

# **BUKU PELAYANAN**

**Pedoman & Informasi Bagi  
Penerima Manfaat Pensiun**

Publikasi oleh :  
**Dana Pensiun Telkom**







## DAFTAR ISI

TENTANG DANA PENSIUN TELKOM

3

VISI, MISI DAN BUDAYA DAPEN TELKOM

6

HAK DAN KEWAJIBAN PMP

11

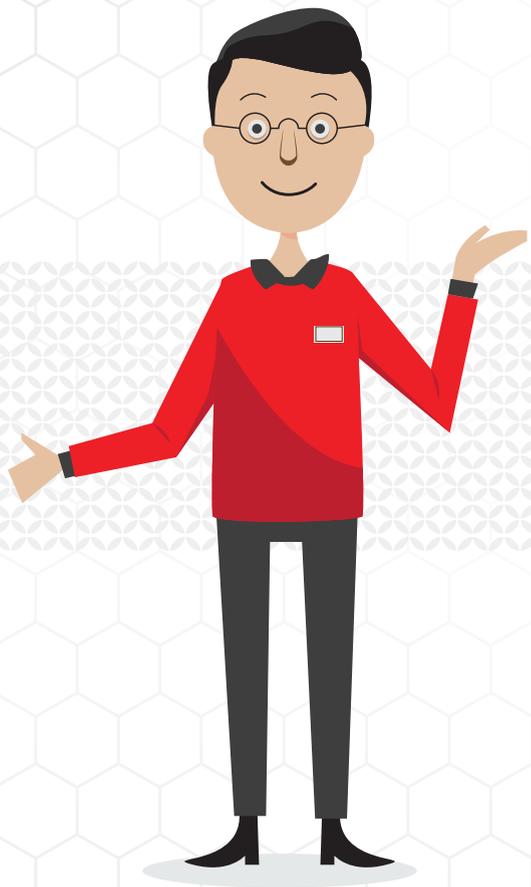
KEGIATAN PELAYANAN

17

TANYA JAWAB

24





## TENTANG DANA PENSIIUN TELKOM

## Dasar Hukum Dana Pensiun



Dasar hukum Dana Pensiun adalah UU No. 11 tahun 1992 tentang Dana Pensiun dan PP No 76 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK).

Pembentukan Dana Pensiun Telkom (Dapen Telkom) yang menggantikan Yayasan Dana Pensiun Pegawai Telkom ditetapkan dengan Keputusan Direksi nomor 22 tahun 1997 tentang Peraturan Dana Pensiun dari Dana Pensiun Telkom (PDP Telkom) yang disahkan dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor Kep. 494/KM.17/1997 tanggal 15 September 1997.

Peraturan Dana Pensiun tersebut telah mengalami beberapa kali perubahan dan terakhir ditetapkan dengan nomor PD. 207.04/r.02/PS950/COP-J2000000/2017 tanggal 07 Juni 2017, tentang Peraturan Dana Pensiun dari Dana Pensiun Telkom yang disahkan oleh Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor Kep-35/NB.1/2017 tanggal 15 Juni 2017.



OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. OJK didirikan untuk menggantikan peran Bapepam-LK dalam pengaturan dan pengawasan pasar modal dan lembaga keuangan, dan menggantikan peran Bank Indonesia dalam pengaturan dan pengawasan bank, serta untuk melindungi konsumen industri jasa keuangan. (sumber : [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id))



Dapen Telkom adalah Badan Hukum berupa Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK) yang menyelenggarakan Program Pensiun Manfaat Pasti bagi Karyawan TELKOM yang diangkat perusahaan sebagai Karyawan tetap sebelum Juli tahun 2002.

Tujuan Dana Pensiun adalah untuk memelihara kesinambungan penghasilan bagi Peserta, Janda /Duda dan anak yang berhak.

Manfaat Pasti adalah Manfaat Pensiun dibayarkan sesuai dengan Rumus Manfaat Pensiun yang ditetapkan di dalam PDP.

**Catatan :**

Karyawan yang diangkat perusahaan sebagai Karyawan Tetap Telkom mulai Juli 2002 ikut program Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) tidak di Dapen Telkom.

