

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI TASPEN OTENTIKASI
PADA KONSUMEN GENERASI BABY BOOMERS
Di PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Made Dilla Widhiastuti
NIM 2115713052**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI TASPEN OTENTIKASI
PADA KONSUMEN GENERASI BABY BOOMERS
Di PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Made Dilla Widhiastuti
NIM 2115713052**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Dilla Widhiastuti
NIM : 2115713052
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Konsumen Generasi Baby Boomers Di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar" adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 14 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Ni Made Dilla Widhiastuti
NIM. 2115713052

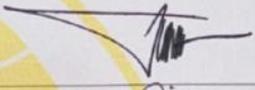
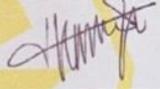
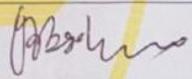
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI TASPEN OTENTIKASI
PADA KONSUMEN GENERASI BABY BOOMERS
DI PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

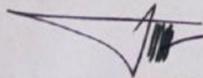
(NI MADE DILLA WIDHIASTUTI)
NIM : 2115713052

Badung, 14 Agustus 2024
Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB NIP. 199201312019031011	
Dosen Penguji 1, Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs NIP. 197712152006042001	
Dosen Penguji 2, Drs. I Ketut Pasek, M.AB NIP. 195909201989031001	

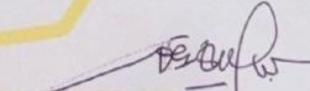
Pembimbing,

Dosen Pembimbing 1



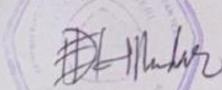
Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB
NIP. 199201312019031011

Dosen Pembimbing 2



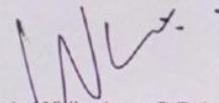
Ni Nyoman Teristiyani Winaya SE.M.M
NIP. 196110301987032001

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantara, S.Psi., M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Generasi Baby Boomers di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar”.

Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

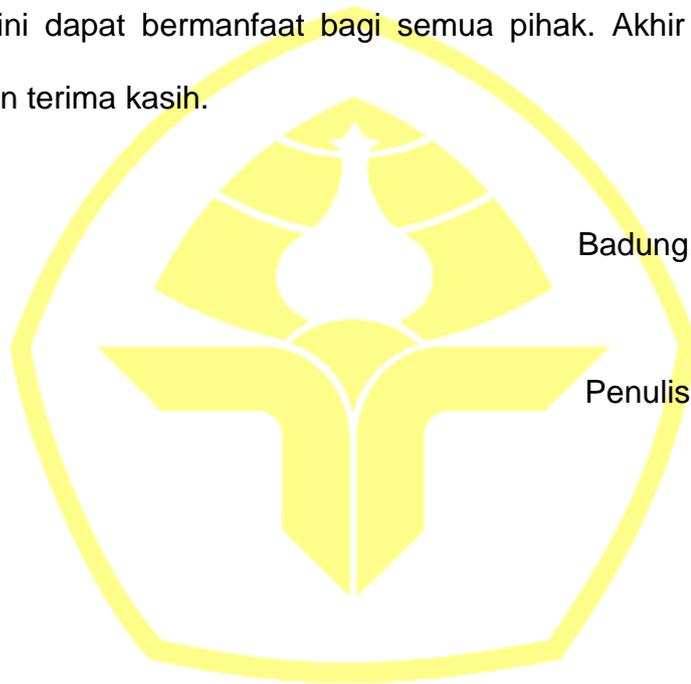
Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan demi terselesainya laporan tugas akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis
4. Bapak Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan khusus dalam menyusun tugas ini.
5. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya SE.,M.M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan masukkan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Bapak Surya Mustofa selaku Branch Manager di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar yang telah memberikan izin dalam pengambilan data.
7. Bapak Hassanudin Achmad selaku Manager Bidang Layanan dan Kepesertaan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar yang telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan data-data laporan tugas akhir.
8. Kak Angga Partha selaku Staff Bidang Umum dan SDM yang juga banyak memberi penulis saran dan informasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.
9. Seluruh staff PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu memberikan bimbingan serta memberikan informasi-informasi yang penulis perlukan dalam laporan tugas akhir.

