

**APLIKASI TOOS LAYANAN KLAIM ONLINE PROGRAM JAMINAN
KEMATIAN (JKM) PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG
MALANG**

TUGAS AKHIR

Sebagai Pemenuhan Salah Satu Syarat Pencapaian
Derajat Ahli Madya Keuangan dan Perbankan



GALUH DWI OKTAVIANINGTIAS
202110190511004

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

TUGAS AKHIR

APLIKASI TOOS LAYANAN KLAIM ONLINE

PROGRAM JAMINAN KEMATIAN (JKM)

PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MALANG

oleh :

Galuh Dwi Oktavianingtias

202110190511004

Diterima dan disetujui

Pada tanggal 16 Juli 2024

Pembimbing I,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M

Pembimbing II,



Dhurotus Sangadah, S.E., M.M



Dekan,

Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,



Syamsul Hadi, SE., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

APLIKASI TOOS LAYANAN KLAIM ONLINE

**PROGRAM JAMINAN KEMATIAN (JKM)
PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MALANG**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Galuh Dwi Oktavianingtias**

NIM : **202110190511004**

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 : **Novi Primita Sari, S.E., M.Ec. Dev**

Penguji II : **Venus Kusumawardana, SE., M.M**

Penguji III : **Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M**

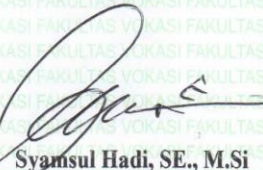
Penguji IV : **Dhurotus Sangadah, S.E., M.M**

1. 
2. 
3. 
4. 



Dekan,
Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,


Syamsul Hadi, SE., M.Si

PERNYATAAN ORISINALISASI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Galuh Dwi Oktavianingtias
NIM : 202110190511004
Program Studi : D-3 Perbankan dan Keuangan
Email : galuhdwioktavianingtias@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan bahan rujukan (referensi) dalam Tugas Akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 16 Juli 2024



Galuh Dwi Oktavianingtias

APLIKASI TOOS LAYANAN KLAIM ONLINE PROGRAM JAMINAN KEMATIAN (JKM) PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MALANG

Oleh :
Galuh Dwi Oktavianingtias

Program Studi Keuangan Dan Perbankan
Program Diploma Tiga
Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email : Galuhdwioktavianingtias@Gmail.Com

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk mempelajari dan menganalisis bagaimana sistem pemeriksaan, pengelolaan catatan dan jalur komunikasi terhadap klaim Program Jaminan Kematian (JKM) yang dilakukan oleh PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang. Peserta ASN aktif wajib memahami program Jaminan Kematian (JKM) serta dapat mengoperasikan aplikasi TOOS (*Taspen One Hour Online Service*). Hasil analisis dan bahasan menunjukkan bahwa sistem pemeriksaan dokumen pemohon yang mengajukan klaim program Jaminan Kematian (JKM) harus melampirkan beberapa persyaratan yang sudah ditetapkan guna memperlancar proses pemeriksaan, pengelolaan catatan dan jalur komunikasi terhadap klaim Jaminan Kematian (JKM) PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang sudah berbasis *online*, dengan menggunakan aplikasi TOOS (*Taspen One Hour Online Service*) yang digunakan oleh peserta serta aplikasi TDES (*Taspen Digital Enterprise Service*) yang digunakan oleh karyawan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang.

Kata Kunci : Jaminan Kematian, klaim *online*, pelayanan, sistem pemeriksaan

**TOOS APPLICATION FOR ONLINE CLAIM SERVICE FOR THE DEATH
INSURANCE PROGRAM (JKM) AT PT TASPEN (PERSERO) MALANG BRANCH
OFFICE**

By:
Galuh Dwi Oktavianingtias

Finance and Banking Study Program
Diploma Three Programme
Faculty of Vocational Studies
University of Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email : Galuhdwioktavianingtias@Gmail.Com

ABSTRACT

This paper aims to study and analyze how the examination system, record management and communication channels for Death Insurance Program (JKM) claims carried out by PT TASPEN (Persero) Malang Branch Office. Active ASN participants are required to understand the Death Insurance (JKM) program and be able to operate the TOOS (Taspen One Hour Online Service) application. The results of the analysis and discussion show that the document examination system for applicants who submit claims for the Death Insurance (JKM) program must attach several requirements that have been set in order to facilitate the examination process, record management and communication channels for Death Insurance (JKM) claims of PT Taspen (Persero) Malang Branch Office are already online-based, using the TOOS (Taspen One Hour Online Service) application used by participants and the TDES (Taspen Digital Enterprise Service) application used by employees of PT TASPEN (Persero) Malang Branch Office.

Keywords: Death Insurance, examination system, online claims, services

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillahirabbilalamin puji serta syukur penulis haturkan kepada Kehadirat Allah SWT atas karunia, rahmat, petunjuk, kemudahan serta hidayahNya. Kemudian jangan lupa untuk selalu memanjatkan shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “APLIKASI TOOS LAYANAN KLAIM ONLINE PROGRAM JAMINAN KEMATIAN (JKM) PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MALANG”.

Salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan pada Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang yaitu dengan penulisan Tugas Akhir ini . Dalam kesempatan ini, penulis mendapatkan banyak sekali dorongan dan dukungan berupa materil dan moril, yang memberikan penulis tekad dan semangat untuk menyelesaikan masa studi. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si, sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si sebagai Direktur Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Syamsul Hadi, SE., M.Si sebagai Ketua Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M sebagai dosen pembimbing satu serta Ibu Dhurotus Sangadah, SE., M.M sebagai dosen pembimbing dua.
5. Bapak dan ibu dosen serta staff program studi D-3 perbankan dan keuangan yang sudah memberi bimbingan, mengajarkan, pengarahan serta mengajarkan banyak ilmu selama perkuliahan.

6. Kepada seluruh staff PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang, yang telah secara langsung memberi bimbingan, arahan, serta informasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
7. Teruntuk keluarga tercinta, terimakasih sudah selalu berjuang demi kehidupan penulis, telah memberikan banyak kasih sayang dengan penuh cinta, menyemangati penulis, memotivasi, serta memberi dukungan serta do'a sampai penulis mampu menyelesaikan studinya sampai mendapat gelar Ahli Madya.
8. Kepada rekan-rekan mahasiswa terutama Program Studi D-3 Perbankan dan keuangan Universitas Muhammadiyah Malang atas kerjasama, kekompakan dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan serta menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sampaikan satu persatu yang sudah banyak menyemangati dan membantu bertukar pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan pahala yang melimpah atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis sadar bahwasanya dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai jika bapak / ibu dapat memberikan masukan, kritik, dan saran bermanfaat kepada penulis untuk lebih baik lagi. Penulis percaya bahwa Tugas Akhir ini akan membantu pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Malang, 16 Juli 2024

Galuh Dwi Oktavianingtias

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN ORISINALISASI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GRAFIK	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.5 Definisi Istilah serta Unjuk Kerja	6
1.6 Batasan Bahasan	9
BAB II HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN	10
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	10
2.2 Gambaran Umum Unjuk Kerja yang dijalankan	18
2.3 Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja yang dijalankan	19
2.4 kendala yang dihadapi	30
2.5 Pemecahan Masalah Yang Diambil.....	31
BAB III SIMPULAN DAN SARAN	33
3.1 Simpulan	33
3.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	37
LAMPIRAN	38

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1.....	2
Peserta Aktif dan Pensiunan yang Mengajukan Klaim Produk Asuransi pada PT TASPEN (Persero) KC Malang.....	2



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis klaim yang diajukan oleh peserta PT TASPEN (Persero) KC Malang	3
Tabel 1.2 Unjuk Kerja	7



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Logo PT TASPEN (Persero).....	17
Gambar 2.2 Proses pemeriksaan dokumen klaim	19
Gambar 2.3 Proses identifikasi kebutuhan informasi lebih lanjut	24
Gambar 2.4 Proses pencairan dana atau hak	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Menu Utama TOOS (Taspen One Hour Online Service).....	38
Lampiran 2. Menu Data Entri E-Klaim.....	39
Lampiran 3. Formulir Perimintaan Pembayaran (FPP).....	40
Lampiran 4. Kutipan Perincian Pembayaran Gaji (KPPG).....	41
Lampiran 5. Keterangan Ahli Waris.....	42
Lampiran 6. Surat Kematian.....	43
Lampiran 7. Buku Rekening Peserta.....	44
Lampiran 8. Lembar Perhitungan Hak Jaminan Kematian.....	45
Lampiran 9. penulis sedang melakukan pengecekan dokumen.....	46



DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, E., Siregar, E. A., Fitri, P. C., & Damanik, I. A. S. (2023). Mengenal Sistem Informasi Manajemen Dakwah (Pengertian Sistem, Karakteristik Sistem). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(2), 4343–4349.
- ISMAH, S. (2021). *SISTEM PELAYANAN KLAIM MENINGGAL DUNIA PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTERA 1912 SYARIAH CABANG LAMPUNG* (p. 48). UIN Raden Intan Lampung.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian, Lembaran Negara Republik Indonesia 1 (2015).
file:///C:/Users/User/Downloads/PP Nomor 44 Tahun 2015.pdf
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda, 1969 Jakarta 1 (1969).
- Sari, I. P. S. T. S. A. B. (2021). Perancangan Aplikasi Pelayanan Gangguan Tv Kabel Berbasis Web Dan Sms Gateway. *Jurnal Pustaka AI (Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial Intelligence)*, 1(1), 20–28.
- Sumarni, T., & Nurhidayah, R. (2020). RANCANG BANGUN APLIKASI MONITORING PROGRAM PROMOSI DAN KLAIM DI PERUSAHAAN DAGANG BERBASIS WEBSITE. *Naratif: Jurnal Nasional Riset, Aplikasi Dan Teknik Informatika*, 2(2), 24–29.
- TASPEN (Persero), P. (2018). *Layanan JKM PT TASPEN*. Taspen. <https://www.taspen.co.id/tentang.kami>
- UU No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Peraturan.Bpk.Go.Id 1 (2004).
[http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU NO 39 TAHUN 1999 HAM_o.pdf](http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU_NO_39_TAHUN_1999_HAM_o.pdf)

Wicaksono, R. A. (2020). *Tinjauan Pelaksanaan Program Jaminan Kematian Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Bogor*. January, 67. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.34369.38244>



APLIKASI TOOS LAYANAN KLAIM ONLINE PROGRAM JAMINAN KEMATIAN (JKM) PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG MALANG

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jdih.kemnaker.go.id

Internet Source

3%

2

repository.ub.ac.id

Internet Source

2%

3

eprints.umm.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On