## VISI

Menjadi Dana Pensiun  
Pemberi Kerja Terbaik  
Di Indonesia

## MISI

1. Mengelola kesinambungan pembayaran Manfaat Pensiun secara tepat waktu, tepat jumlah dan tepat penerima
2. Mengembangkan dana secara optimal dan aman sesuai peraturan dan arahan investasi
3. Memberikan pelayanan dan melaksanakan praktek-praktek terbaik untuk memberikan hasil terbaik bagi stakeholders melalui SDM yang kompeten

## BUDAYA DAPEN TELKOM

The Dapen Telkom Ways sebagai Great Spirit  
dengan Core Values



## Pemangku Kepentingan (Stakeholders) Utama Dapen Telkom

- 

Telkom Sebagai Pendiri, Pembayar Iuran dan Penjaminan Kecukupan dana.
- 

Peserta/Karyawan aktif sebagai pembayar iuran dan calon Penerima Manfaat Pensiun (PMP).
- 

Peserta Pensiunan sebagai Penerima Manfaat Pensiun (PMP).
- 

Mantan Karyawan adalah Peserta yang berhenti bekerja sebelum mencapai usia pensiun dipercepat dan telah mempunyai masa kepesertaan sekurang-kurangnya 3 tahun, serta tidak mengalihkan dananya ke pihak lain.
- 

Janda/Duda/Anak ahli waris karyawan/Pensiunan yang menerima Manfaat Pensiun.
- 

Manajemen dan karyawan Dapen Telkom yang melaksanakan pengelolaan Dapen Telkom.
- 

Regulator (Otoritas Jasa Keuangan)

## Kewajiban Dapen Telkom



Membayarkan Manfaat Pensiun (MP) dan Tabungan Hari Tua (THT) secara tepat waktu, tepat jumlah dan tepat penerima.



Mengelola dana sesuai ketentuan & peraturan perundangan yang berlaku, baik dari Pendiri, Regulator & kebijakan lainnya.



Melaporkan kegiatan/pengelolaan setiap Bulan, Triwulan, Semester, dan Tahunan kepada Pendiri melalui Dewan Pengawas (TELKOM) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).



Melaporkan ringkasan perkembangan pengelolaan kekayaan Dapen dan perubahannya dalam bentuk INFO MEMO ke perwakilan Peserta/Pensiunan melalui SEKAR & P2TEL.

## Kegiatan Pelayanan Dapen Telkom

- ✔ Memberikan pelayanan kepada PMP melalui media komunikasi yang tersedia.
- ✔ Melakukan kerja sama dengan berbagai pihak termasuk dengan P2TEL untuk mengoptimalkan pelayanan kepada PMP (Penerima Manfaat Pensiun) (misalnya pelaksanaan datul, pelaporan, permintaan kartu, surat keterangan).
- ✔ Melakukan sosialisasi melalui berbagai media (online maupun offline)



## Penerima Manfaat Pensiun (PMP)

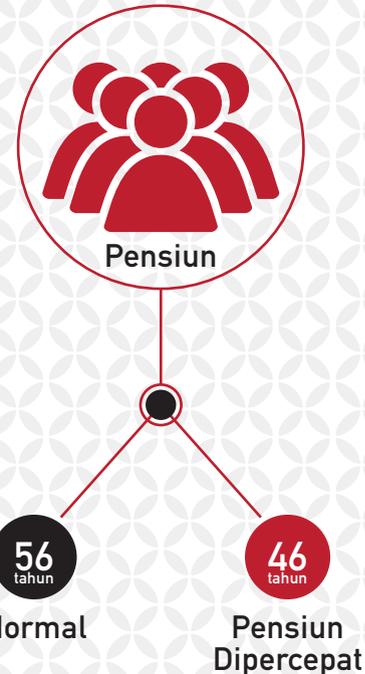
Siapa sajakah Penerima Manfaat Pensiunan ( PMP ) ?

1. Pensiunan :
  - Pensiun Normal : setelah mencapai usia 56 tahun
  - Pensiun Dipercepat : paling cepat usia 46 tahun
2. Janda Duda  
Hak Manfaat Pensiun ( MP ) Janda/Duda akan berakhir atau hapus apabila meninggal dunia atau menikah lagi.
3. Anak  
Hak MP Anak berakhir / hapus pada usia 25 tahun

Manfaat Pensiun (MP) dibayarkan mulai bulan berikutnya setelah Peserta berhenti bekerja

Pembayaran MP ditransfer ke rekening Penerima MP pada tanggal 1 setiap bulan

Untuk Bank diluar Bank Koordinator (BNI, BRI, Mandiri, BWS dan BTPN), dimungkinkan ada tambahan waktu untuk kliring antar Bank.





