

BAB I

PENDAHLUAN

1.1 Latar Belakang

Jaminan Kematian merupakan program jaminan sosial secara nasional yang bertujuan untuk memberikan manfaat kematian, yang diberikan kepada suami/istri atau ahli waris dari peserta yang meninggal. Jaminan Kematian (JKM) merupakan jaminan yang memberikan santunan kematian sebagai jaminan terhadap kemungkinan meninggal dunia tanpa akibat kecelakaan kerja (TASPEN (Persero), 2018). Dengan kata lain, jaminan kematian akan menjamin kematian akibat kerja yang wajar atau kematian akibat penyakit, bukan kematian karena kecelakaan kerja (Wicaksono, 2020).

Jaminan kematian memberikan rasa aman bagi ASN, sehingga ASN lebih percaya diri menjadikan perannya dalam *mensupport* pembangunan Nasional dan apabila terjadi risiko kematian saat melakukan tugasnya. Keluarga yang ditinggalkan dapat memperoleh santunan tunai melalui jaminan kematian (JKM) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang juga memberikan beasiswa untuk menunjang pendidikan anak, selama mereka belum bekerja dan belum menikah.

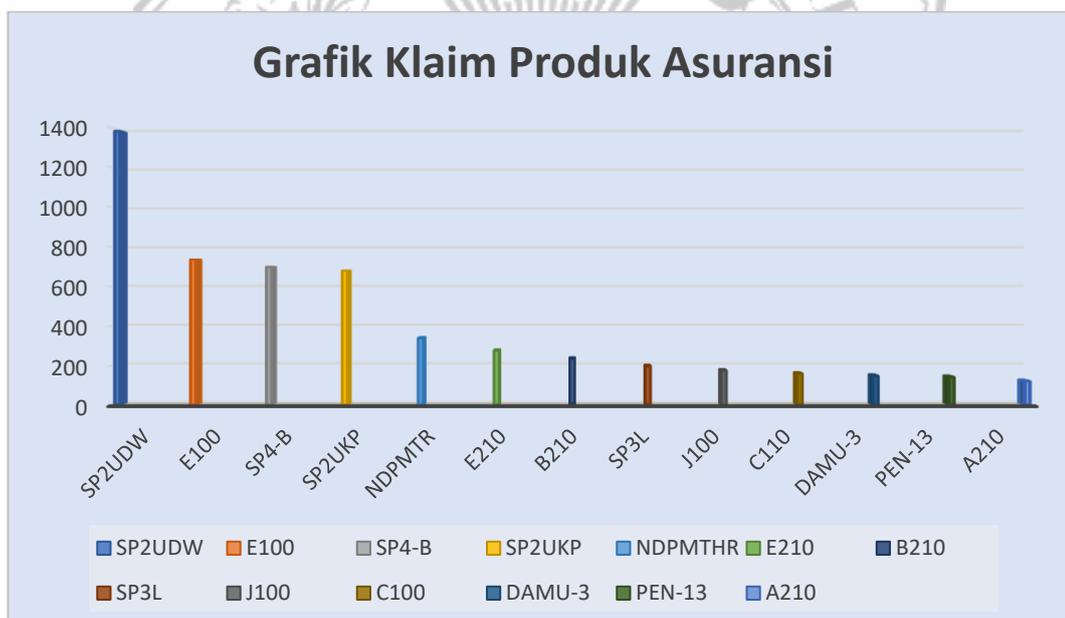
Program dana pensiun ini dikelola oleh beberapa perusahaan, yang salah satunya yaitu PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri yang disingkat dengan PT TASPEN (Persero). Program jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dikelola oleh PT TASPEN (Persero), yaitu sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) (TASPEN (Persero), 2018). Tabungan Hari Tua (THT), Program Dana Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM) merupakan rancangan bentuk asuransi sosial yang ditawarkan oleh PT TASPEN (Persero). Pensiunan dan peserta aktif akan mendapatkan manfaat dari program ini dengan mendapat keamanan dan kesejahteraan di hari tua.

