 
3. 
4. 



Dekan,

Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,

Syamsul Hadi, S.E., M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dwitarani
NIM : 202110190511010
Program Studi : D-3 Perbankan dan Keuangan
Email : dwitarani30@gmail.com

Dengan demikian menyatakan bahwasanya:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik dari keseluruhan maupun sebagian, bukan dari hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya, dan bukan dari hasil plagiasi dari hasil karya orang lain.
2. Karya serta pendapat dari penulis atau peneliti lain yang saya jadikan acuan dalam penulisan Tugas Akhir ini, saya cantumkan sebagai bahan dan sumber acuan dengan menuliskan nama pengaran dan mencantumkan pada daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau sesuatu yang tidak benar di pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 16 Juli 2024



Handwritten signature of Dwitarani

Dwitarani

**DIGITALISASI PENGELOLAAN DATA LAYANAN KEPESERTAAN (NON KLAIM)
PROGRAM PENSIUN PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG MALANG**

**Oleh:
Dwitarani**

Program Studi Keuangan dan Perbankan
Program Diploma Tiga
Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang
Email: dwitarani30@gmail.com

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan digitalisasi dalam melakukan pengkinian data peserta pensiun, prosedur evaluasi data dan tindak lanjut dari hasil evaluasi data peserta pensiun PT TASPEN (Persero) Cabang Malang. Perkembangan teknologi informasi yang pesat dapat mendorong PT TASPEN (Persero) dalam penerapan digitalisasi pelayanan dan pengelolaan data peserta pensiun. Hal ini diterapkan pada layanan pengajuan non klaim *online* yang dapat diakses melalui *TASPEN One Hour Online Service (TOOS)*, serta pengelolaan data kepesertaan yang dapat diakses melalui web *TASPEN Care* dan *TASPEN Digital Enterprise Service (TDES)*. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa (1) Pengelolaan data peserta pensiun dapat dilakukan dari pengkinian data yang telah diajukan oleh peserta pada pengajuan non klaim *online* melalui web *TASPEN One Hour Online Service (TOOS)*; (2) Dalam pengelolaan data peserta program pensiun diperlukan adanya evaluasi data setiap bulannya untuk melakukan analisis terhadap kebenaran data peserta; (3) Hasil dari evaluasi data peserta pensiun akan dilakukan tindak lanjut evaluasi data yang belum memenuhi syarat.

Kata kunci: Digitalisasi, Kepesertaan, Pengelolaan data

DIGITALIZATION OF DATA MANAGEMENT OF MEMBERSHIP SERVICES (NON-CLAIMS) OF THE PENSION PROGRAM AT PT TASPEN (PERSERO) MALANG BRANCH

**By:
Dwitarani**

Finance and Banking Study Program
Diploma Three Program
Vocational Faculty
Malang Muhammadiyah University
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang
Email: dwitarani30@gmail.com

ABSTRACT

This writing aims to describe the application of digitalization in updating the data of pension participants, data evaluation procedures and follow-up of the results of data evaluation of pension participants of PT TASPEN (Persero) Malang Branch. The fast growth of information technology can encourage PT TASPEN (Persero) in implementing digitalization of services and data management of pension participants. This is applied to online non-claim submission services that can be accessed through the TASPEN One Hour Online Service (TOOS), as well as membership data management that can be accessed through the TASPEN Care and TASPEN Digital Enterprise Service (TDES) sites. Based on the results of the research and discussion that has been carried out, it can be seen that (1) Pension participant data management can be made by updating the data that has been submitted by participants in the online non-claim submission through the TASPEN One Hour Online Service (TOOS) site; (2) In managing pension program participant data, it is necessary to evaluate the data every month to analyze the validity of participant data; (3) The results of the evaluation of pension participant data will be followed up by evaluating data that has not been qualified.

