**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Sejarah Perusahaan**

**3.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Taspen (persero)**

PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil atau PT. Taspen (persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berdiri pada tanggal 17 April 1963. Dalam perjalanannya PT. Taspen mengalami beberapa perubahan statusnya yaitu Perusahaan Negara (PN) kemudian Perusahaan Umum (Perum) dan yang terakhir pada tahun 1981 sampai dengan saat ini perubah menjadi Persero. Sejak awal berdirinya PT. Taspen (Persro) bertujuan mengelola Program Tabungan Hari Tua (THT) bagi Pegawai Negeri Sipil dan sejak tahun 1987 mulai mendapat tugas untuk mengelola Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dengan demikian, PT. Taspen (Persero) telah sepenuhnya mengelola Program asuransi sosial sesuai PP Nomor 25 tahun 1981 yaitu Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil termasuk Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT).

Berawal dari Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang diselenggarakan pada tanggal 25-26 JULI 1960 di Jakarta yang menghasilkan Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 388/MP/1960. Dalam Keputtusantersebut, Pemerintah menetapkan pentingnya pembentukan jaminan sosial berbagai bekal Pegawai Negeri dan keluarganya di masa purna bakti. Sehingga pada tanggal 17 April 1963, Pemerintah mendirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 15 Taahun 1963.

Seiring dengan adanya peningkatan jumlah Pegawai Negeri dan semakin luasnya cakupan layanan, pada tanggal 18 November 1970 melalui Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor Kep.749/MK/IV/11/1970 PN TASPEN bertransformasi menjadi Perusahaan Umum. Peningkatan status dari Perusahaan Umum menjadi Perserian dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 26 tahun 1981 dan disahkan dengan Akta Notaris Imas Fatimah Nomor 4 tanggal 4 Januari 1982 dengan nama PT. TASPEN (PERSERO) yang menyelenggarakan Program Tabungan Hari Tua dan Progeam Pensiun.

Pada tahun 2014 , dalam rangka memfokuskan diri sebagai perusahaan yang melayani jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah nomor 70 Tahun 2015 Tanggal 16 September 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara. Oleh karena itu, PT. Taspen (Persero) di percaya untuk mengelola Program Asuransi Sosial tambahan yaitu Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) terhitung 01 Juli 2015.

Dengan pengalaman yang sudah terbukti dalam memberikan pelayanan program asuransi sosial bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) melalui perolehan berbagai penghargaan, PT. Taspen (Persero) kembali menerima amanat untuk meningkatkan kesejahteraan Aparatur Sipil Negara dan Pejabat melalui Proragram Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) berdasarkan peraturan pemerintah No 70 Tahun 2015. Kantor Pusat dari PT. Taspen (Persero) sendiri berada di Jalan Letjend. soeprapto, Cempaka Putih Jakarta dan memiliki 57 Kantor Cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. salah satu cabang dari PT. Taspen (Persero) yang sekaligus menjadi objek penulisan tugas akhir ini adalaha PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor yang beralamatkan di Jalan Raya Padjajaran Nomor 17 A Bogor 16153. Jumlah Peserta yang di kelola oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor kondisi bulan Desember 2018 adalah 4.097.454 orang, terdiri dari peserta aktif 82.708 orang dan peserta pensiun 2.636.164 orang . Menyadari arti pentingnya keberadaan pesereta tersebut, maka PT. Taspen (persero) Cabang Bogor telah melaksanakan program layanan melebihi harapan kepada pesertanya yaitu melalui program layanan 1 jam Quick Wins (Layanan Mobil Taspen).

Program layanan ini merupakan bentuk kepedulian dan konsistensi PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pesertanya dan memang Program ini merupakan program yang sangat mendapat sambutan positif bukan saja dari pesertanya sendiri akan teatapi dari masyarakat luas pada umumnya. Kami menyadari bahwa tanggung jawab kepuasan peserta adalah bagian terpenting dari Eksistensi PT. Taspen (Persero).

Selanjutnya berdasarkan persetujun pemegang saham dengan Nomor : KEP-17.MBU/2008, dilakukan perubahan anggaran dasar merupakan penyesuaian modal dasar yang di seor Rp. 12,50 milyar ditingktkan menjadi Rp. 100 milyar untuk memenuhi modal di setor 25% dari modal dasar Rp. 400 milyar yang telah ditetapkan dalam anggaran dasar Noomor : 06 tanggal 26 November 2008, dan telah mendapat persetujuan menteri Hukum dan Ham Nomor : AHU-01650.AH.01.02 tahun 2009 pada tanggal 9 januari 2009, sebagaimana diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia Nomor 16 tnggal 24 Februari 2009, tanbahan berita Negara Republik Indonesia Nomor : 5625/2009, Peristiwa-peristiwa penting :

PT. TASPEN (PERSERO) ditunjuk sebagai penyelenggara pembayaran pensiun :

1. Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan No.822/MK.03/1986 tanggal 22 September 1986 dengan proyek awal di Bali, NTB, dan NTT.
2. Berdasarkan keputusan menteri keuangan No. 702/KMK.03/1987 tanggal 31 Oktober 1987 pembayaran pensiun untuk wilayah Sumatra.
3. Berdasarkan keputusan menteri keuangan No.812/KMK.03/1988 tanggal 27 September 1988 pembayaran pensiun untuk wilayah jawa dan Madura.