10. Keluarga tercinta, teman-teman, dan orang yang penulis sayangi yang telah memberikan dorongan, semangat, serta bimbingan kepada penulis selama penyusunan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca yang nantinya dapat menjadi acuan bagi penulis dalam mencapai hasil yang baik. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.



Badung, 12 Juli 2024

Penulis

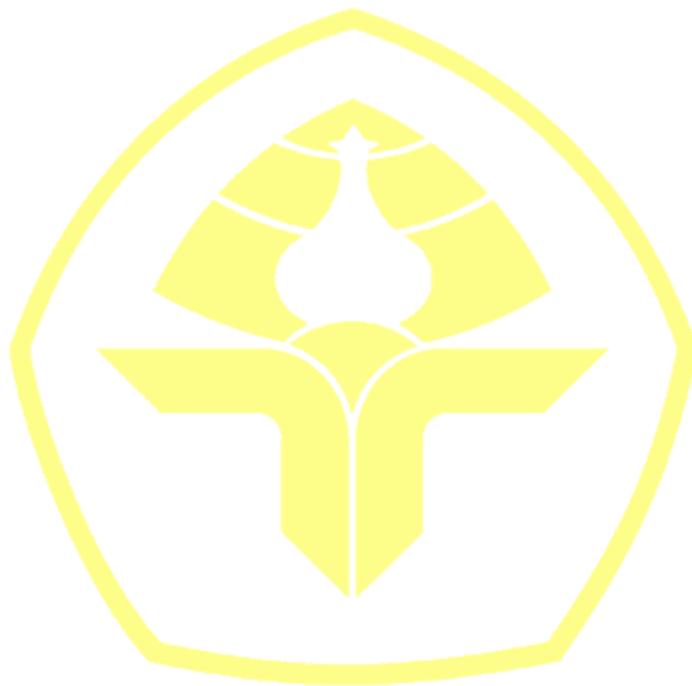
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
Lembar Persetujuan dan Pengesahan	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Efektivitas	14
1. Pengertian Efektivitas	14
2. Pendekatan Efektivitas	15
3. Ukuran Efektivitas.....	16
B. Pelayanan Publik	18
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	20
3. Indikator Pelayanan Publik.....	21

C. Teknologi Digital.....	23
1. Pengertian Teknologi Digital.....	23
2. Alat-alat Teknologi Digital.....	24
3. Jenis dan Manfaat Teknologi Digital.....	25
D. Aplikasi	26
1. Pengertian Aplikasi.....	26
2. Jenis-jenis Aplikasi	27
3. Penggunaan Aplikasi	28
E. Konsumen	30
1. Pengertian Konsumen	30
2. Jenis-jenis Konsumen.....	31
3. Faktor–faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	31
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	34
A. Sejarah Perusahaan.....	34
B. Bidang Usaha	38
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Kebijakan Perusahaan	46
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	49
B.1 Analisis Data.....	49
B.2 Interpretasi Data.....	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	101
A. SIMPULAN.....	101
B. SARAN	103

DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	107



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pengguna Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar	5
Tabel 1. 2	Jumlah Rating Aplikasi Taspen Otentikasi pada Google Play Store	7
Tabel 4. 1	Indikator dan temuan dalam penelitian Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Generasi Baby Boomers di Kantor Cabang Denpasar	73
Tabel 4. 2	Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Generasi Baby Boomers di Kantor Cabang Denpasar	85



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Aplikasi Taspen Otentikasi pada Google Play Store.....	6
Gambar 1. 2	Rating Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Google Play Store	7
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar	40
Gambar 4. 1	Aplikasi Taspen Otentikasi	60
Gambar 4. 2	Pemberitahuan tahapan dalam proses otentikasi	60
Gambar 4. 3	Memasukan Notas (Nomor Taspen) pada aplikasi Taspen Otentikasi.....	61
Gambar 4. 4	Rekam Wajah pada aplikasi Taspen Otentikasi.....	61
Gambar 4. 5	Otentikasi dinyatakan berhasil	62
Gambar 4. 6	Fitur Kedipkan Mata.....	65
Gambar 4. 7	Fitur Anggukan Kepala.....	65
Gambar 4. 8	Fitur ucapkan huruf A.....	66