## HAK DAN KEWAJIBAN PMP



Memperoleh Manfaat Pensiun & THT sesuai ketentuan yang berlaku.



Memperoleh layanan diantaranya :

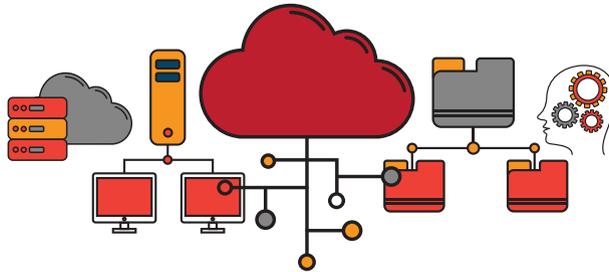
- Slip MP
- Surat Keterangan (untuk keringanan PBB dan Beasiswa)
- Bukti Potong Pajak Pribadi (SPT Tahunan)
- Layanan info terkini dari berbagai media (Sosialisasi, Penstel, Web, Simpul Mobile dan lain lain)
- Layanan pengaduan ( Customer Handling )
- Mendapat kesempatan layanan tambahan sesuai ketentuan (Bedah Rumah/Sewa Rumah,dll).



Menyampaikan pendapat dan saran mengenai perkembangan portofolio investasi Dapen Telkom kepada Pendiri dan Dewas Dapen Telkom.



Menerima SK Pembayaran Manfaat Pensiun (SK PMP) dan Kartu Pengenal Penerima Manfaat Pensiun.



### ✓ Pengkinian Data

PMP wajib melaporkan perubahan data yang dilakukan sesegera mungkin (kematian, perceraian/pernikahan, alamat, no telp, no rekening dll).

Untuk melaporkan pengkinian /perubahan data dapat dilakukan sbb :

- a) Web Dapen Telkom ([www.dapentelkom.co.id](http://www.dapentelkom.co.id)), pada menu layanan)
- b) Simpul Web atau Simpul Mobile
- c) Pelayanan Dapen Telkom
- d) P2Tel setempat

Manfaat pengkinian data ini adalah agar Dapen Telkom dapat membayarkan MP secara tepat waktu, tepat jumlah dan tepat penerima.

Untuk PMP yg melakukan pengkinian data terkait kematian akan mendapatkan kontraprestasi.

## **Data Ulang (DATUL)**

PMP wajib melakukan Data Ulang (Datul) secara periodik. Manfaat dari Datul data ini adalah agar Dapen Telkom dapat membayarkan MP secara tepat waktu, tepat jumlah dan tepat penerima.

Data Ulang dilakukan sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun dengan periode sebagai berikut :

- Semester 1 : Januari – Juni
- Semester 2 : Juli – Desember

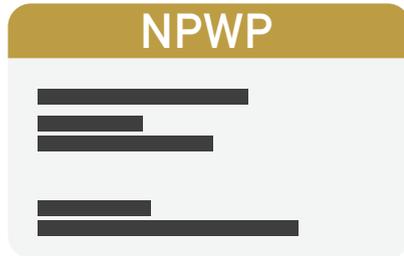
Untuk melaporkan data ulang dapat dilakukan sebagai berikut :

- a) Web Dapen Telkom ([www.dapentelkom.co.id](http://www.dapentelkom.co.id)), pada menu layanan)
- b) Simpul Web atau Simpul Mobile
- c) Pelayanan Dapen Telkom
- d) P2Tel setempat

Untuk Datul pada setiap periode diberikan kontraprestasi untuk PMP yang sudah Datul.

Namun bila PMP tidak melakukan datul maka MP-nya akan ditangguhkan

## Melaporkan NPWP ke Dapen Telkom



Penerima Manfaat Pensiun yaitu Pensiunan maupun Janda/Duda/Anak yang MP pertahunnya lebih besar dari PTKP diwajibkan oleh Undang-undang untuk mempunyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan melaporkan pajaknya tiap tahun ke kantor pelayanan pajak setempat.