Pada PT TASPEN (Persero), Program Jaminan Kematian (JKM) terdiri atas jaminan untuk ASN aktif meninggal dunia, jaminan kematian suami/ istri/ anak dari ASN yang masih aktif. Jaminan Kematian bagi keluarga pensiun suami/ istri/ anak yang masih menjadi tanggungan. Dan yang terakhir, jaminan yang diberikan kepada pensiunan yang meninggal dunia.

Dari beberapa program jaminan sosial yang berada di PT TASPEN (Persero), per Januari - Mei 2024 jumlah Klaim yang diajukan pada PT TASPEN (Persero) KC Malang ada 5.280 klaim. Berikut adalah grafik peserta dan pensiunan yang mengajukan klaim produk asuransi pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang :

Grafik 1.1

Peserta Aktif dan Pensiunan yang Mengajukan Klaim Produk Asuransi pada PT TASPEN (Persero) KC Malang



Sumber : PT TASPEN (Persero) KC Malang, 2024

Jumlah Peserta atau pensiunan yang mengajukan klaim dengan produk Uang Duka Wafat bagi peserta Pensiun (SP2UDW) sebanyak 1.385 klaim, Asuransi Kematian Sendiri Setelah Pensiun (E110) sebanyak 735 klaim, Pensiun Janda / Duda (SP4-B) sebanyak 698 klaim, Uang Kekurangan Pensiun (SP2UKP) Sebanyak 679 klaim, NDPMTHR sebanyak 338 klaim, Asuransi Kematian Istri

setelah Pensiun Meninggal (E210) sebanyak 275 klaim, Asuransi Kematian Istri Setelah Peserta Pensiun (B210) sebanyak 234 klaim, Pembayaran Pensiun Lanjutan (SP3L) sebanyak 196 klaim, Klaim JKM (J100) sebanyak 174 klaim, Peserta Aktif Meninggal Dunia (C110) sebanyak 158 klaim, Gaji Gabungan (DAMU-3) sebanyak 147 klaim, pensiun ke-13 (PEN-13) sebanyak 141 klaim, dan yang terakhir Asuransi Kematian Istri Peserta Aktif (A210) sebanyak 120 klaim. Penjelasan dan pemaparan di atas disimpulkan menjadi tabel dibawa ini :

Tabel 1.1
Jenis klaim yang diajukan oleh peserta PT TASPEN (Persero) KC Malang

No	Jenis Klaim	Jumlah Klaim
1	Uang Duka Wafat Peserta Pensiun (SP2UDW)	1.385
2	Asuransi Kematian Sendiri Setelah Pensiun (E110)	735
3	Pensiun Janda / Duda (SP4-B)	698
4	Uang Kekurangan Pensiun (SP2UKP)	679
5	Tunjangan Hari Raya (NDPMTHR)	338
6	Asuransi Kematian Istri Setelah Pensiun Meninggal (E210)	275
7	Asuransi Kematian Istri Setelah Peserta Pensiun (B210)	234
8	Pembayaran Pensiun Lanjutan (SP3L)	196
9	Klaim JKM (J100)	174
10	Peserta Aktif Meninggal Dunia (C110)	158
11	Gaji Gabungan (DAMU-3)	147
12	Pensiun ke-13 (PEN-13)	141
13	Asuransi Kematian Istri Peserta Aktif (A210)	120

Jaminan kematian untuk ASN aktif yang meninggal dunia menjadi salah satu topik bahasan penulis, karena dari grafik di atas menunjukkan angka yang paling tinggi untuk peserta ASN aktif yaitu jenis klaim jaminan kematian (C110). Dengan banyak peserta yang mengajukan klaim tersebut, namun masih ada beberapa kesalahan umum yang sering dilakukan. Misalnya, jika ASN aktif meninggal dunia karena kecelakaan kerja, maka klaim yang perlu diajukan adalah klaim Jaminan Kecelakaan Kerja, bukan klaim jaminan kematian meskipun ASN tersebut sudah resmi dinyatakan meninggal dunia.