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Pedoman Wawancara Pada Pihak Internal PT Taspen (Persero) KC Denpasar.....	107
Lampiran 2	: Pedoman Wawancara Pada Pihak Konsumen.....	109
Lampiran 3	: Dokumentasi Wawancara Pada Pihak PT Taspen (Persero) KC Denpasar.....	110
Lampiran 4	: Dokumentasi Pada Pihak Konsumen.....	112
Lampiran 5	: Surat Keterangan Penelitian oleh Perusahaan	113
Lampiran 6	: Form Proses Bimbingan Dosen Pembimbing I.....	114
Lampiran 7	: Form Proses Bimbingan Dosen Pembimbing II.....	115
Lampiran 8	: Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir.....	116



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan teknologi yang sangat pesat ini menuntut manusia untuk menciptakan teknologi yang lebih canggih dan praktis. Teknologi merupakan salah satu alat yang memudahkan manusia dalam menggunakan sumber daya yang mereka butuhkan. Semakin canggih teknologi yang dibuat maka semakin banyak pula manfaat yang memudahkan manusia sebagai pengguna dari teknologi. Dalam beberapa tahun terakhir, kemajuan dalam perkembangan teknologi mulai merambah dunia digital. Perkembangan teknologi ini menimbulkan isu-isu baru terkait privasi data, keamanan, dan pengaruh digital. Teknologi juga memiliki dampak sosial yang signifikan, seperti perubahan gaya hidup, pola kerja, dan interaksi sosial. Perkembangan teknologi saat ini dapat dibuktikan dengan

munculnya inovasi-inovasi yang telah dibuat selama beberapa tahun ini, salah satu inovasi tersebut yaitu aplikasi. Munculnya aplikasi dapat memudahkan pengguna gadget atau pengguna *computer* dalam perkembangan teknologi

Aplikasi merupakan hasil dari proses pengembangan yang dilakukan menggunakan teknologi modern sehingga dapat dimanfaatkan dengan perangkat mobile, sehingga mempermudah proses pengelolaan maupun pemantauan suatu kegiatan sebagai bahan evaluasi bagi penggunanya. Semakin pesatnya perkembangan teknologi mobile, aplikasi semakin populer sebagai cara untuk memberikan layanan kepada pengguna melalui perangkat seluler. Aplikasi dapat dibuat untuk berbagai platform seperti Android, iOS, dan Windows. Pengguna dapat mengunduh aplikasi dari toko aplikasi seperti App Store dan Google Play Store. Di era globalisasi ini, aplikasi bisa digunakan dimana saja, kapan saja dan oleh siapa saja. Baik dalam aspek sosial, politik, ekonomi, dan budaya, serta aspek generasi. Perubahan teknologi dengan munculnya aplikasi juga mempengaruhi setiap generasi. Dimana generasi zaman sekarang paham betul terhadap penggunaan aplikasi, bertolak belakang dengan generasi terdahulu yang kurang bisa beradaptasi dengan inovasi teknologi tersebut. Salah satunya yaitu generasi Baby Boomers