Keywords: Digitalization, Participation, Data management

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan nikmat, Rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses pembuatan Tugas Akhir yang berjudul “Digitalisasi Pengelolaan Data Layanan Kepesertaan (Non Klaim) Program Pensiun pada PT TASPEN (Persero) Cabang Malang” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan Tugas Akhir ini merupakan bentuk pemenuhan salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam penyelesaian masa studi pada program studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, motivasi, dan dukungan yang sangat besar dari berbagai pihak. Sehingga di kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si. sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Syamsul Hadi, S.E., M.Si. sebagai Ketua Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan.
4. Dr. Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M. sebagai pembimbing satu serta Dhurotus Sangadah, S.E., M.M. sebagai pembimbing dua.
5. Seluruh Dosen serta Staff Pogram Studi D-3 Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan bimbingan serta ajaran seluruh ilmu selama masa kuliah kepada penulis.
6. Seluruh staff PT TASPEN (Persero) Cabang Malang yang telah memberikan informasi dan arahan selama penulis melakukan penelitian.
7. Untuk keluarga tercinta yang senantiasa memberkan kasih sayang, doa, dan dukungan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan tahapan terakhir pada masa studi.

8. Untuk staff program studi dan juga staff laboratorium D-III Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam proses penulisan.
9. Seluruh teman seperjuangan Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2021 yang telah berjuang bersama hingga saat ini.

Penulis menyadari adanya keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman. Untuk itu, penulis memohon maaf sebesar-besarnya apabila terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Dengan demikian, penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai bahan evaluasi di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Malang, 16 Juli 2024

Dwitarani



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penulisan	5
1.4. Manfaat Penulisan	5
1.5. Definisi Istilah dan Unjuk Kerja.....	5
BAB II HASIL DAN BAHASAN PRAKTIK KERJA.....	9
2.1. Gambaran Umum Perusahaan	9
2.2. Elemen Kompetensi dan Kriteria Unjuk Kerja yang Dijalankan.....	20
2.3. Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja yang Dijalankan.....	20
2.4. Pemecahan Masalah yang Diambil	20
BAB III SIMPULAN DAN SARAN	45
3.1. Simpulan.....	45
3.2. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
DAFTAR RIWAYAT PENULIS	49
LAMPIRAN	50