PMP wajib melaporkan, Namun bagi PMP yang seharusnya punya tapi tidak melaporkan NPWP, maka pajak terhadap Manfaat Pensiun yang diterima akan dikenakan 20% lebih tinggi dari tarif pajak seharusnya.

Untuk keperluan pelaporan pajak PMP, Dapen Telkom mengeluarkan lampiran SPT Tahunan berupa bukti potong pajak untuk Manfaat Pensiun, bukti potong pajak tersebut bisa didapatkan oleh PMP melalui channel sebagai berikut :

- a) Web Dapen Telkom ([www.dapentelkom.co.id](http://www.dapentelkom.co.id)), pada menu layanan)
- b) Pelayanan Dapen Telkom
- c) P2Tel setempat

## **Memberikan edukasi kepada Keluarga**

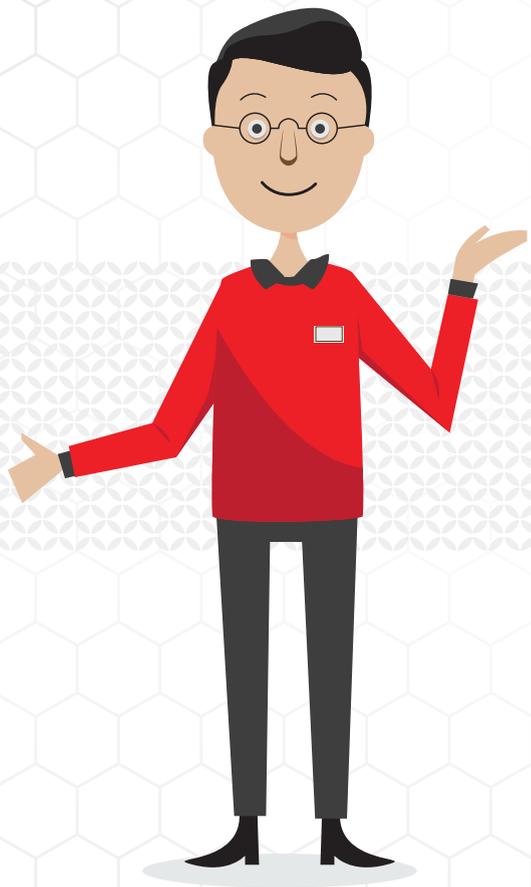
Memberitahu Istri/ Suami/Anak tentang hak & kewajiban PMP, agar ahli waris dapat mengetahui hak dan kewajibannya bila PMP meninggal dunia.

## **Menjalin Silaturahmi dengan P2Tel Setempat**

Para Pensiunan, janda/duda dan anak yang merupakan Penerima Manfaat Pensiun dari DAPEN Telkom, dimohon bisa saling mengajak sesama PMP untuk selalu berhubungan dengan P2TEL setempat untuk mendapatkan informasi-informasi penting dan bantuan layanan P2TEL ataupun DAPEN Telkom.

Untuk Informasi terkini dapat dilihat juga pada media sbb :

- a) Web Dapen Telkom ([www.dapentelkom.co.id](http://www.dapentelkom.co.id))
- b) Web P2Tel ([www.p2tel.or.id](http://www.p2tel.or.id))



## KEGIATAN PELAYANAN

## 1. Layanan Penerbitan SK PMP bagi Pensiunan Baru

Karyawan yang akan memasuki masa pensiun wajib mengisi form atau melengkapi berkas di aplikasi MPP Online/HR setempat yang terdiri dari :

1. FC SK Pemberhentian dari Perusahaan;
2. FC SK Capeg atau Pegawai Perusahaan (bagi Peserta terdaftar mulai 24 April 1992);
3. FC Kartu Keluarga atau KTP ;
4. FC Surat/Akte Nikah;
5. FC buku rekening bank atas nama Penerima MP
6. Pas photo 1 buah ukuran 4 x 6 (berwarna);
7. FC NPWP

Bagi Karyawan wajib melakukan cek & recheck terhadap data pribadi yang ada di HR setempat sehingga apabila ada perubahan dapat langsung dilakukan penyesuaian (contoh : nama dan jumlah ahli waris yang terdaftar).

## 2. Layanan Penerbitan SK PMP bagi Pensiunan Janda/Duda

Apabila ada Pensiunan meninggal dunia, keluarga/kerabat/P2TEL dimohon segera melaporkan ke Dapen Telkom atau melalui P2TEL.