Generasi Baby Boomers adalah generasi yang lahir setelah perang dunia kedua berakhir dengan memiliki karakteristik idealis serta pola pikir konservatif. Dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat, hal ini tentunya menjadi problematika bagi para generasi Baby Boomers. Karakteristik dari generasi ini umumnya lebih cenderung menilai kualitas dan kepercayaan. Mereka dapat lebih memilih pengalaman *offline* dibandingkan *online*. Keberanian untuk mengambil risiko dalam menggunakan teknologi lebih rendah dibandingkan dengan generasi yang lebih muda. Generasi ini telah menyaksikan perkembangan teknologi dari era pra-internet hingga era digital saat ini. Baby Boomers lebih suka menggunakan teknologi untuk tujuan praktis seperti pekerjaan, komunikasi, dan informasi dibandingkan untuk hiburan semata. Tingkat penerimaan teknologi digital ini masih bervariasi di antara generasi Baby Boomers. Terlahir pada masa belum adanya teknologi seperti sekarang menjadikan generasi Baby Boomers sangat sulit mengikuti secara sepenuhnya perkembangan dan penggunaan teknologi yang ada. Meskipun begitu, Baby Boomers telah mulai menggunakan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan mereka misalnya, penggunaan internet dan penggunaan perangkat *mobile*. Beberapa perusahaan kini memperkenalkan teknologi kepada generasi Baby Boomers, salah satunya yaitu PT Taspen

(Persero) yang memberikan pelayanan terkait penggunaan teknologi tersebut.

Pelayanan dalam membimbing pensiunan khususnya generasi Baby Boomers dapat memberikan kesan yang baik pada setiap konsumen yang datang. Pelayanan yang baik tentunya akan menaikkan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. PT Taspen (Persero) tentunya akan terus memberikan pelayanan yang baik dalam memperkenalkan teknologi khususnya pada penggunaan aplikasi pada generasi Baby Boomers.

PT Taspen (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dipercaya oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan Asuransi Sosial yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) selalu berinovasi untuk peningkatan pelayanan kepada peserta Taspen. Ada banyak inovasi yang dikeluarkan oleh Taspen untuk peningkatan pelayanan kepada peserta diantaranya Taspen Mobile, Layanan Klim Otomatis (LKO), Layanan Klim 1 Jam yang telah bersertifikat ISO 9001:2015, Taspen Smartcard, Aplikasi Taspen Otentikasi, dan masih banyak inovasi lainnya.

Salah satu inovasi Taspen adalah Aplikasi Taspen Otentikasi. PT Taspen (Persero) merilis aplikasi Taspen Otentikasi pada tahun 2018 yang bertujuan untuk memudahkan para peserta pensiun untuk melakukan pembuktian fisik pembayaran hak pensiun hanya dengan mengarahkan kamera smartphone pada wajah peserta pensiun, tanpa harus datang ke kantor cabang atau mitra bayar. Taspen Otentikasi memanfaatkan data biometric peserta yang sifatnya unik untuk masing-masing individu sehingga pembayaran hak pensiun terhindar dari kekeliruan. Meski dengan tujuan memudahkan para peserta pensiun, PT Taspen (Persero) khususnya pada Kantor Cabang Denpasar tentu pernah mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut, dimana para generasi Baby Boomers kesulitan dalam menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi.

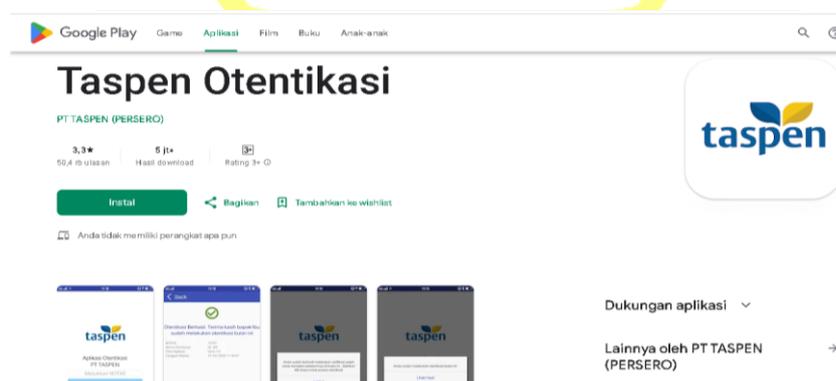
Tabel 1. 1 Pengguna Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar

Pengguna Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar		
NO	TAHUN	JUMLAH/orang
1	2021	1.890
2	2022	2.151
3	2023	2.350