Penghargaan :

1. Piala citra pelayanan prima tahun 2008 dari Presiden RI sebagai Unit Pelayanan publik terbaik yang diwakili oleh KCU DKI, sedangkan 2010 diwakili oleh Kantor Cabang Jambi.
2. Penghargaan dari komisi pemberantasan korupsi (KPK) tentang integritas sektor publik di indonesia “ PT. TASPEN (PERSERO) dinyatakan sebagai unit ke 3 untuk kategori instansi dan ke 4 untuk unit pelayanan.
3. Tahun 2013 prestasi yang membanggakan dicatat oleh PT. TASPEN sebagai:
4. *The Best Technologi Innovation Of Financial Service Sector*.
5. Peringkat ke 3 Indonesia *Insurance Award*.
6. Peringkat ke 3 Implementasi GCG BUMN Non Tbk.
7. Peringkat ke 3 AnugerahKeterbukaan Informasi Badan Publik.

**3.1.2 Visi dan Misi PT. Taspen (Persero)**

**Visi**

Menjadi Pengelola Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) serta Jaminan Sosial lainnya yang terpercaya.

**Makna Visi**

Ruang lingkup usaha Taspen adalah menyelenggarakan program Tabungan Hari Tua (termasuk asuransi kematian), Dana Pensiun (termasuk Uang Duka Wafat), program kesejahteraan PNS serta program jaminan sosial lainnya.

Terpercaya

Taspen menjadi pilihan peserta dan stakholder lainnya dengan kinerja yang bersih dan sehat.

Bersih

Taspen beroperasi dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik

Sehat

Adanya peningkatan kinerja yang berkesinambungan pada bidang keuangan maupun non-keungan.

**Misi**

Manfaat dan Pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan stakeholder lainnya secara profesional dan akuntabel, berlandaskan integritas yang tinggi.

**Makna Misi**

Manfaat dan pelayanan yang semakin baik.

Untuk memenuhi harapan peserta yng semakin tinggi, Taspen berupaya meningkatkan nilai manfat dan pelayanan secara optimal.

Profesional

Taspen bekerja dengan terampil dan mampu memberikan solusi dengan 5 Tepat (Tepat orang, Tepat Waktu, Tepat Jumlah, Tepat Tempat dan Tepat Administrasi) di dukung dengan SDM yang memilki integritas dan kompetensi yang tinggi.

Akuntabel

Taspen dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan sistem dan prosedur kerja yang dapat dipertanggung jawabkan.

Integritas

Taspen senantiasa konsisten dalam memegang amanah, jujur dan melksanakan janji sesuai visi dan misi perusahaan.

Etika

Taspen melayani peserta dan keluarganya dengan ramah, rendah hati, santun, sabar dan manusiawi.

**3.1.3 Moto Pelayanan PT. Taspen (Persero)**

Motto pelayanan PT. Taspen (Persero) merupakan pedoman yang menggambarkan motivasi, semangat, dan tujuan Taspen. Berikut ini merupakan motto Taspen dalam memberikan pelayanan kepada peserta PT. Taspen (Persero) :

1. Tepat Orang

Pembayaran klaim kepada peserta dilakukan kepada peserta yang memiliki identitas tunggal meliputi NIP, Nama, tanggal Lahir, Jenis kelamin, Status, Instansi dan Domisili sesuai dengan dokumen kepesertaan yang sah.

1. Tepat Waktu

Penyampaian informasi, dokumen, dan pembayaran manfaat kepada peserta dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.

1. Tepat Jumlah

Besarnya pembayaran manfaat kepada peserta berdasarkan perhitungan komponen dan koefisien yang telah ditetapkan tanpa adanya pembebanan biaya dan potongan dalam bentukapapun.

1. Tepat Tempat

Pembayaran manfaat kepada peserta dilakukan di tempat-tempat pengambilan klaim sesuai permintaan peserta yang tercantum dalam dokumen permohonan pembayaran klaim.

1. Tepat Administrasi

Tata kelola dokumen kepesertaan dan pembayaran klaim dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip mudah, cepat, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

**3.1.4 Makna dan Logo Perusahaan**



Gambar 3.1 : Logo PT. Taspen (Persero0

Sumber : PT. Taspen (Persero)

1. Bentuk Bunga dengan Lima helai daun bunga

Menggambarkan perkembangan lima jiwa dari satu keluarga, keluarga inidi artikan sebagai keluarga Pegawai Negeri, Perusahaan Negara dan lain-lain yang di lindungi TASPEN.

1. Lingkaran Putih yang makin mengembang pada bunga

Diartikan sebagai perkembangan yang maju pesat dan merupakan suatu arah tujuan TASPEN yang terus berkembang.

1. Lingkaran Hitam

sebagai perlindungan terhadap keluarga dan juga di artikan sebagai suatu persatuan wawasan Nusantara.

1. Warna biru, menggambarkan ketentraman, damai, tenang.

Makna Seluruhnya, Taspen memberikan asuransi dan perlindungan kepada keluarga Pegawai Negeri dan Lain-lain, untuk perkembangan dan kemajuan keluarga di wawasan Nusantara.

**3.1.5 Tata Nilai PT. Taspen (Persero)**

1. Integritas

Satunya perkataan dengan perbuatan dan senantiasa konsisten dalam memegang amanah dan tanggung jawab.

1. Jujur.
2. Konsisten dengan apa yang diucapkan dan apa yang dijalankan.
3. Disiplin dan taat dengan semua ketentuan dan peraturan Taspen.
4. Dedikasi kepada tugas dan kewajiban serta loyal kepada Taspen sebagai perusahaan pengella Dana pensiun dn THT.
5. Profesional

Senantiasa bekerja dengan menggunakan kompetensi terbaik yang dimiliki untuk memberikan hasil dan manfaat yang semakin meningkat bagi perusahaan.

1. Mengatakan yang salah itu salah dan benar itu benar.
2. Mengerjakan dan mengelola pekerjaannya serta melayani peserta Taspen dengan tepat.
3. Menyelesaikan setiap masalah dengan memberikan solusi yang tepat berdasarkan kompetensinya.
4. Mampu melaksanakan komunikasi lisan maupun tertulis secara baik dan benar.
5. Inovatif

Kreatif dalam menciptakan dan menerapkan ide-ide baru untuk mendukung kemajuan perusahaan.