Pelaksanaan program Jaminan Kematian (JKM) tergolong baru dibandingkan dengan program THT. Selain program yang tergolong baru, sekarang ada dua cara untuk mengajukan klaim, yaitu melalui *online* atau langsung di kantor cabang. Efektivitas pengajuan klaim secara langsung di kantor cabang tidak berkurang. Namun, dibandingkan dengan pengajuan klaim secara *online*, pemrosesan klaim secara langsung memerlukan waktu dan tenaga yang cukup besar dari para peserta, terutama bagi para peserta pensiunan yang lanjut usia.

Aplikasi TOOS (*Taspen One Hour Online Service*) digunakan dalam proses pengajuan klaim secara *online*. Bertindak sebagai aplikasi layanan, aplikasi TOOS memungkinkan peserta atau ASN untuk mengajukan klaim dengan mudah dan pada dasarnya tanpa harus datang ke kantor cabang atau tatap muka. Peserta juga dapat mengurus kartu kepesertaan, mengambil antrean *online*, memeriksa status autentikasi, dan memperoleh informasi tentang keuangan bulanan menggunakan aplikasi TOOS. Oleh karena itu, badan usaha yang memberikan layanan terbaik kepada peserta harus mengawasi sistem Jaminan Kematian (JKM). Selain memberikan layanan terbaik, peserta dan pegawai lebih memahami sistem layanan klaim *online*, pemrosesan klaim pun menjadi lebih mudah.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk memilih judul Tugas Akhir **“Aplikasi TOOS Layanan Klaim Online Program Jaminan Kematian (JKM) pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pemeriksaan terhadap dokumen klaim peserta Program Jaminan Kematian pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang?

2. Bagaimana pengelolaan catatan dan jalur komunikasi Program Jaminan Kematian pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis sebutkan di atas, maka tujuan yang penulis ingin capai dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Memahami sistem pemeriksaan terhadap dokumen klaim peserta Program Jaminan Kematian pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang.
2. Mengetahui pengelolaan catatan dan jalur komunikasi Program Jaminan Kematian pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan ini diharapkan bisa bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya yakni:

1. Bagi Peserta PT TASPEN (Persero) KC Malang

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan edukasi kepada peserta mengenai layanan yang ditawarkan oleh program Jaminan Kematian (JKM) pada PT. TASPEN (Persero).

2. Bagi PT TASPEN (Persero) KC Malang

penulis berharap penelitian ini bisa dijadikan bahan evaluasi serta masukan mengenai pelayanan dan besarnya manfaat program Jaminan Kematian (JKM).

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penulis Berharap bagi para peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian tentang Program Jaminan Kematian (JKM) dapat memanfaatkan temuan penelitian ini sebagai referensi atau bahan perbandingan.

1.5 Definisi Istilah serta Unjuk Kerja

1.5.1. Definisi Istilah

1.5.1.1 Pengertian Sistem

Kata sistem berasal dari bahasa Yunani *Sustema* dan *System* berasal dari bahasa Latin. Suatu kekuatan yang terdiri dari bagian-bagian atau dihubungkan bersama untuk memungkinkan pergerakan data, sumber daya, atau energi untuk mencapai suatu tujuan disebut dengan sistem (Effendy et al., 2023). Atau juga bisa dikatakan sistem adalah sekelompok komponen yang hidup berdampingan dan mempengaruhi satu sama lain untuk melaksanakan tindakan secara keseluruhan.

1.5.1.2 Pengertian Pelayanan Online

Pelayanan yaitu melayani konsumen/pelanggan dengan penyampaian secara akurat apa yang mereka inginkan dan upaya untuk memenuhi keinginan mereka (Sari, 2021). Sedangkan *online* adalah suatu keadaan perangkat elektronik yang terhubung ke jaringan internet. Maka pelayanan *online* adalah layanan berbasis internet yang dianggap efektif karena dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat elektronik kapan saja dan di mana saja.