Sumber: PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar

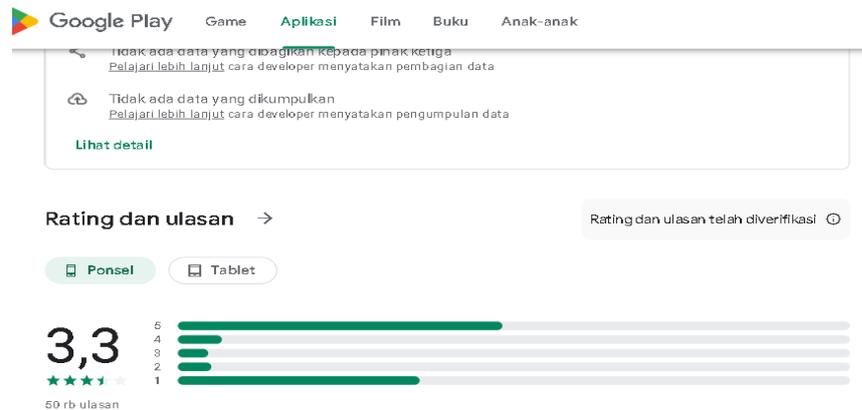
Persentase kenaikan pengguna aplikasi Taspen Otentikasi pada tahun 2021 ke tahun 2022 yaitu 14% sedangkan persentase kenaikan pengguna aplikasi Taspen Otentikasi pada tahun 2022 ke tahun 2023 yaitu 9%. Naik turunnya persentase pengguna aplikasi tersebut tergantung pada jumlah peserta pensiun.

Dalam pembuatan sesuatu pasti selalu adanya ketidaksempurnaan. Seperti pada ulasan di Play Store/App Store, aplikasi Taspen Otentikasi menerima beberapa keluhan berupa kesulitan dalam melakukan verifikasi wajah, tetapi aplikasi tersebut juga banyak menerima pujian karena memudahkan para pensiun dalam menerima hak pensiun. Ulasan tersebut dikirim oleh anak atau cucu dari generasi Baby Boomers. Keluhan tersebut dilontarkan agar aplikasi Taspen Otentikasi mengalami perubahan yang baik sehingga generasi Baby Boomers dapat dengan mudah mendapatkan pembayaran hak pensiun.



Gambar 1. 1 Aplikasi Taspen Otentikasi pada Google Play Store

Sumber: Google Play Store



Gambar 1. 2 Rating Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Google Play Store

Sumber: Google Play Store

Tabel 1. 2 Jumlah Rating Aplikasi Taspen Otentikasi pada Google Play Store

Tabel Ulasan		
NO	NILAI	JUMLAH
1	Bintang 1	17.977
2	Bintang 2	2.544
3	Bintang 3	2.202
4	Bintang 4	3.206
5	Bintang 5	23.954

Sumber : Google Play Store

Bertitik tolak dari permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisa permasalahan tentang “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Konsumen Generasi Baby Boomers di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspem Otentikasi Pada Konsumen Genarasi Baby Boomers di PT Taspem (Persero) Kantor Cabang Denpasar?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan aplikasi Taspem Otentikasi Pada Konsumen Generasi Baby Boomers di PT Taspem (Persero) Kantor Cabang Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspem Otentikasi Pada Konsumen Genarasi Baby Boomers di PT Taspem (Persero) Kantor Cabang Denpasar.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan aplikasi Taspem Otentikasi Pada Konsumen Generasi Baby Boomers di PT Taspem (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan tujuan diatas, penelitian ini diharapkan sebagai pengembang Ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Ilmu

Teknologi khususnya konsentrasi penggunaan aplikasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi rekan mahasiswa dan peneliti lain yang akan meneliti tentang kajian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pengetahuan serta referensi bagi peneliti dan menjadi bahan pertimbangan bagi organisasi untuk lebih meningkatkan dan mengkaji inovasi dengan yang nantinya akan digunakan oleh masyarakat terutama dalam penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi dalam hal ini ialah efektivitas bagi PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar. Perusahaan ini merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi, tabungan hari tua, dan dana pensiun bagi ASN dan Pejabat Negara. PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar beralamat di Jl. Raya Puputan No.21, Dangin Puri Kelod, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar. Lokasi ini dipilih karena sekaligus menjadi tempat Praktik Magang Kerja