Janda/Duda Pensiunan mengisi Form dengan melampirkan :

1. FC SK Pemberhentian dari Perusahaan/SK Pensiun;
2. FC Surat Kematian;
3. FC KTP Janda/ Duda dan Kartu Keluarga;
4. FC Surat/ Akte Nikah;

5. Pas photo 1 buah ukuran 4 x 6 (berwarna);
6. FC rekening bank atas nama janda/duda, yang ditunjuk Dapen Telkom ;
7. FC Kartu NPWP atas nama ybs

Form beserta lampirannya diantar langsung atau dikirim lewat pos /email Dana Pensiun Telkom, atau bisa juga dikirimkan melalui P2Tel Cabang setempat.

### 3. Layanan Penerbitan SK PMP bagi Pensiunan Anak

Apabila ada pensiunan/janda/dudanya meninggal dunia, keluarga/kerabat/P2TEL dimohon segera melaporkan ke Dapen Telkom.

Anak Yang masih berhak menjadi ahli waris dapat mengisi Form dengan melampirkan :

1. FC SK Pemberhentian dari Perusahaan atau SK Pensiunan Orang Tua;
2. FC Surat Kematian;
3. FC KTP anak (yang menerima MP) dan Kartu Keluarga;
4. FC Surat/ Akte Kelahiran;
5. Pas photo 1 buah ukuran 4 x 6 (berwarna);
6. FC rekening bank anak
7. FC NPWP atas nama ybs bila MP nya di atas PTKP

Form tersebut dapat di download dari web Dapen Telkom ([www.dapentelkom.co.id](http://www.dapentelkom.co.id)) dan form yang telah dilengkapi beserta lampirannya dapat dikirimkan ke Dapen Telkom melalui channel digital ataupun melalui P2Tel setempat.

#### 4. Layanan Mutasi atau Perubahan Data PMP

- A. Perubahan Nomor Rekening : Mengisi form mutasi rekening yang ditandatangani dan diserahkan ke PC P2Tel atau Pelayanan Dapen Telkom dan dilengkapi dengan FC halaman pertama buku tabungan yang tercantum nama dan nomor rekening.
- B. Perubahan alamat/No. Telepon : Mengisi form perubahan data di PC P2Tel/Pelayanan Dapen Telkom dan dilengkapi dengan FC KTP/KK.

Form tersebut dapat di download dari web Dapen Telkom ([www.dapentelkom.co.id](http://www.dapentelkom.co.id)) dan form yang telah dilengkapi beserta lampirannya dapat dikirimkan ke Dapen Telkom melalui channel digital ataupun melalui P2Tel setempat.

#### 5. Layanan Penerbitan Kartu PMP

Kartu PMP merupakan kartu identitas Pensiunan sebagai peserta Dana Pensiun Telkom. Prosedur penerbitan Kartu Peserta Pensiun adalah sebagai berikut :

- A. Bagi pensiunan baru ataupun Janda/Duda/Anak penerima Manfaat Pensiun akan menerima SK PMP & Kartu PMP apabila sudah melengkapi seluruh persyaratan
- B. Bagi yang belum menerima Kartu PMP agar menginformasikan nama dan NIK serta mengirimkan pas photo ukuran 4x6 sebanyak 2 buah ke Pelayanan Dapen Telkom.
- C. Bagi yang memerlukan penggantian Kartu PMP dikarenakan hilang dapat melaporkan nama dan NIK serta mengirimkan pas photo ukuran 3x4 sebanyak 2 buah dan surat keterangan kehilangan dari kepolisian setempat ke Pelayanan Dapen Telkom
- D. Kartu PMP dapat dikirimkan langsung ke alamat PMP maupun melalui PC P2Tel.

## 6. Layanan Penerbitan Surat Keterangan

Surat Keterangan diterbitkan oleh Dana Pensiun Telkom untuk keperluan pribadi PMP. Misalnya Surat Keterangan Untuk Pengurusan Bea Siswa, Surat Keterangan Untuk Keringanan PBB. Prosedur penerbitan Surat Keterangan adalah sebagai berikut :

- a. PMP mengajukan Surat Keterangan melalui PC P2Tel/ Dapen Telkom
- b. Petugas Pelayanan akan membuat draft Surat Keterangan, yang selanjutnya akan diteruskan kepada KABAG Pelayanan untuk persetujuan/ penanda-tanganan.
- c. Surat Keterangan yang telah ditanda-tangani akan dikirim melalui channel digital maupun jasa pengiriman kepada PMP yang membutuhkan.