1. Setiap pekerjaan dapat ditelusuri prosesnya berdasarkan sistem dn prosedur kerja.
2. Dapat dipercaya.
3. Bertanggung jawab dan tidak melemparkan kesalahannya pada orang lain.
4. Tuntas dalam melaksanakan semua pekerjaan dan tugasnya secara baik dan benar.
5. Kompetitif

Mempunyai daya saing yang tinggi dengan memiliki keunggulan karakter dan kompetensi guna memberikan hasil yang maksimal bagi perusahaan.

1. Menjunjung standar etika yang tinggi dalam berinteraksi antar sesama rekan kerja maupun dalam memberikan kepada peserta.
2. Ramah dan rendah hati.
3. Menjaga rahasia dan citra perusahaan.
4. Tumbuh

Berkembang selaras dengan tuntutan perubahan baik eksternal maupun internal.

1. Menumbuhkan kembangnya perusahaan sesuai dengan visi dan misi Taspen.
2. Mengembangkan diri dan mampu mengikuti tuntutan perubahan yang menjadi baik karena tuntutan lingkungan internal dan eksternal.
3. Berfikir positif dan konstruktif serta bertindak produktif tanpa keinginan untuk berbuat yang kontra produktif.
4. Senantiasa meningkatkan kesejahteraan dan pelayanan kepada peserta.

**3.1.6 Wilayah Kerja PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor**

Wilayah kerja merupakan daerah tempat menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan kepada peserta program PT. Taspen. Berikut ini yang termasuk dalam wilayah kerja PT. Taspen (pesero) cabang Bogor yaitu :

1. Kota Bogor
2. Kabupaten Bogor
3. Kota Sukabumi
4. Kabupaten Sukabumi
5. Kabupaten Cianjur

**3.1.7 Mitra Bayar PT. Taspen (persero)**

Dalam menjalankan tugasnya untuk mempermudah ,mempercepat dan memberikan pelayanan yang melebihi harapan kepada peserta atau penerima pensiun .PT. Taspen (Persero) menjalin hubungan dengan mitra usaha dan melakukan perjanjian kerjasama dengan mitra bayar di seluruh indonesia. Berikut mitra bayar di wilayah kerja PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor antaralain :

1. Bank BNI
2. Bank BRI Syariah
3. PT. Pos Indonesia
4. PT. Bank Mandiri Taspen Pos
5. PT. Bank Syariah Mandiri
6. Bank Woori saudra
7. PT. BTPN
8. PT. Bank BJ
9. PT. Bank Bukopin
10. PT. BTN
11. PT. Bank Bumi Artha
12. BPR DP TASPEN
13. PT. Bank Mandiri

**3.1.8 Program Pelayanan PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor**

PT. Taspen (Persero) menjalankan seluruh aktivitas perusahaan dalam memberikan layanan bagi aparatur sipil negara dan pejabat negara serta stakeholder lainnya dalam mengelola program sebagai berikut:

1. Program Pensiun

Program pensiun adalah penghasilan yang diterima oleh penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasanya mengabdi pada negara berdasarkan Undang-Undang No.11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.

Sesuai dengan Keputusaan Presiden No.56 Tahun 1974 tentang pembagian, penggunaan, cara pemotongan, penyetoran, dan besarnya iuran-iuran yang dipungut dari Pegawai Negeri Sipil, Pejabat Negara, dan Penerima Pensiun, dilakukan pemotongan iuran pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pejabat Negara. Potongan iuran pensiun tersebut pada awalnya ditempatkan pada Bank-bank pemerintah yang ditentukan oleh Menteri Keuangan. Dengan ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1981 sebagai tindak lanjutnya program Pensiun PNS di alihkan kepada PT. TASPEN (PERSERO) berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor S-244/MK.001/1985 tanggal 21 Februari 1985.

Penyelenggaraan pembayaran pensiun dilakukan bedasarkan Undang-undang Nomor 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai. Sesuai dengan UU tersebut, sumber dana pembayaran pensiun berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam perkembangannya, pembayaran pensiun PNS selain dari APBN juga bersumber dari sharing dan akumulasi Dana Pensiun PNS berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan. Sejak tahun 2009 sepenuhnya (100%) berasal dari APBN.

Kewajiban Peserta Program Pensiun :

1. Membayar iuran sebesar 4,75% dari penghasilan pegawai (gaji pokok ditambah tunjangan istri dan tunjangan anak) setiap bulan).
2. Melaporkan perubahan data peserta dan keluarganya. Kewajiban Penerima Pensiun :
3. Setiap 1 bulan bagi penerima tunjangan veteran dan dana kehormatan
4. Setiap 2 bulan bagi penerima pensiun PNS/Peajabat Negara/POLRI/TNI yang tidak mempunyai tunjangan keluarga.
5. Setip 6 buln sekali bagi penerima pensiun PNS/Pejabat Negara/POLRI/TNI yang masih mempunyai tunjangan keluarga.
6. Tabungan Hari Tua (THT)

Tabungan hari tua merupakan program asuransi terdiri dari asuransi dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan Asuransi Kematian (Askem), pesertanya adalah Pejabat Negara, Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pusat dan Daerah.

Asuransi Dwiguna adalah jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan kepada peserta pada saat mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun. Manfaat Asuransi Dwiguna diberikn dalam hal peserta :

1. Berhenti karena pensiun
2. Meninggal dunia
3. Berhenti karena sebab-sebab lain

Asuransi kematian adalah asuransi jenis asuransi yang memberikan jaminan keuangan bagi peserta apabila istri/suami/anak meninggal dunia atau bagi ahli warisnya apabila peserta meninggal dunia. Askem anak diberikan apabila belum berusia 21 tahun atau 25 tahun yang masih sekolah atau belum menikah. Askem merupakn manfaat tambahan yang diberikan tanpa dipungut iuran.Kepesertaan program THT dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagi pegawai/pejabat negara sampai dengan pegawai/pejabat negara tersebut berhenti.

Tujuannya meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri sipil (PNS) dan keluarganya dengan memberikn jaminan keuangan pada waktu mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya (suami/isteri/anak/orang tua) pada waktu peserta meninggal dunia sebelum usia pensiun.

Kewajiban peserta membayar iuran 3,25% dri penghasilan sebulan (gaji pokok+tunjangan keluarga) setiap bulan berdasarkan Kepres No.8 tahun 1997 dan melaporkan perubahan dta penghasilan, kenaikan pangkat/jabatn dan perubahan gaji pokok.

Peserta :

* Pegawai Negeri Sipil, kecuali Pegawai Negeri Sipil Departemen Hankam
* Pejabat Negara
* Pegawai BUMN/BUMD
1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Jaminan Kecelakaan Kerja adalah perlindungan atas resiko kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat.

Kepesertaan peserta program JKK adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menerima gaji dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kecuali pegawai ASN di lingkungan Kementrian Pertahanan dan Pegawai ASN di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonseia. Iuran Program Jaminan Kecelakaan Kerja sebesar 0,24% x Gaji Pesert perbulan ditanggung oleh pemberi kerja.

Manfaat JKK :

1. Perawatan
* Pemeriksaan dasar dan penunjang
* Perawayan tingkat pertama dan lanjutan
* Rawat inap kelas I RS Pemerintah dan RS Swasta yang setara, Perawatan insentif
* Penunjang diagnostik
* Pengobatan
* Pelayanan khusus
* Alat kesehatan dan implant
* Jasa Dokter/medis
* Operasi
* Transfusi darah
* Rehabilitasi medik
1. Santunan

Penggantian biaya pengangkutan peserta yang mengalami kecelakaan kerja ke rumah sakit atau kerumah peserta, termasuk biaya pertolongan pertama pada kecelakaan kerja.

1. Tunjangan Cacat

% tertentu dari Gaji atas berkurangnya atau hilangnya fungsi organ dengan ketentuan :

* Mengalami cacat
* Diberhentikn dengan hormat sebagai PNS atau diputus hubungan kerja sebagai PPPK
* Diberikan sejak keputusan pemberhentian dengan hormt sebagai PNS atau pemutusan hubungan kerja sebagai PPPK karena cacat sampai dengan meninggal dunia.
1. Jaminan Kematian (JKM)

Jaminan Kematian (JKM) adalah perlindungan atas resiko kematian bukan akibat kecelakaan kerja berupa santunan kematian.

Kepesertaan :

* Calon PNS
* Pejabat Negara
* Pimpinan/ anggota DPRD

Kewajiban :

* Peserta wajib melaporkan data diri dan keluarganya beserta perubahannya kepada PT. Taspen (Persero)
* Laporan perubahan tersebut diketahui oleh kepala Instansi atau Unit kerja.

Iuran :

* Iuran Program Jaminan Kecelakan Kerja sebesar 0,30% x Gaji Pesertaperbulan ditanggung oleh pemberi kerja.

Manfaat :

* Santunan sekaligus
* Uang duka wafat
* Biaya pemakaman
* Bantuan beasiswa.

**3.1.9 Dasar Hukum PT. Taspen (Persero)**

1. Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 15 Tahun 1963 tentang pendirian badan penyelenggara program tabungan hari tua dan asuansi pegawai negeri dan diberi nama Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PT. TASPEN).
2. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981 tentang pengalihan bentuk perusahaan umum dana tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PERUM TASPEN) menjadi perusahaan perseroan (PT.TASPEN PERSERO).

**3.2 Struktur Organisasi dan Uraian tugas**

Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor

KEPALA KANTOR CABANG

KEPALA BIDANG LAYANAN DAN MANFAAT

KEPALA BIDANG KEUANGAN

KEPALA BIDANG UMUM & SDM

KASIE KEPESERTAAN

KASIE LAYANAN & MANFAAT

KASIE KAS & VERIFIKASI SPJ

KASIE ADM KEUAGAN

KASIE SDM

KASIE UMUM

Gambar 3.2 : Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero)

Sumber : PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor

Berikut ini adalah uraian tugas dan wewenang yang tercantum pada struktur organisasi.

1. Kepala Kantor Cabang

Bertanggung jawab kepada : Direksi

Membawahi :a. Kepala bidang Pelayanan

b. Kepala Bidang Personalia

c. Kepala Bidang Keuangan

d. Fungsi Pengendali

Tugas dari Kepala Kantor Cabang ialah melakukan perencanaan, pengendalian dan pengelolaan kegiatan kantor cabang, serta peningkatan citra perusahaan dimata masyarakat. Laporan audit internal di lingkungan unit kerjanya serta pembinaan dan peningkatan mutu karyawan di lingkungan unit kerjanya.

1. Kepala Bidang Layanan dan Manfaat

Bertanggung jawab kepada : Kepala Kantor Cabang

Membawahi : a. Kepala Seksi Layanan Dan Manfaat

b. Kepala Seksi Kepesertaan

Tugas kepala bidang pelayan ialah perencanaan, koordinasi dan pengelolaan pelaksanaan kegiatan pelayanan serta pengelolaan data kepesertaan sesuai dengn prosedur yang ditetapkan, sosialisasi dan koordinasi dengan lembaga pemerintah dan organisasi kemasyarakatan (PWRI, LVRI, dan papabri) untuk meningkatkan pelayanan melebihi harapan peserta, peningkatan kualitas pelayanan dikantor cabang serta tindak lanjut terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.

1. Kepala Seksi Kepesertaan

Bertanggung Jawab kepada : Kepala Bidang Layanan dan Manfaat

Membawahi : Pelaksana

Tugas kepala seksi kepesertaan ialah mengadministrasi dan pemeliharaan data peserta program Taspen, penyajian data peserta program asuransi dan program pensiun di kantor cabang akurat dan *up to date*, koordinasi pengiriman atau penerimaan data ke atau dari kantor pusat, antar kantor cabang dan instansi terkait serta pemeliharaan manajemen arsip, koordinasi dan penyelenggaraan kegiatan alih media dokumen.

1. Kepala Seksi Layanan dan Manfaat

Bertanggung jawab kepada : Kepala Bidang Layanan dan Manfaat

Membawahi : Pelaksana

Tugas kepala seksi layanan dan manfaat ialah sebagai pengesah pembayaran klaim pensiun dan asuransi serta manfaat program Taspen lainnya.

1. Kepala Bidang Keuangan

Bertanggung jawab kepada : Kepala Kantor Cabang

Membawahi : a. Kepala Seksi Administrasi Keuangan

b. Kepala Seksi Kas dan Verifikasi SPJ

Tugas Kepala Bidang Keuangan adalah perencanaan dan pengendalian anggaran dikantor cabang, penagihan iuran PNSP/D (PFK) dan kolektibilitas iuran atau premi kantor cabang utama atau kantor cabang ,penyelenggaraan kegiatan perbendaharaan kantor cabang dan verifikasi SPJ, pengelolaan keterlajuran pembayaran dan penagihan Saldo Uang Pensiun (SUP) dan penyusunan laporan bagian unit kerja.

1. Kepala Seksi Kas dan Verifikasi SPJ

Bertanggung jawab kepada : Kepala Bidang Keuangan

Membawahi : Pelaksana

Tugas Kepala Seksi kas ialah perencanaan dan pengendalian penerimaan dan pengeluaran kas *(cash flow*) kantor cabang, penerimaan dan pembayaran atas perintah Kepala Bidang Keuangan, penyimpanan uang dan surat-surat berharga, rekonsiliasi bank dan monitoring penerimaan premi, dan menyusun RKA, POA, dan evaluasi SOP sub bagian unit kerja.

1. Kepala Seksi Administarsi Keuangan

Bertanggung jawab kepada : Kepala Bidang Keuangan

Membawahi : Pelaksana

Tugas Kepala Seksi Administrasi Keuangan ialah penagihan premi kantor cabang, sebagai langkah pre-audit transaksi keuangan di kantor cabang dan penyusun RKAP, mengkoordinasi pembayaran hak-hak karyawan di kantor cabang [gaji, tunjangan pengganti biaya, dll] dan penyusuanan daftar gaji dan kompensasi lainnya serta pajak penghasilan.

1. Kepala Bidang Umum dan SDM

Bertanggung jawab kepada : Kepala Kantor Cabang

Membawahi : a. Kepala Seksin Umum

b. Kepala Seksi SDM

Tugas Kepala Bidang Umum dan SDM adalah mengelola kegiatan pengadaan barang dan jasa serta pendistribusian ke unit kerja di lingkungan Kantor Cabang sesuai kebutuhan unit kerja, mengoordinasi dan evaluasi pengelolaan fasilistas-fasilitas kerja di kantor cabang serta mengeolaan kegiatan, kesekretariatan, kehumasan, keamanan, kearsipan, pendidikan dan latihan serta non kedinasan lainnya.

1. Kepala Seksi Umum dan SDM

Bertanggung jawab kepada : Kepala Bidang Umum

Membawahi : Pelaksana

Tugas Kepala Seksi umum adalah menyelenggarakan kegiatan kesekretarisan, kehumasan dan kearsipan di kantor cabang, mengkoordinasi pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan atas asset perusahaan termasuk pengamanan atas semua dokumen milik perusahaan di kantor cabang, mengendalikan pengadaan, penyimpanan, inventarisasi, distribusi peralatan kantor dan computer di kantor cabang, mengelolaan kegiatan operasional dan administrasi Program Keahlian dan Bina Lingkungan (PKBL), menyelenggarakan tertib administrasi aktiva, melaksanakan kegiatan pengaman karyawan dan asset perusahaan di kantor cabang.

1. Kepala Seksi SDM

Bertanggung jawab kepada : Kepala Bidang Umum

Membawahi : Pelaksana

Serta penyelenggaraan kegiatan administrasi SDM kantor cabang serta penepatan pemberian fasilitas bagi karyawan dan keluarganya.

**3.3 Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya manusia merupakan aset perusahaan yang penting terutama bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor. keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia , akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang berperan dalam organisasi yang bersangkutan. Beberapa kriteria pendukung dalam peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia antaralain:

1. Keterampilan

Keterampilan yang dimiliki oleh para karyawan pada PT. Taspen (Persero) cukup baik, gar tercipta proses kerja yang efektif dan efisisen mka karyawan dituntut untuk dapat mengoptimalkan kemampuannya. Dengan adanya keerampilan dan pemahaman akan pekerjaan yang di kerjakan maka karyawan akan lebih terampil dalam melakukan tugasnya.

2. Profesionalisme

Sikap profesionalisme antar karyawan dengan karyawan yang lainny dalam melaukan pekerjaannya sangat berpengaruh pada suatu perusahaan. Karyawan PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor selalu berusaha untuk meningkatkan sikap profesionalisme tersebut. Sumber Daya Manusia yang profesional dan berkualitas dimaksudkan untuk menjadi sumber daya saing untuk menghadapi persaingan saat ini dan masa yang akan datang.

3. Kepemimpinan

Kepemimpinan mrupakan tonggak dalam suatu organisasi atau perusahaan, oleh sebab itu setiap organisasi atau perusahaan memerlukan seorang pemimpin yang bisa dijadikan panutan oleh setiap bawahannya.

4. Kedisiplinan

Kedisipilinan adalah fungsi yang terpenting karena semakin baik kedisiplinan karyawan, semakin tinggi juga prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa adanya disiplin karyawan yang baik sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang optimal. Dalam PT. Taspen (Persero) kedisiplinan kerja sudah sangat dipatuhi seperti datang dengan tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan, mengisi absen hadir, dan disiplin dalam mengerjakan tugas dengan rasa tanggung jawab, jadi kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

**3.4 Sarana dan Prasarana**

PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor yang beralamat di Jalan Raya Padjajaran No. 17 A Kotak Pos 1644, Bogor, Jawa Barat, Telpon (021) 8316177 Fax (0251) 8316433, berada pada tempat yang cukup strategis, sehingga tempatya mudah dijangkau oleh para pegawai maupun peserta pensiun.

Adapun sarana Prasarana yang dimiliki PT. (Taspen Persero) dalam menunjang kelancaran kegiatan operasional kantor adalah sebagai berikut:

1. Komputer
2. Scaner
3. Printer
4. Ac
5. Televisi
6. Meja Karyawan
7. Kursi
8. Lemari Dokumen
9. Mesin Fotocopy
10. Kantin
11. Mushola
12. Telepon
13. Ruang tunggu

**3.5 Uraian Singkat Magang**

Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan atau magang di PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor selama 2 bulan yang dimulai dari tanggal 01 Maret 2019 sampai dengan 30 April 2019 dengan jadwal kerja dari hari senin-jumat pukul 07.45-12.00 WIB. Penulis ditempatkan dibagian Administrasi Keuangan. Pada saat melaksanakan kegiatan magang di PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor , penulis tidak mengalami kesulitan karena pihak perusahaan atau pegawai PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor sangat membimbing, membantu, mengarahkaan dan memberikan pengetahuan mengenai Dana Pensiun kepada penulis.Penulis sangat bangga telah melaksanakan kerja praktek lapangan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor.

Adapun pekerjaan yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Memilah data (Voucher Umum, SPP Klim THT,Voucher Pensiun)

2. Memberikan penomoran pada data atau berkas sesuai nomer voucher

3. Mencap dokumen (Voucher Umum, SPP Klim THT, Voucher Pensiun)

4. Menscan SPP Klim THT

5. Upload hasil scan ke ELO Entreprise

6. Menyusun dokumen SPP Klim sesuai nomervoucher dari yang terkecil hingga yang terbesar dan dimasukan kedalam box supaya mudah mencarinya.

7. Menscan Voucher Umum

8. Upload hasil scan ke ELO Bulanan

9. Memilah Voucher Umum sesuai tanggal rencana bayar dan tipe voucher seperti pensiun, dana pensiun, KAI, JKK dan JKM

10. Memasukan voucher umum kedalam box sesuai dengan nomer SAP dan tipe voucher

11. Mencocokan bukti transfer dan cek pos

12. Menepelkan bukti transfer sesuai nomer voucher yang ada pada data

**3.6 Pembahasan Sertifikasi Masalah**

**3.6.1 Prosedur Pengajuan Klaim Dana Pensiun**

 Pengajuan Klaim Secara Langsung

Mengambil nomor antrian klaim

Setelah diisi diserahkan kembali ke CS

Mengambil dan mengisi formulir SP4 A

Peserta

Berkas diproses dibagian pelayanan

Selesai dibayarkan

Voucher diserahkan ke bagian kasir dan segera dibayarkan

Berkas tidak sah dan tidaklengkap

verifikasi

kebenaran dan keabsahan berkas oleh petugas verifikasi

Berkas akan diteliti kembali oleh petugas peniliti sampai dapat diproses

voucher segera dicetak

Berkas benar dan sah akan segera diproses

Penelitian manfaat dan nomor rekening oleh petugas verifikasi SPJ

Update data oleh petugas perekam data

Diserahkan ke bagian otorisator untuk ditanda tangan atas perhitungan hak

Berkas di tanda tangan oleh kepala seksi layanan manfaat

Perhitungan hak dan mencetak LPH

Gambar 3.3 Pengajuan Klaim PT. Taspen (Persero)

Sumber : PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor

1. Peserta mendatangi kantor PT.Taspen (Persero) Cabang Bogor dengan membawa syarat-syarat yang telah diajukan. Setelah itu peseta mengambil nomor antrian klaim oleh petugas security untuk ditujukan kepada *Customer Service*
2. Setelah mendapat nomor antrian peserta dipanggil, maka peserta menuju Customer Service yang di tunjuk untuk melakukan proses klaim sesuai dengan nomor antrian, peserta mengisi formulir yang sudah disediakan pihak Taspen dan kelengkapan dokumen-dokumen yang sudah dibawa peserta untuk proses klaim pensiun peserta aktif, setelah formulir diisi serta dokumen sudah lengkap maka formulir tersebut dikembalikan kepada *Customer Service* untuk diproses lebih lanjut dan melakukan pengecekan kepesertaan melalui aplikasi ACB atau KPE. Setelah dilkukan pengecekan SPP akan dilihat apakah SPP tersebut dapat diproses atau tidak. Jika berkas sudah lengkap maka spp akan diserahkan ke DPP (Data Peserta dan Pemasaran) untuk dilakukan konfirmasi ke divisi pelayanan. Jika data dapat di proses maka pemeriksaan pun dilakukan apakah peserta berhak atas klaim yang di ajukan. Apabila belum berhak atas klaim yang di ajukan maka SPP dikembalikan kepada peserta , lalu apabil peserta berhak atas pengajuannya maka SPP dapat diserahkan kepada petugas pelayanan klaim selanjutnya yaitu petugas meneliti keabsahan dokumen tersebut.
3. Kemudian *Customer Service* menyerahkan dokumen-dokumen tersebut kepada bagian layanan dan manfaat untuk di cek kembali tentang kelengkapan dan keabsahan dokumen dan formulir yang telah diisi oleh peserta.
4. Jika dokumen yang diajukan oleh peserta sudah lengkap dan sah, maka proses klaim akan segera di proses oleh layanan dan manfaat.
5. Dokumen-dokumen tersebut akan direkam oleh petugas perekam dan melakukan input data berdasarkan SPP peserta dan mencetak tanda terima dan lembar penelitian. Setelah selesai menginput dan mencetak tanda terima diserahkan kepada petugas layanan klaim yaitu *Customer Service* yang kemudian akan akan diserahkan kepada peserta dan berkas SPP sudah dapat diserahkan kepada petugas perhitungan.
6. Kemudian setelah data direkam, petugas perhitungan melakukan perhitungan hak peserta sesuai dengan program pensiun yang peserta ajukan dan mencetak Lembar Perhitungan Hak (LPH). Namun sebelum hal itu dilakukan bagian ini juga melihat apakah peserta telah memenuhi segala kewajiban dalam program pensiun yang peserta ajukan. Berkas dan Lembar Perhitungan Hak (LPH) dapat di diserahkan kepada petugas verifikasi.
7. Petugas verifikasi akan melakukan verifikasi atas berkas peserta untuk pencairan klaim. Kegiatan yang dilakukan ialah untuk memastikan apakah data peserta telah sesuai dengan yang dimaksud dan memastikan apakah perhitungan klaim sudah sesuai dengan hak yang dimaksud sebelum akhirnya disampaikan atau diserahkan pada Otorisator untuk diotorosi.
8. Kepala bidang layanan manfaat menandatangani Lembar Perhitungan Hak (LPH) yang telah diverifikasi, sebagai pengesahan kebenaran besarnya jumlah uang yang akan dibayarkan kepada peserta pensiun. Setelah di tandatangani dapat diserahkan kepada Kepala Bidang Layanan.
9. Kepala Bidang Layanan atau Otorisasi menandatangani Lembar Perhitungan Hak (LPH) yang telah ditandatangani oleh Kepala Bidang Layanan Manfaat sebagi persetujuan pengesahan kebenaran besarnya jumlah uang yang akan dibayarkan kepada peserta.
10. Selanjutnya penelitian manfaat dan nomor rekening, petugas verifikasi spj meneliti kembali perhitungan hak dan nomor rekening apakah sudah sesuai dengan kebenaran data peserta agar tidak terjadi kesalahan dalam pembayaran dana pensiun.
11. Selanjutnya setelah di sahkan,maka dibuatkan voucher untuk kemudian dilakukan proses pembayaran oleh kasir.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) dalam melakukan transaksi pengajuan klaim yaitu dari jam 08.00 – 15.00. Jika masih ada peserta yang menunggu sampai lewat batas waktu yang ditentukan maka petugas hanya menerima berkas dokumen dan pembayarannya bisa dilakukan besok hari

**3.6.2 Syarat-Syarat Pengajuan Klaim Dana Pensiun**

Dalam mengajukan Klaim Dana Pensiun terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

1. Pensiun Pertama Sendiri, apabila Pegawai Negeri Sipil (PNS)/ Pejabat Negara berhenti dengan mendapat hak pensiun.

1. Mengisi Formulir Permintaan Pembayran (FPP)
2. Asli dan fotocopy SK Pensiun
3. Asli SKPP yng dibuat Satuan Kerja dan disahkan oleh KPPN/ Pemda
4. Fotocopy Pertimbangan Teknis dan BKN bagi PNS Golongan 4Cke atas yang SK Pensinnya belum di tetapkan oleh Presiden
5. Pas foto terbaru suami/isteri ukuran 3x4 sebaanyak 2 (dua) lembar
6. Fotocopy identitas diri (KTP/ SIM/ Paspor) Pemohon yang masih berlaku
7. Fotocopy nomor rekening Bank bagi pensiun melalui bank
8. NPWP (apabila ada)

2. Pensiun Janda/Duda, apabila Pegawai Negeri Sipil / Pejabat Negara / Penerima Pensiun/ Penerima Tunjangan meninggal dunia.

1. Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran (FPP)
2. Asli dan fotocopy SK Pensiun/ Tembusan Skep Pensiun
3. Asli SKPP yang dibuat oleh PEMDA/ KPN/ TASPEN
4. Surat pengesahan Tanda Bukti Diri ( SPTB) yang disahkan oleh Lurah/ Kepala Desa
5. Fotocopy Identitaas diri (KTP/ SIM/ Paspor) pemohon yang masih berlaku
6. Pas foto pemohon ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar
7. Surat Keterangan Sekolah bagi anak yang berusia 21-25 tahun.
8. Fotocopy buku tabungan (apabila pembayaran melalui transfer)
9. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
10. Catatan : Termasuk untuk Pembayaran kembali pensiun janda yang di stop karena telah menikah dan suami meninggal atau cerai

3. Uang Duka Wafat,

1. Mengisi Formulir Permitaan Pembayaran
2. Fotocopy SK pensiun
3. Fotocopy Surat Kematian dari Lurah/Rumah Sakit
4. Fotocopy Surat Nikah legalisir Kepala KUA/ Kepala Kelurahan/ Kepala Desa (Pemohon Istri/Suami)
5. Pas foto ukuran 3x4 satu lembar
6. Fotocopy identitas /KTP Pemohon
7. Fotocopy buku tabungan (bila dibayarkan lewat bank)
8. Fotocopy Piagam/ Tanda jasa (TNI/ POLRI)
9. Bila Pemohon bukan istri/suami
10. Asli Surat Kuasa Ahli Waris (bila pemohon anak kandung)
11. Surat Keterangan Merawat dan Menguburkan (bila pemohon selain anak kandung)

4. Pensiun Pertama Yatim-Piatu

1. Mengisi Formulir Pembayaran
2. Fotocopy SK pensiun
3. Asli SKPP (PNS Aktif yang meninggal dunia)
4. Surat Pengesahan Tanda Bukti (SPTB)
5. Surat Keterangan belum bekerja dan belum menikah
6. Surat Keterangan Perwalian (bila pemohon adalah anak belum berusia 18 tahun)
7. Fotocopy identitas/ KTP pemohon
8. Pas foto pemohon ukuran 3x4 2 (dua) lembar
9. Fotocopy buku tabungan (apabila dibayarkan lewat bank)
10. Surat Keterangan Sekolah (bagi yang memiliki adik 21-25 tahun)
11. Surat Keterangan Sekolah (bagi yatim piatu dari TNI/ POLRI usia 21-25 tahun)

5. Pensiun Lanjutan

1. Mengisi Formulir Permintan Pembayaran
2. Fotocopy SK pensiun
3. Fotocopy identitas/ KTP pemohon
4. Pas foto pemohon ukuran 3x4 (dua lembar)
5. Fotocopy buku tabungan (bila dibayarkan lewat bank)
6. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri
7. Surat Keterangan Kematian/ Cerai dari suami terakhir legalisir Kepala KUA/ Kepala Kelurahan/ Kepala Desa (bagi janda yang melakukan pernikahan kembali)
8. Surat Keterangan Sekolah (anak usia 21-25 tahun)

6. Tunjangan Veteran

1. Mengisi Formulir Permintaan Pebayaran
2. Fotocopy Surat Keputusan Tanda Kehormatan Republik Indonesia yang telah disahkan oleh ketua tim penyaringan tingkat II
3. Fotocopy Petikan Keputusan Dana Kehormatan atau Tunjangan Vetean yang telah disahkan oleh ketua tim penyaringa tingkat II
4. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) disahkan oleh Kepala Desa/ Lurah
5. Pas foto pemohon dan Suami / Isteri ukuran 3x4 (dua lembar)
6. Asli surat keterangandari lurah/ kepala desa / setingkat bahwa identitas yang bersangkutan adalah sesuai dengan yang tertera pada petikan keputusan tunjangan veteran
7. Asli surat keterangan dari tim penyaringan tingkat II bahwa yang bersangkutan adalah benar sebagai Veteran RI
8. Fotocopy identitas/ KTP pemohon
9. Fotocopy Kartu Keluarga
10. Fortocopy SK Pensiun apabila penerima tunjangan veteran merupakan penerima pensiun PNS/ TNI/ POLRI
11. Fotocopy Surat Kematian legalisir serendah-rendahnya lurah/ kepala desa untuk penerima tunjangan veteran anumerta
12. Fotocopy buku tabungan (bila dibayarkan lewat bank)

7. Pejabat Negara dan PNS tidak melakukan otentikasi selama 3 bulan berturut-turut

1. Mengisi Formulir Permintaan Pembayaran
2. Fotocopy identitas/ KTP pemohon
3. Kartu Indentitas Pensiun (KARIP)
4. Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB)
5. Fotocopy buku tabungan (bila dibayarkan lewat bank)

8. Pembayaran Uang Kekurangan Pensiun (UKP)

1. Mengisi Formulir SP2UKP dan ditandatangani + 1 lembar fotocopy
2. Fotocopy SK Pensiun sebanyak 2 lembar
3. Fotocopy Carik Dapem Penerimaan sebelum berubah 2 lembar
4. Fotocopy Carik Dapem setelah penerimaan berubah 2 lembar
5. Fotocopy Kartu Identitas Pensiun (KARIP) 2 lembar
6. Fotocopy KTP pemohon yang masih berlaku 2 lembar

9. Pegawai BUMN berhenti karena pensiun

1. Formulir AKT 1 yang telah diisi dan ditandatangani oleh pemohon dan Kepala Urusan Kepegawaian
2. Fotocopy Sk Pengangkatan Pertama / Calon Pegawai
3. Asli dan 1 lembar fotocopy Surat Keputusan Pensiun yang dilegalisir/ disahkan Kepala Instansi
4. Asli Surat Keterangan Pemberhentian Perbayaran (SKPP) Gaji yang dibuat oleh Bendaharawn Gaji dan disahkan oleh Kepala Instansi
5. Fotocopy SK Kenikan Pangkat/ SK Berkala terakhir yang dilegalisir oleh instansi
6. Fotocopy Kartu Peserta Taspen (KPT)
7. Fotocopy KTP pemohon yang masih berlaku

**3.6.3 Pengajuan Klaim Dana Pensiun sudah sesuai dengan prosedur**

Pengajuan klaim dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam mengatur tata cara pengajuan klaim (permohonan) dana pensiun untuk setiap peserta PT. Taspen (Persero). Dalam pengajuan klaim pun peserta telah memenuhi persyaratan dan prosedur yang telah ditentukan seperti mengisi formulir SP4A dan membawa berkas dokumen dan identitas diri sesuai dengan keadaan sebenarnya. Selanjutnya petugas akan memproses klaim tersebut hingga dana sampai ke rekening peserta.