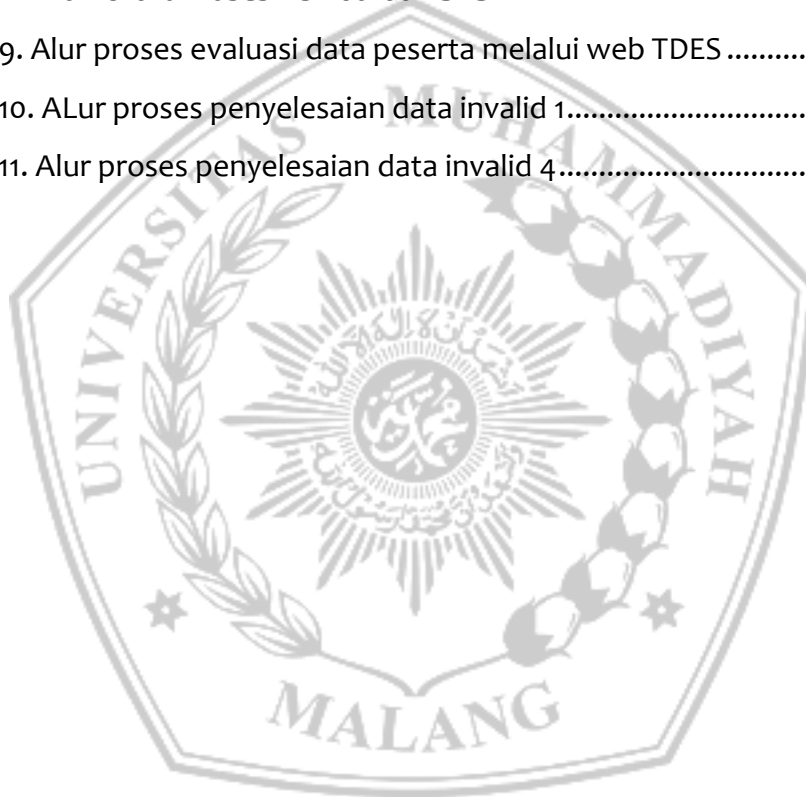
DAFTAR TABEL

Tabel 1. SKKNI Unjuk Kerja.....	7
Tabel 2. Tabel rincian perhitungan kelebihan pembayaran	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Jumlah Peserta Pensiun.....	3
Gambar 2. Logo PT TASPEN (Persero) Cabang Malang.....	13
Gambar 3. Nilai-Nilai Perusahaan	14
Gambar 4. Struktur Organisasi PT TASPEN (Persero) Cabang Malang.....	15
Gambar 5. Proses Pengajuan Non Klaim Online pada TOOS	22
Gambar 6. Alur proses pendaftaran istri/suami/anak	24
Gambar 7. Flowchart Proses Mutasi Kantor Bayar	26
Gambar 8. Flowchart Proses Pembaruan SKS.....	30
Gambar 9. Alur proses evaluasi data peserta melalui web TDES	33
Gambar 10. ALur proses penyelesaian data invalid 1.....	37
Gambar 11. Alur proses penyelesaian data invalid 4.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Pendaftaran Istri/Suami/Anak	50
Lampiran 2. Formulir Permohonan Mutasi	51



DAFTAR PUSTAKA

- Candra, A. A., & Wulandari, I. A. (2021). SISTEM INFORMASI BERPRESTASI BERBASIS WEB PADA SMP NEGERI 7 KOTA METRO. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komputer (JMIK)*, Vol. 01, No. 01, 178–179.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Edisi ke-1). PT Gramedia Pustaka Utama. https://www.google.co.id/books/edition/Mengelola_Kualitas_Layanan_Perbankan/LKJLDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- kumparanBISNIS. (2022). *Taspen Catat Jumlah Peserta PNS & Pensiunan Naik Jadi 6,81 Juta di Agustus 2022*. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/taspen-catat-jumlah-peserta-pns-and-pensiunan-naik-jadi-6-81-juta-di-agustus-2022-1yo8zf4pJBW>
- Lestyningrum, I. K. M., Trisiana, A., Safitri, D. A., Supriyanti, Pratama, A. Y., & Wahana, T. P. (2022). Pendidikan Global Berbasis Teknologi Digital di Era Milenial. In *Pendidikan Global Berbasis Teknologi Digital di Era Milenial* (pp. 15–15). Unisri Press.
- Martasari, D. (2012). *Administrasi Kepesertaan Askes Sosial Pada PT Askes (Persero) Cabang Surakarta*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Nengsih, Y. K., Husin, A., Handrianto, C., Rantina, M., Komaria, & Arahmat, R. (2023). *Pengelolaan Pembelajaran Program Pendidikan Luar Sekolah* (Cetakan 1). Bening Media Publishing 2023. <https://books.google.co.id/books?id=ILHEEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- PT TASPEN Persero. (2019). *TASPEN Care: Kamus Ketaspenan*. PT TASPEN (Persero). https://tcare.taspen.co.id/index.php/tcare/kamus_ketaspenan
- Putri, I. A. (2023). THE IMPACT OF DIGITALISATION ON BANKING SERVICE USER SATISFACTION DAMPAK DIGITALISASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PERBANKAN. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2). <https://idm.or.id/JSER/index>
- Putri, O. A., Hariyanti, S., & Kediri, I. (2022). Review Artikel: Transformasi Digital Dalam Bisnis Dan Manajemen. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, Volume 1(Issue 1), 146. <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>
- Rapi, M. Z. H. (2018). *Studi Komparasi Pengaruh Perceived Value Pengguna Mobile Banking Pada Generasi X, Generasi Y, dan Generasi Z*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sekretariat Perusahaan PT TASPEN. (2023). *TASPEN Raih Penghargaan Indonesia Digital Innovation and Achievement Awards 2023*.
<https://www.taspen.co.id/berita/detail/289>

Soufitri, F. (2023). *Konsep Sistem Informasi* (Cetakan Pertama). PT Inovasi Pragma Internasional.
<https://books.google.co.id/books?id=tD6nEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>

UU No 11 Tahun 1992 Tentang Dana Pensiun. (1992). *UNDANG-UNDANG PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 1992 TENTANG DANA PENSUN*.



DIGITALISASI PENGELOLAAN DATA LAYANAN KEPESERTAAN (NON KLAIM) PROGRAM PENSIUN PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG MALANG

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jdih.kemnaker.go.id

Internet Source

3%

2

eprints.umm.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