## 7. Layanan Penerbitan Slip MP

Slip manfaat pensiun dapat diterbitkan setiap saat atas permintaan pensiun, dengan proses sebagai berikut:

- a. PMP dapat mendownload secara mandiri melalui web Dapen Telkom ([www.dapentelkom.co.id](http://www.dapentelkom.co.id)).
- b. PMP dapat meminta bantuan PC P2Tel / Pelayanan Dapen Telkom. Di dalam slip MP akan tampak MP dan iuran P2Tel (0,1%) dan Dana Kematian (0,2%) yang dipotong oleh P2TEL atas nama Pensiunan). Slip akan dikirimkan melalui sesuai permintaan PMP.

## 8. Layanan Penertiban Bukti Potong Pajak

Form-1721-A1 merupakan bukti pemotongan pajak Manfaat Pensiun PMP (Penerima Manfaat Pensiun) wajib pajak selama satu tahun yang diterbitkan oleh Dapen Telkom. Form ini merupakan lampiran pajak pribadi yang harus dilaporkan ke Kantor Pajak setempat oleh PMP.

Form 1721-A1 terbit dan dapat dicetak mulai bulan Januari sd Maret tahun berjalan untuk tahun pajak N-1 (tahun sebelumnya), dan dapat diperoleh PMP melalui channel layanan sebagai berikut :

- a. Web Dapen Telkom ([www.dapentelkom.co.id](http://www.dapentelkom.co.id)) pada menu layanan
- b. Pelayanan Dapen Telkom
- c. P2Tel Setempat





**TANYA JAWAB**



Mengapa Manfaat Pensiun tidak pernah dinaikkan oleh Dapen Telkom ?



Di dalam PDP Telkom tidak diatur kenaikan Manfaat Pensiun. Kenaikan MP adalah wewenang Pendiri.

Dapen Telkom hanya melakukan pembayaran sesuai besar Manfaat Pensiun sebagaimana diatur dalam Peraturan Dasar Pensiun (PDP).



Apakah Dapen itu seperti Perusahaan atau Koperasi yang tiap tahun ada deviden atau pembagian keuntungan ?



Dana Pensiun merupakan badan hukum tersendiri berbeda dengan Koperasi/ Perusahaan lain. Dapen Telkom harus mengelola dan mengembangkan dana untuk mencukupi pembayaran manfaat pensiun secara terus menerus. Hasil pengembangan tidak boleh serta merta dibagikan kepada Peserta. Kekayaan Dapen tidak boleh dipinjamkan kepada Peserta maupun ditarik oleh Pendirinya.



## Mengapa MP tidak diterima tepat waktu ?



Beberapa penyebab Manfaat Pensiun (MP) tidak diterima oleh Pensiunan secara tepat waktu adalah :

### Syarat administrasi dalam mengajukan permohonan pembayaran MP tidak lengkap.

Syarat administrasi untuk pembayaran MP Pensiunan/Janda/Duda/ Anak adalah sebagaimana tercantum dalam bagian “Proses Pelayanan Dapen Telkom”.

### Terlambat melaporkan/ update status

Keterlambatan ini biasanya terjadi karena pensiunan/ Janda/ Duda meninggal dunia atau Anak telah dewasa sehingga berdampak pada perubahan nama dan rekening penerima MP yang terlambat dilaporkan ke Dapen Telkom.

### Penulisan nama & nomor rekening tabungan

Penulisan nama & nomor rekening di data Dapen Telkom berbeda dengan yang tercantum di buku rekening sehingga menyebabkan retur MP ke Dapen Telkom.



### Bagaimana prosedur Pembuatan NPWP ?



- a. Permohonan NPWP diajukan oleh Wajib Pajak dengan menggunakan formulir Registrasi dilampiri foto copy KTP dan foto copy kartu keluarga;
- b. Formulir yang telah ditanda-tangani diserahkan ke Kantor Pelayanan Pajak.
- c. Paling lama 1 hari kerja setelah formulir diterima dan persyaratannya telah lengkap maka Kantor Pelayanan Pajak akan menerbitkan kartu NPWP.



### Bagaimana prosedur Pelaporan Pajak ?



- a. **Datang Langsung**
  - Pelaporan pajak dimulai dengan pengambilan formulir SPT, pengisian, penanda-tanganan dan penyampaian SPT ke Kantor Pelayanan Pajak secara langsung atau melalui pos.
  - Batas waktu penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak (WP) Pribadi paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak (bulan Maret tahun n+1).
- b. **Online**
  - Melalui Web Site Resmi Direktorat Jendral Pajak : <https://djponline.pajak.go.id> DJP online adalah salah satu aplikasi pajak online dari Direktorat Jenderal Pajak yang fungsinya memberikan fasilitas kepada Wajib Pajak untuk lapor SPT Pajak atau pembayaran pajak secara online melalui aplikasi e-filing & e-Billing Pajak.



## Apakah program MPS akan ada lagi ?



Di dalam PDP Dapen Telkom tahun 2017 sudah diatur bahwa program MPS untuk Pensiunan maupun Janda/Duda untuk saat ini tidak ada lagi, kecuali untuk PMP dengan kondisi tertentu sebagai berikut :

1. Peserta/Mantan yang pertama kali menerima Manfaat Pensiun dengan ketentuan :
  - a. Manfaat Pensiun bulanan sama dengan besarnya Manfaat Pensiun yang dapat dibayarkan secara sekaligus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang dana pensiun; atau
  - b. Manfaat Pensiun bulanan lebih besar dari Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) maka pembayaran secara sekaligus dimaksud hanya pembayaran yang menjadi selisih lebih dari Manfaat Pensiun yang diterima setelah dikurangi Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah)
2. Sakit parah dan mengalami kesulitan keuangan serta tidak berhak atas fasilitas kesehatan dari Pemberi Kerja
3. WNI yang berpindah kewarganegaraan



## Bagaimana Pelayanan Dapentelkom pada priode AKB (Adaptasi Kebiasaan Baru) pasca Pandemi Covid 2019 ?



### **1. Pemenuhan kebutuhan PMP/ Pelaporan / Pemberian informasi / Penanganan Komplain / DATUL**

Cara / Media:

- Diprioritaskan melalui Layanan Digital

- WA/ Telegram/Telp (08112183151, 08112193151, 022-2500983)
- Email : [customercare@dapentelkom.co.id](mailto:customercare@dapentelkom.co.id)
- Web Dapen : [dapentelkom.co.id](http://dapentelkom.co.id)
- Simpul Online : [simpul.dapentel.co.id](http://simpul.dapentel.co.id) (DATUL & Pelaporan perubahan data)
- Phone In ke P2Tel setempat

### **2. Sosialisasi & Edukasi kepada PMP**

Cara / Media:

- Media Online (Wa Group, Web, Webinar, e learning)
- Media Cetak (Penstel)
- Tatap Muka (dgn protokol khusus)



022 2500983



0811 2183 151  
0811 2193 151



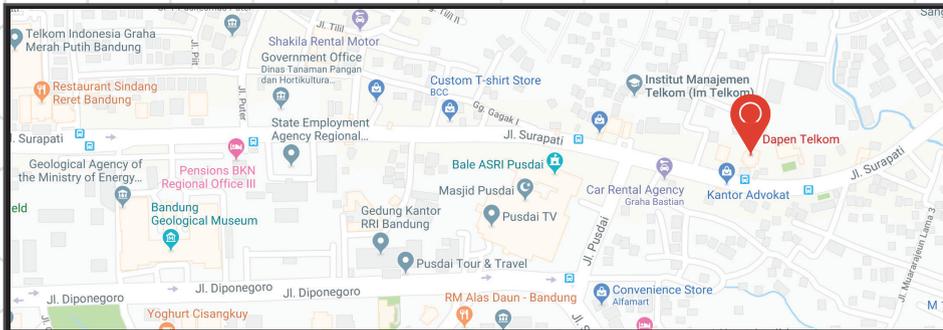
customercare@dapentelkom.co.id



www.dapentelkom.co.id



**HUBUNGI KAMI**



**Dana Pensiun Telkom  
Jl. Surapati No. 151  
Bandung 40123**