1.5.1.3 Pengertian Klaim

Klaim adalah suatu permintaan yang mengakui bahwa seseorang mempunyai hak untuk memiliki atau menguasai atas sesuatu (Sumarni & Nurhidayah, 2020). Permintaan resmi untuk pembayaran berdasarkan syarat-syarat perjanjian yang dibuat kepada suatu perusahaan disebut klaim. Perusahaan akan menganalisis klaim yang diajukan untuk menentukan validitasnya sebelum membayar pemohon (ISMAH, 2021).

1.5.1.4 Pengertian Program

Menurut UU No. 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, (2004) “Program adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah / lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi

anggaran, atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi pemerintah”.

1.5.1.5 Pengertian Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian (JKM) merupakan jaminan yang memberikan santunan kematian sebagai jaminan terhadap kemungkinan meninggal dunia tanpa akibat kecelakaan kerja (PT TASPEN (Persero) 2018). Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian, (2015) berbunyi “manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja”.

1.5.2. Unjuk Kerja

KODE UNIT : K.65ASR00.002.1

JUDUL UNIT : Melakukan Penanganan Klaim atau Manfaat

DESKRIPSI UNIT : unit kompetensi ini merupakan uraian pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan dalam rangka mengevaluasi dokumen klaim atau manfaat, memelihara komunikasi, memeriksa objek pertanggungangan atau asuransi, dan mengidentifikasi metode pembayaran klaim atau manfaat.

Tabel 1.2 Unjuk Kerja

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan pemeriksaan terhadap dokumen klaim	1.1 Dokumen yang dilampirkan dicek kesesuaiannya dengan persyaratan polis. 1.2 Keabsahan klaim diperiksa sesuai ketentuan yang berlaku. 1.3 Kebutuhan untuk informasi lebih lanjut diidentifikasi sesuai

	<p>prosedur yang berlaku.</p> <p>1.4 Estimasi biaya dan waktu pengerjaan ditetapkan untuk penyedia layanan.</p>
2. Mengelola catatan dan jalur komunikasi	<p>2.1 Komunikasi dengan pihak terkait dikelola dengan baik.</p> <p>2.2 Sistem pencatatan dilakukan sesuai prosedur.</p>
3. Memeriksa objek pertanggung jawaban atau Asuransi untuk menentukan penyebab dan besarnya klaim atau manfaat	<p>3.1 Pemeriksaan dilakukan sesuai jenis klaim atau manfaat dan prosedur atau kebijakan perusahaan agar mengetahui besarnya klaim atau manfaat secara akurat.</p> <p>3.2 Kondisi atau kejadian yang dapat diklaim diidentifikasi dalam laporan pemeriksaan dan disesuaikan dengan jenis klaim yang ada.</p> <p>3.3 Semua bukti atau materi yang diperlukan dikumpulkan untuk mendukung laporan pemeriksaan tertulis.</p> <p>3.4 Rekomendasi berdasarkan hasil pemeriksaan diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

<p>4. Menentukan metode pembayaran klaim atau manfaat</p>	<p>4.1 Opsi-opsi metode pembayaran klaim atau manfaat dievaluasi.</p> <p>4.2 Metode pembayaran klaim atau manfaat diidentifikasi sesuai dengan objek pertanggungan atau Asuransi.</p> <p>4.3 Opsi dan pertimbangan terbaik diberikan atas permohonan dari nasabah, biaya - biaya terkait sesuai kebijakan perusahaan.</p>
---	---

Sumber : SKKNI No. 012 Tahun 2024

1.6 Batasan Bahasan

Berdasarkan dari hasil identifikasi masalah dan agar penelitian ini lebih terfokus terhadap sistem pelayanan maka penulis menentukan bahasan pada SKKNI No. 012 Tahun 2024 pada elemen kompetensi 1 dan 2 saja, yaitu mengenai pemeriksaan terhadap dokumen klaim dan mengelola catatan dan jalur komunikasi dengan produk Jaminan Kematian (JKM) untuk ASN aktif meninggal dunia pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang.