



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR KLAIM MANFAAT PENSIUN PADA DPLK PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK



CICI RAHMI SALSABILLA

2305311048

LAPORAN TUGAS AKHIR

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Diploma 3

Politeknik Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2026



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

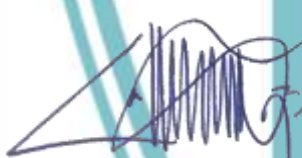
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Cici Rahmi Salsabilla
NIM : 2305311048
Program Studi : Diploma 3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Klaim Manfaat Pensiun pada
DPLK PT Bank Negara Indonesia
(Persero) Tbk

Depok, 28 Juli 2026

Kepala Program Studi

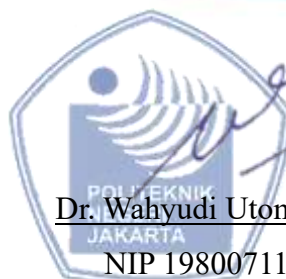
Dosen Pembimbing Tugas Akhir


Risyah Zahrotul Firdaus, M. Si
NIP 198609082020122006


Dr. M. Ikhsan, M.Si
NIP 196309131988031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M. Si
NIP 198007112015041001

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Cici Rahmi Salsabilla
NIM : 2305311048
Program Studi : Diploma 3 Administrasi Bisnis
Judul Laporang Tugas Akhir : Prosedur Klaim Manfaat Pensiun pada DPLK
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma 3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 22 Juli 2026
Waktu : 09.15 – 10.15 WIB

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. M. Ikhsan, M.Si.
NIP : 196309131988031002 (.....)
Penguji 1 : Dr. Narulita Syarweny, S.E., M.E.
NIP : 196410221990122001 (.....)
Penguji 2 : Riza Hadikusuma, M.Ag.
NIP : 197404032001121002 (.....)

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Prosedur Klaim Manfaat Pensiun pada DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk” dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai persyaratan untuk mengikuti sidang tugas akhir program Diploma 3 Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- a. Dr. Syamsurizal, S.E, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
- b. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
- c. Risya Zahrotul Firdaus, M.Si, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis.
- d. Dr. M. Ikhsan, M.Si, selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, serta saran kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
- e. Bapak Estu Prabowo, selaku *Head Division Operation & Customer Experience* DPLK BNI yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk kegiatan magang dan melakukan penelitian.
- f. Bapak Arie Juli Pratama, selaku pembimbing lapangan di DPLK BNI yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis selama kegiatan magang berlangsung.
- g. Seluruh staf Divisi *Pension Fund* DPLK, khususnya pada Departemen *Operation & Customer Experience*, yang telah memberikan ilmu, bantuan, serta dukungan kepada penulis selama kegiatan magang berlangsung.
- h. Orang tua penulis, Bapak Bakhrul dan Ibu Ilfi Rahmi, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, semangat, serta dukungan moral dan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

material kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan tugas akhir ini.

- i. Seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
- j. Teman-teman seperjuangan AB 6A yang telah memberikan semangat kepada penulis selama berkuliah di Diploma 3 Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga.
- k. Semua pihak yang telah membantu tersusunnya tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan tugas akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan wawasan mengenai prosedur klaim manfaat pensiun serta bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Depok, 22 Juli 2026

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**


Cici Rahmi Salsabilla
NIM. 2305311048



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Prosedur	6
2.1.1 Pengertian Prosedur	6
2.1.2 Karakteristik Prosedur yang Baik	6
2.1.3 Tujuan dan Manfaat Prosedur.....	7
2.2 Klaim Manfaat Pensiun	8
2.2.1 Pengertian Klaim Manfaat Pensiun	8
2.2.2 Jenis-Jenis Klaim Manfaat Pensiun	9
2.2.3 Pelaksanaan Prosedur Klaim Manfaat Pensiun	9
2.3 Dana Pensiun.....	11
2.3.1 Pengertian Dana Pensiun	12
2.3.2 Jenis-Jenis Dana Pensiun	12
2.4 Hambatan dan Solusi dalam Pelaksanaan Prosedur	13
2.4.1 Perubahan Regulasi.....	14
2.4.2 Kelengkapan Dokumen Administrasi	14
2.4.3 Data entry/input error.....	15
2.4.4 Komunikasi Antarbagian yang Kurang Efektif	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1 Sejarah Perusahaan.....	17
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	18
3.3 Lokasi Perusahaan	19
3.4 Struktur Organisasi.....	20
3.5 Tugas dan Wewenang.....	22
3.6 Aktivitas Perusahaan	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	25
4.1 Prosedur Klaim Manfaat Pensiun	25
4.1.1 Pengajuan dan Persiapan Dokumen oleh Peserta	26
4.1.2 Penerimaan dan Verifikasi Berkas di Kantor Cabang	27
4.1.3 Registrasi, Otorisasi, dan Validasi Data	29
4.1.4 Kalkulasi Manfaat Pensiun	30
4.1.5 Persetujuan.....	31
4.1.6 Pembayaran Manfaat Pensiun.....	32
4.2 Hambatan Klaim Manfaat Pensiun.....	33
4.2.1 Penyesuaian Usia Pensiun Akibat Regulasi.....	34
4.2.2 Kurangnya Kelengkapan Dokumen Persyaratan	36
4.2.3 Kesalahan Penginputan Data	37
4.2.4 Koordinasi antara DPLK BNI dan Kantor cabang	38
4.3 Solusi untuk Mengatasi Hambatan.....	40
4.3.1 Solusi Hambatan Penyesuaian Usia Pensiun Akibat Regulasi	40
4.3.2 Solusi Hambatan Kelengkapan Dokumen Persyaratan	41
4.3.3 Solusi Hambatan Kesalahan Penginputan Data.....	42
4.3.4 Solusi Hambatan Koordinasi antara DPLK BNI dan Kantor Cabang ..	42
BAB V PENUTUPAN.....	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Prosedur Klaim Manfaat Pensiun.....	10
Gambar 3.1 Logo BNI Simponi.....	17
Gambar 3.2 Denah Lokasi dan Gedung Perusahaan.....	19
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	20
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Prosedur Klaim Manfaat Pensiun.....	25





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Ketentuan Usia Pensiun	34
--	----





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data <i>Reject</i>	51
Lampiran 2 Dokumen Klaim Manfaat Pensiun	52
Lampiran 3 Tahapan Registrasi.....	53
Lampiran 4 Hasil Wawancara	54
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	57





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masa pensiun merupakan fase dalam kehidupan yang membutuhkan persiapan keuangan yang memadai dan matang. Setiap individu memerlukan jaminan dana untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup setelah mereka tidak lagi bekerja. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan sehari-hari, pengeluaran kesehatan, dan kebutuhan lainnya yang tetap harus dipenuhi meskipun sudah memasuki masa pensiun. Oleh karena itu, merencanakan keuangan sejak usia produktif sangatlah penting untuk memastikan kesejahteraan di masa tua. Azzahra, dkk. (2023:345) menyatakan bahwa program dana pensiun menawarkan perlindungan keuangan bagi individu setelah mereka berhenti bekerja. Dengan begitu, program ini dapat membantu mengurangi ketidakpastian di masa depan dan memberikan rasa tenang kepada para pesertanya. Oleh sebab itu, program dana pensiun bisa menjadi pilihan yang tepat untuk mempersiapkan keadaan finansial saat memasuki masa pensiun.

Program pensiun di Indonesia memiliki peran penting dalam memberikan jaminan keuangan kepada masyarakat di masa pensiun. Menurut Statistik Dana Pensiun Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Tahun 2025, total peserta program pensiun gabungan mencapai 4.028.693 peserta. Data ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program dana pensiun memiliki jangkauan yang cukup luas dalam memberikan perlindungan keuangan bagi peserta pada masa pensiun.

Salah satu program yang sangat penting untuk membantu mempersiapkan dana pensiun adalah Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK). DPLK merupakan lembaga yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa, yang bertujuan untuk mengelola program pensiun dengan iuran pasti, yang ditujukan bagi individu, termasuk karyawan maupun pekerja lepas. Dana Pensiun Lembaga Keuangan yang dikelola oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu penyelenggara DPLK terbesar di Indonesia. Sejak tahun 2001, DPLK BNI telah menjadi *market leader* dalam sektor pengelolaan dana pensiun di Indonesia, dengan dukungan jaringan kantor cabang yang luas di berbagai wilayah Indonesia. Jaringan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang luas ini menjadikan DPLK BNI sebagai salah satu pilihan utama bagi masyarakat dalam merancang dana pensiun mereka.

Dalam menjalankan tanggung jawabnya, DPLK BNI harus mematuhi peraturan yang berlaku. DPLK BNI perlu menyesuaikan pelaksanaan program pensiun dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), yang mulai berlaku sejak 12 Januari 2023. Aturan ini mengubah ketentuan dasar, salah satunya adalah batas usia pensiun normal yang ditetapkan minimal 55 tahun untuk peserta yang mendaftar setelah 12 Januari 2023, serta batas usia pensiun dipercepat yang diizinkan paling cepat 5 tahun sebelum mencapai usia pensiun normal. Perubahan ini membawa dampak langsung terhadap proses pencairan dana pensiun, khususnya dalam mengkategorikan jenis klaim yang diajukan oleh peserta melalui cabang.

Sebagai gambaran umum, proses klaim manfaat pensiun pada DPLK BNI memiliki beberapa langkah, yaitu mulai dari registrasi, otorisasi, validasi, kalkulasi, persetujuan hingga pembayaran manfaat pensiun. Dalam pelaksanaannya, proses ini tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Berdasarkan informasi yang diperoleh selama magang, terdapat sejumlah pengajuan klaim yang mengalami penolakan (*reject*), baik karena kesalahan penginputan data di kantor cabang maupun di internal DPLK BNI, serta ketidaklengkapan dokumen yang memerlukan koordinasi lebih lanjut antara kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil observasi selama magang, proses klaim manfaat pensiun pada DPLK BNI masih menghadapi berbagai tantangan. Situasi ini menunjukkan pentingnya pemahaman yang mendalam mengenai prosedur klaim manfaat pensiun beserta berbagai hambatan yang dihadapi untuk memastikan kelancaran pelayanan kepada peserta. Tanpa pemahaman yang memadai terhadap alur dan ketentuan yang berlaku, proses klaim berpotensi mengalami keterlambatan yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan peserta. Ketertarikan penulis pada topik ini juga dipicu oleh pengalaman langsung selama magang, di mana penulis turut terlibat dalam proses awal klaim manfaat pensiun sehingga dapat mengamati pelaksanaannya secara langsung. Oleh karena itu, penulis memilih judul “Prosedur Klaim Manfaat Pensiun pada DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk” sebagai tugas akhir.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan prosedur klaim manfaat pensiun pada DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?
- b. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur klaim manfaat pensiun pada DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?
- c. Bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan prosedur klaim manfaat pensiun pada DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dibahas, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Menggambarkan pelaksanaan prosedur klaim manfaat pensiun pada DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
- b. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur klaim manfaat pensiun pada DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
- c. Merumuskan solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan prosedur klaim manfaat pensiun pada DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

1.4 Manfaat Penulisan

Dari hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, di antaranya:

- a. Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai prosedur klaim manfaat pensiun serta hambatan yang dihadapi di DPLK BNI, sekaligus meningkatkan kemampuan berpikir kritis dalam memahami permasalahan di lingkungan kerja dan merumuskan solusi yang tepat.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Bagi perusahaan, penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan saran dan rekomendasi sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kelancaran proses klaim manfaat pensiun di DPLK BNI serta menjadi bahan pertimbangan bagi Departemen *Operation & Customer Experience*.
- c. Bagi institusi, penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan dokumentasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis, yang menyusun tugas akhir dengan topik serupa.
- d. Bagi ilmu pengetahuan, penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai prosedur klaim manfaat pensiun di DPLK BNI sehingga menjadi referensi bagi pihak yang membutuhkan informasi serta mendukung pengembangan ilmu administrasi bisnis, khususnya di bidang operasional lembaga keuangan dan pengelolaan dana pensiun.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun penjelasan dari masing-masing metode pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses klaim manfaat pensiun di DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk selama masa magang, yaitu pada bulan Januari hingga Mei 2026 di Departemen *Operation & Customer Experience*. Observasi difokuskan pada proses klaim mulai dari tahap registrasi, otorisasi, validasi, kalkulasi, persetujuan, hingga pembayaran manfaat pensiun.
- b. Wawancara, penulis melakukan wawancara dengan Senior Staff Klaim DPLK BNI untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur klaim manfaat pensiun serta hambatan yang muncul selama proses tersebut. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan mengenai tata cara pengajuan klaim, tahapan yang memerlukan waktu paling lama, hambatan yang sering terjadi, serta kendala koordinasi antara DPLK BNI dan kantor cabang.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Dokumentasi, penulis mengumpulkan data pendukung berupa data pengajuan klaim yang mengalami penolakan (*reject*) selama periode Januari hingga Februari 2026 sebagai bahan untuk menganalisis hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan prosedur klaim manfaat pensiun. Selain itu, penulis juga mendapatkan materi internal dari DPLK BNI tentang ketentuan dalam penerapan aturan baru yang sesuai dengan UU P2SK sebagai bahan pendukung dalam menganalisis.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur klaim manfaat pensiun pada DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. pada dasarnya telah sesuai dengan teori prosedur klaim manfaat pensiun karena telah mencakup tahapan utama, yaitu pengajuan klaim, pemeriksaan dokumen, persetujuan, hingga pembayaran manfaat pensiun. Namun, dalam pelaksanaannya DPLK BNI menerapkan tahapan yang lebih rinci sebagai bentuk pengendalian internal, yaitu melalui pengajuan dan persiapan dokumen oleh peserta, penerimaan dan verifikasi dokumen di kantor cabang, registrasi data klaim, otorisasi, validasi data, kalkulasi manfaat pensiun, persetujuan, hingga pembayaran manfaat pensiun kepada peserta atau ahli waris. Penambahan tahapan tersebut bertujuan meningkatkan ketelitian pemeriksaan data, meminimalkan kesalahan administrasi, serta memastikan pembayaran manfaat pensiun dilakukan secara tepat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan prosedur klaim manfaat pensiun di DPLK BNI juga telah sesuai dengan teori mengenai faktor-faktor yang dapat menghambat pelaksanaan suatu prosedur. Hambatan tersebut meliputi penyesuaian usia pensiun akibat perubahan regulasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), ketidaklengkapan dokumen persyaratan, kesalahan dalam penginputan data peserta, serta koordinasi antara DPLK BNI dan kantor cabang yang belum berjalan secara optimal. Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan sebagian pengajuan klaim berstatus *reject* sehingga memerlukan proses perbaikan atau pelengkapan sebelum dapat diproses ke tahap berikutnya dan berdampak pada bertambahnya waktu penyelesaian klaim manfaat pensiun.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Upaya yang telah dilakukan DPLK BNI untuk mengatasi hambatan tersebut pada dasarnya juga telah sesuai dengan teori mengenai penyelesaian hambatan dalam pelaksanaan prosedur. Upaya yang dilakukan meliputi *maintenance* data pada sistem apabila ditemukan ketidaksesuaian usia pensiun maupun kesalahan data peserta pada tahap validasi, meminta pelengkapan dokumen yang belum memenuhi persyaratan sebelum proses klaim dilanjutkan, serta melakukan pemeriksaan data melalui tahapan registrasi, otorisasi, dan validasi. Selain itu, untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan prosedur klaim manfaat pensiun masih diperlukan peningkatan sosialisasi mengenai perubahan regulasi kepada kantor cabang, optimalisasi pemeriksaan kelengkapan dokumen dan ketelitian dalam penginputan data, serta peningkatan koordinasi dan komunikasi antara DPLK BNI dengan kantor cabang agar proses penyelesaian klaim dapat berlangsung lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

- a. DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. disarankan untuk menyusun pedoman atau checklist mengenai persyaratan dokumen serta ketentuan klaim manfaat pensiun yang dapat digunakan oleh seluruh kantor cabang sebagai acuan dalam menerima pengajuan klaim. Pedoman tersebut diharapkan dapat membantu petugas memastikan kelengkapan dokumen dan kesesuaian persyaratan sejak awal sehingga dapat mengurangi terjadinya pengajuan klaim yang berstatus reject.
- b. DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap data pengajuan klaim yang berstatus reject guna mengidentifikasi jenis kesalahan yang paling sering terjadi. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam menyusun langkah-langkah perbaikan maupun penyempurnaan prosedur sehingga potensi terjadinya hambatan yang sama pada proses klaim manfaat pensiun dapat diminimalkan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. disarankan untuk mengembangkan sistem monitoring atau notifikasi terhadap proses tindak lanjut pengajuan klaim yang masih memerlukan pelengkapan dokumen maupun perbaikan data. Dengan adanya sistem tersebut, proses pemantauan status klaim diharapkan dapat dilakukan secara lebih efektif sehingga penyampaian informasi kepada kantor cabang menjadi lebih cepat dan penyelesaian klaim manfaat pensiun dapat berlangsung secara lebih tepat waktu.
- d. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai prosedur klaim manfaat pensiun dengan ruang lingkup yang lebih luas, misalnya melalui analisis efektivitas pelaksanaan prosedur setelah penerapan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), analisis faktor-faktor yang memengaruhi lamanya penyelesaian klaim manfaat pensiun, maupun evaluasi kualitas pelayanan klaim berdasarkan perspektif peserta. Penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan masukan yang lebih komprehensif bagi pengembangan prosedur dan peningkatan kualitas pelayanan DPLK PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR PUSTAKA

- Adam, F. F., & Ilmarusyana. (2022). Prosedur Pengajuan Klaim Secara Offline dan Online Terhadap Program Pensiun Pertama di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 10, 63–72.
- Azzahra, L. K., Azizah, L., Salamah, A. N., Aini, M. H., & Abadi, M. T. (2023). Perkembangan Dana Pensiun Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 1(4), 344–352.
- Elfiswandi, Clarisa, C., Yani, I., Annisa, S., & Niami, S. (2025). *Institusi Depositori dan Pasar Modal* (1 ed.). Payakumbuh: Fahmi Karya.
- Irawan, R., Dewi, I. K. D., Wijaya, D., Prana, I., & Cahyani, S. I. (2020). Analisa Prosedur Administrasi Pengadaan Barang pada PT Helix Sukses Makmur Tangerang. *Jurnal Akrab Juara*, 5, 174–181.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (t.t.). *Klaim*. Kamus Bahasa Indonesia. Diambil 8 Juli 2026, dari <https://kbbi.web.id/klaim>
- Kismawadi, E. R. (2021). *Fraud pada Lembaga Keuangan dan NonKeuangan*. Depok: Rajawali Pers.
- Marwa, M. H. M. (2020). Analisis Status Badan Hukum Dana Pensiun. *Jurnal Yustika Media Hukum dan Keadilan*, 1–12.
- Maulani, R. R., & Mudzakir, A. (2025). Implementasi Prinsip Al-‘Adl dan Masalah Dalam Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Berkala Menurut Perspektif Akuntansi Syari’ah. *LOBI*, 02, 25–46.
- Naila, N., & Reviandani, O. (2025). Hambatan Pencairan Anggaran Perjalanan Dinas Pegawai Inspektorat Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 4(2), 319–325.
- Nurchahyo, R. T. N., & Kustini, K. (2026). Pendampingan Administratif Kepesertaan untuk Efisiensi Input Data dan Pencetakan Kartu di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa. *Community : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 185–195.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025, September 10). *Statistik Bulanan Dana Pensiun Juli 2025*. <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/dana-pensiun/Pages/Statistik-Bulanan-Dana-Pensiun-Juli-2025.aspx>
- Qoyum, A., & Rizal, A. (2024). *Perencanaan Keuangan Syariah: Bagaimana Islam Mengatur tentang Pengelolaan Harta*. Depok: pt Raja Grafindo Persada.
- Restanti, Y. D. (2024). *Administrasi Perkantoran* (1 ed.). Malang: Media Nusa Creative.
- Rustandi, D., & Indriati, F. (2022). Analisis Manajemen Perubahan Organisasi Komisi Pemberantasan Korupsi Pasca Revisi Undang-Undang. *Jurnal Moderat*, 578–594.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sudarajat, D., Utami, R. T., Karomah, N. G., Yoeliastuti, & Bakri. (2023). *Manajemen Administrasi Perkantoran: Teori dan Praktek* (1 ed.). Sumedang: CV. Mega Press Nusantara.

Wibisono, M. S. L. M., & Lating, A. I. S. L. (2025). Optimalisasi Proses Perpajakan Melalui Sistem Terintegrasi pada Perusahaan Jasa Kepelabuhanan. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan*, 2(4), 333–347.





LAMPIRAN

Lampiran 1 Data *Reject*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

alasan : MOHON MAINTENANCE USA PENSIUN MID 55TH SESUAI UU PPSK USA PENSIUN NORMAL PALING RENDAH 55TH BAGI PESERTA YG MEMBUKA REKENING TERHITUNG MULAI 12/01/23.MAKA MAINTENANCE USA PENSIUN : 55TH & JENIS PENCARAAN JADI I SESUAI UU PPSK USA PENSIUN NORMAL PALING RENDAH 55TH BAGI PESERTA YG MEMBUKA REKENING TERHITUNG MULAI 12/01/23.MAKA MAINTENANCE USA PENSIUN : 55TH & JENIS PENCARAAN JADI I MOHON MAINTENANCE USA PENSIUN MID 55TH Mohon maintenance usa pensiun jadi 55 tahun, uslah jenis pensiun menjadi pensiun dipercepat / Mohon melampirkan surat keterangan kerja dari PT HALEYORA POWERINDO yg di did oleh Pak Tedy Ti SESUAI UU PPSK USA PENSIUN NORMAL PALING RENDAH 55TH BAGI PESERTA YG MEMBUKA REKENING TERHITUNG MULAI 12/01/23.MAKA MAINTENANCE USA PENSIUN : 55TH & JENIS PENCARAAN JADI I MOHON MAINTENANCE USA PENSIUN MID 55TH, JENIS KLAIM MID KEPESERTAAN BERAKHIR DAN CFM APAKAH BERBEDA DENGAN ADANYA PAJAK 3% DAN FINATLY 3% mohon maintenance usa pensiun menjadi 40th serta revisi jenis klaim menjadi pensiun normal maintenance usa pensiun menjadi 40th serta revisi jenis klaim menjadi pensiun dipercepat MOHON MAINTENANCE USA PENSIUN MENJADI 55 TH, REVISI JENIS KLAIM MID KEPESERTAAN BERAKHIR, NADHON CFM YBI APAKAH BERBEDA DENGAN ADANYA BAYAR PAJAK PROGRESIF DAN FINATLY 3% MOHON MAINTENANCE USA PENSIUN MENJADI 55 TH, REVISI JENIS KLAIM MID KEPESERTAAN BERAKHIR, NADHON CFM YBI APAKAH BERBEDA DENGAN ADANYA BAYAR PAJAK PROGRESIF DAN FINATLY 3% MOHON MAINTENANCE USA PENSIUN MID 40TH DAN REVISI JENIS KLAIM MID PENSIUN DIPERCEPAT mohon untuk maintenance usa pensiun menjadi 33th MOHON MAINTENANCE USA PENSIUN MID 40TH DAN REVISI JENIS KLAIM MID PENSIUN DIPERCEPAT mohon maintenance usa pensiun menjadi 33th MOHON MAINTENANCE USA PENSIUN MID 40TH DAN REVISI JENIS KLAIM MID PENSIUN DIPERCEPAT SESUAI UU PPSK USA PENSIUN NORMAL PALING RENDAH 55TH BAGI PESERTA YG MEMBUKA REKENING TERHITUNG MULAI 12/01/23.MAKA MAINTENANCE USA PENSIUN : 55TH & JENIS PENCARAAN JADI I MOHON MAINTENANCE USA PENSIUN MID 55TH MOHON MAINTENANCE USA PENSIUN MID 55TH SESUAI UU PPSK USA PENSIUN NORMAL PALING RENDAH 55TH BAGI PESERTA YG MEMBUKA REKENING TERHITUNG MULAI 12/01/23.MAKA MAINTENANCE USA PENSIUN : 55TH & JENIS PENCARAAN JADI I SESUAI UU PPSK USA PENSIUN NORMAL PALING RENDAH 55TH BAGI PESERTA YG MEMBUKA REKENING TERHITUNG MULAI 12/01/23.MAKA MAINTENANCE USA PENSIUN : 55TH & JENIS PENCARAAN JADI I	alasan : Surat dari pensiun PT HALEYORA POWERINDO yg dilampirkan baru di pemberitahuan Surat surat keterangan kerja (SKK) dari BAKI TIRAKAS INDONESIA TIR Surat SK Pensiun / Berhenti Bekerja Mohon melampirkan surat keterangan kerja dari PT HALEYORA POWERINDO yg di did oleh Pak Surat dari pensiun dari PANGUNDAK YANG DI TTD OLUM DIREKTUR ADMINISTRASI DAN KEUANGAN SURAT SURAT KET BERHENTI BEKERJA YG DI TTD OLUM DIREKTUR ADMINISTRASI DAN KEUANGAN Surat surat keterangan kerja dari BIK Surat surat KET BERHENTI BEKERJA YG DI TTD OLUM DIREKTUR ADMINISTRASI DAN KEUANGAN Surat dari pensiun UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG Surat Surat Fatah Wario dari Pengadilan Agama atau Notaris (dane status SKK) atau mohon upload tgl jls Surat dari pensiun INARA UTAMA MANDIRI Surat dari pensiun PT HALEYORA POWERINDO serta Surat Kuasa Wario (dari Seluruh RRS Wario Menunjuk ke Satu RRS Wario) Surat Surat Kuasa Wario (dari Seluruh RRS Wario Menunjuk ke Satu RRS Wario), Surat Kuasa Wario dari Pengadilan Agama atau Notaris (dane status SKK) atau Surat Surat Kuasa Wario (dari Seluruh RRS Wario Menunjuk ke Satu RRS Wario), Surat Kuasa Wario dari Pengadilan Agama atau Notaris (dane status SKK) atau mohon upload di pensiun PT HALEYORA POWERINDO yg di lampirkan baru di pemberitahuan , masih belum terlampir Surat surat kuasa pensiun , di pensiun PT HALEYORA POWERINDO , maintenance usa pensiun menjadi 55th serta revisi jenis klaim menjadi kepesertaan berakhir mohon upload di pensiun BNC KANTOR BESAR di kalimantan yg terlampir , maintenance usa pensiun menjadi 40th, ngap serta revisi jenis klaim menjadi pensiun dipercepat SURAT SK KETIKIN DARI PANGUNDAK YANG DI TTD OLUM DIREKTUR ADMINISTRASI DAN KEUANGAN
alasan : MOHON MAINTENANCE NO KTP nik antara sistem dan dokumen berbeda REVISI NO REK DPLK PADA SURAT KUASA norek simponi di tidak sesuai surat kuasa no rek dplk pada surat kuasa seharusnya MOHON MAINTENANCE NO KTP DAN NPWP SESUAI DENGAN DATA NASABAH Mohon maintenance nik dan tgl lahir berbeda antara sistem dan dokumen serta moho upload sk pensiun PT PERKEBUNAN NUSANTARA III full pages maintenance no ktp revisi jenis klaim menjadi pensiun normal mohon maintenance ktp maintenance npwp sesuai data nasabah mohon maaf untuk no rek DPLK yang diajukan pada surat kuasa dan sistem berbeda MOHON MAINTENANCE NO KTP DAN NPWP SESUAI DENGAN DATA NASABAH surat kuasa pencairan tidak terbaca serta mohon utk maintenance npwp REVISI JENIS KLAIM MENJADI KEPESERTAAN BERAKHIR jika ybs tidak memiliki npwp mohon maintenance npwp utk menghapus angka yg ada pada kolom npwp mohon revisi jenis klaim menjadi pensiun normal npwp berbeda antara sistem dan dokumen MOHON MAINTENANCE NO KTP DAN NPWP SESUAI DENGAN DATA NASABAH mohon maintenance input no ktp revisi jenis klaim menjadi kepesertaan berakhir	

Lampiran 2 Dokumen Klaim Manfaat Pensiun

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

[illegible]

www.pajak.go.id

Pajak Kita Untuk Kita

npwp.

NPWP dicantumkan dalam hal yang terkait dengan dokumen perpajakan. Dalam hal wajib pajak pindah tempat tinggal atau tempat kedudukan, harap mengajukan permohonan pindah alamat.

Seluruh layanan perpajakan tidak dipungut biaya.

 **DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**
KEMENTERIAN KEUANGAN RI

Agama	ISLAM	ASGARDIM
Status Perkawinan	KAWIN	REUM KAHN
Pekerjaan	PEGAWAI BAWATA	WISUSAHA
Kawin/generasi	WNI	ASGARDIAN
Merkato Hingga	22-12-2012	SEUMUR HODUP

JAKARTA BARAT
22-12-2012

(Signature)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Tahapan Registrasi

Name	Status	Date modified	Type	Size
BAKTI TIMAH MEDIKA FULL	●	15/06/2026 09:18	Microsoft Excel Work...	58 KB
BAKTI TIMAH MEDIKA	●	05/07/2026 13:52	Microsoft Excel Work...	57 KB
DUMA KARYA BURUAN	●	09/03/2026 15:58	Microsoft Excel Work...	21 KB
INPUT KOMPENSASI PASCAKERJA	●	06/03/2026 10:13	Microsoft Excel Work...	14 KB
PT BAKTI TIMAH MEDIKA	●	08/05/2026 16:38	Microsoft Excel Work...	33 KB
PT DUTA AGUNG GROUP	●	27/04/2026 10:43	Microsoft Excel Work...	40 KB
PT GRAHA BARA LESTARI	●	16/04/2026 15:11	Microsoft Excel Work...	28 KB
PT SUCCOFINDO	●	10/04/2026 16:54	Microsoft Excel Work...	23 KB
PT JUADIAN UTAMA INTERINSKO TBK	●	17/04/2026 13:50	Microsoft Excel Work...	27 KB

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 4 Hasil Wawancara

HASIL WAWANCARA

Pewawancara : Cici Rahmi Salsabilla
 Jabatan Narasumber : Senior Staff Klaim
 Hari/tanggal : Selasa/12 Mei 2026
 Tempat : Wisma 46, DPLK BNI

a. Bagaimana prosedur klaim manfaat pensiun di dplk bni?

Jawab: Prosedur dimulai dari berkas pengajuan klaim yang diterima, kemudian dilakukan registrasi data klaim dengan menginput data peserta ke dalam sistem. Setelah itu dilakukan otorisasi oleh Manajer Klaim sebagai pemeriksaan awal terhadap data dan dokumen. Selanjutnya berkas masuk ke tahap validasi data untuk memastikan kesesuaian antara data pada sistem dengan dokumen pendukung peserta. Apabila ditemukan ketidaksesuaian data, pengajuan klaim belum dapat diproses lebih lanjut dan akan berstatus *reject* sampai dilakukan perbaikan. Setelah proses validasi selesai, dilakukan kalkulasi manfaat pensiun menggunakan *template* yang tersedia pada sistem. Dalam satu hari, proses kalkulasi dapat mencapai lebih dari 200 pengajuan apabila tidak terdapat hambatan pada perangkat maupun jaringan. Selanjutnya berkas diajukan kepada Manajer Klaim untuk memperoleh persetujuan, kemudian diteruskan kepada Head Division Operation & Customer Experience untuk memperoleh persetujuan akhir sebelum pembayaran manfaat pensiun dilakukan.

b. Tahapan mana yang biasanya memerlukan waktu paling lama?

Jawab: Biasanya pada tahap validasi data karena seluruh data harus diperiksa satu per satu untuk memastikan kesesuaiannya dengan dokumen pendukung. Sementara itu, pada tahap kalkulasi manfaat pensiun sudah tersedia *template* dalam sistem sehingga petugas hanya perlu menyesuaikan data peserta.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. Apa saja masalah yang paling umum ditemukan pada tahap validasi?

Jawab: Yang paling banyak adalah kebutuhan *maintenance* usia pensiun. Hal ini terjadi karena adanya aturan baru mengenai perubahan usia pensiun bagi peserta yang membuka rekening setelah 12 Januari 2023 sehingga data kepesertaan harus disesuaikan kembali. Selain itu, sering juga ditemukan dokumen persyaratan yang belum lengkap, misalnya Surat Keputusan (SK) pensiun yang belum dilampirkan. Terdapat pula kasus ketidaksesuaian antara data yang tercatat di dalam sistem dengan dokumen pendukung peserta yang disebabkan oleh kesalahan penginputan data sehingga perlu dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum proses klaim manfaat pensiun dapat dilanjutkan.

d. Di luar hal tersebut, apakah ada Hambatan lain yang sering ditemui?

Jawab: Ada. Apabila terdapat kekurangan dokumen, DPLK BNI harus meminta kelengkapannya kembali kepada Kantor Cabang BNI. Namun, karena Kantor Cabang BNI juga menangani berbagai aktivitas operasional perbankan lainnya dan *email* tidak selalu dipantau secara rutin, proses tindak lanjut memerlukan waktu yang lebih lama. Akibatnya, DPLK BNI harus menunggu konfirmasi dari Kantor Cabang BNI sebelum proses klaim manfaat pensiun dapat dilanjutkan.

e. Bagaimana cara mengatasi ketidaksesuaian usia pensiun?

Jawab: Apabila ditemukan ketidaksesuaian usia pensiun, bagian Operasional akan melakukan *maintenance* data usia pensiun secara langsung pada sistem DPLK BNI sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setelah data diperbaiki, proses klaim manfaat pensiun dapat dilanjutkan ke tahapan berikutnya tanpa harus mengulang seluruh proses dari awal.

f. Apakah terdapat media komunikasi tertentu yang digunakan dalam proses koordinasi apabila ditemukan kekurangan dokumen?

Jawab: Ya. Untuk peserta individu, koordinasi umumnya dilakukan melalui Kantor Cabang BNI. Sementara itu, untuk peserta kolektif, koordinasi dilakukan secara langsung dengan pihak perusahaan, umumnya



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menggunakan *email* karena komunikasi terkait dokumen perusahaan lebih banyak dilakukan melalui media tersebut.

- g. Apakah ada perbedaan prosedur antara peserta kolektif dan peserta individu?

Jawab: Tidak ada perbedaan yang signifikan, prosedurnya sama. Perbedaannya hanya pada peserta individu yang tidak memerlukan SK berhenti bekerja.





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Hasil Turnitin

Page 2 of 76 - Integrity Overview

Submission ID : 3618146574820

15% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

15%	Internet sources
5%	Publications
3%	Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'll recommend you focus your attention there for further review.

Page 2 of 76 - Integrity Overview

Submission ID : 3618146574820

https://drive.google.com/file/d/1EzfwCE_Tojnqnh5kJJe94WCmvuyF2bbdh/view?usp=drivesdk