2. Objek Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Konsumen Genarasi Baby Boomers di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar”, objek yang akan diteliti yaitu bagaimana efektivitas penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi khusus bagi konsumen Baby Boomers. Output dari penelitian ini akan menjelaskan apakah penggunaan aplikasi Taspen otentikasi ini efektif dijalankan atau tidak.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah “Data Kualitatif”. Menurut Sugiyono (2015) kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar, data ini dapat menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati. Dimana data-datanya berupa keterangan-keterangan dan informasi yang berhubungan dengan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi, sebagai penunjang seperti sejarah berdirinya perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

b. Sumber Data

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian adalah:

1) Data Primer

Menurut Azwar dalam Damanik, et al (2024:94) menyatakan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.

2) Data Sekunder

Menurut Husein Umar dalam Ahmad, et al (2024:64) menyatakan bahwa data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Margono dalam Nasution dan Arfannudin (2021:12) menyatakan bahwa observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pencatatan tersebut berdasarkan fakta-fakta yang dilihat, didengar, dan dirasakan oleh si pengamat.

2) Wawancara

Menurut Kerlinger dalam Fadhallah (2021:1) wawancara merupakan peran situasi tatap muka interpersonal di mana satu orang (*interviewer*) bertanya kepada satu orang yang diwawancarai, beberapa pertanyaan yang dibuat untuk mendapatkan jawaban yang berhubungan dengan masalah penelitian. Penulis melakukan wawancara pada bagian Layanan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar. Wawancara yang penulis gunakan dalam mencari keterangan tentang permasalahan yang penulis ambil yaitu dengan melakukan wawancara tidak terstruktur dimana pewawancara tidak mengajukan pertanyaan yang telah disusun secara sistematis, wawancara hanya menggunakan pedoman dengan garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), menyatakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dan disajikan dalam bentuk tulisan, gambar, ataupun karya monumental seseorang. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah foto yang diambil oleh peneliti.

4) Triangulasi Data

Menurut Moleong (2017), menyatakan bahwa triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi dilakukan dengan melakukan pengecekan pada data yang diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Menurut Miles dan Huberman dalam Mulyan, et al (2021:14) mengatakan bahwa proses pengumpulan data dilakukan tiga kegiatan diantara reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini digunakan untuk mengetahui Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

aplikasi Taspen Otentikas masih bisa teratasi karena pelayanan edukasi yang diberikan pihak Taspen serta dapat dilihat juga dari rating ulasan aplikasi tersebut bahwa pensiunan menerima baik aplikasi Taspen Otentikasi dalam pembuktian fisik dan pembayaran hak pensiun.

Dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi aplikasi ini cukup efektif dilihat dari ukuran efektivitas yaitu kepuasan kelompok sasaran, dimana beberapa peserta masih ada yang kurang dalam pemakaian aplikasi Taspen Otentikasi dikarenakan otentikasi yang terkadang masih gagal tetapi tidak sedikit juga peserta yang merasa aplikasi ini membantu mereka dapat otentikasi dimana saja dan kapan saja serta dilihat dari daya tangkap konsumen terhadap penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi. Beberapa konsumen ada yang memberikan daya tangkap yang positif dan adapun yang meberikan daya tangkap negatif. Dengan menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi ini pembayaran uang pensiun jatuh kepada yang berhak sehingga hal tersebut dikatakan cukup efisien secara biaya, waktu dan tenaga yang digunakan baik dari pihak Taspen maupun konsumen.

Sejauh ini, penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi terbilang sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator penunjang penggunaan aplikasi seperti pengenalan

dan pelatihan, perangkat yang dibutuhkan, struktur menu, penggunaan fitur, penggunaan aplikasi mobile dan *log out* atau keluar aplikasi.

1. Pengenalan dan Pelatihan

Dalam memperkenalkan aplikasi Taspen Otentikasi, PT. Taspen (Persero) berusaha mengedukasi dan melakukan pelatihan kepada peserta dan pendamping (anak/cucu) secara langsung. Biasanya setelah melakukan enrollment, pihak Taspen akan langsung menginfokan untuk melakukan pengabsenan setiap bulan melalui aplikasi Taspen Otentikasi. Bila masih kebingungan, pihak Taspen juga akan membantu peserta untuk menginstal aplikasi tersebut di *handphone* peserta agar mudah untuk memberi contoh cara penggunaannya. Pelatihan yang dilakukan oleh pihak Taspen ini tidak menggunakan jadwal khusus, dilakukan secara langsung secara *person to person* sehingga peserta akan lebih mudah mengerti. Dan bila masih belum paham, pihak Taspen akan kembali mengulang hingga peserta mengerti. Sejauh ini, dalam melakukan Pengenalan dan Pelatihan aplikasi Taspen Otentikasi sudah berjalan cukup efektif karena pihak Taspen khususnya Customer Service selalu memberikan edukasi yang maksimal. Pihak Taspen akan selalu memberikan pelayanan

terbaik dengan melihat dari kompetensi pelaksananya sehingga peserta dapat langsung memahami saat diajarkan di tempat karena pihak Taspen melakukan praktik untuk penggunaannya secara langsung. Sehingga peserta lebih mudah mengerti dan bisa langsung bertanya mengenai apa yang belum dipahami.

Dalam melakukan pengenalan aplikasi ini pihak Taspen khususnya Customer Service selalu memberikan yang terbaik agar peserta pensiun khususnya generasi Baby Boomers merasa nyaman, dilihat dari prosedur dan perilaku pelaksana pihak Taspen yang sangat telaten dalam memberikan edukasi dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi

2. Perangkat yang dibutuhkan

Pada teknologi digital saat ini, *smartphone* tidak hanya digunakan untuk SMS dan telepon saja, tetapi pengguna dapat dengan menambah aplikasi. Pihak Taspen memberi kemudahan untuk peserta pensiunan terutama generasi Baby Boomers dalam mengakses aplikasi Taspen Otentikasi hanya melalui *smartphone* saja. Baik menggunakan Andorid atau pun IOS. Jadi aplikasi ini bisa dibuka di mana saja dan kapan saja asal terhubung dengan internet. Seperti aplikasi pada umumnya, Taspen Otentikasi ini juga memerlukan sambungan internet yang stabil saat melakukan otentikasi.

Untuk peserta yang tidak memiliki perangkat yang memadai saat ingin mengakses aplikasi Taspen Otentikasi, pihak Taspen akan meminta pendamping (anak/cucu) yang menemani saat itu untuk membantu melakukan otentikasi. Selain kepada peserta, edukasi mengenai penggunaan perangkat ini juga dilakukan kepada keluarga para pensiunan. Untuk selanjutnya dapat membantu peserta melakukan otentikasi setiap bulannya. Namun, bila pada saat datang ke kantor peserta tidak didampingi oleh anak/cucunya, pihak Taspen akan mengarahkan peserta untuk melakukan otentikasi melalui mitra bayar. Hal ini bisa dilakukan pada awal bulan dengan mendatangi bank yang menjadi mitra bayar peserta saat mencairkan dana.

Pada era teknologi digital saat ini pihak Taspen ingin memberikan kemudahan khususnya pada bidang ekonomi untuk peserta pensiun dalam mendapatkan hak pembayaran pensiunnya.

3. Struktur Menu

Dalam pembuatan aplikasi Taspen Otentikasi didukung dengan aplikasi programming dalam pembuatan struktur menunya. Struktur menu aplikasi Taspen Otentikasi dibentuk untuk mempermudah pengguna terutama generasi Baby Boomers. Struktur menu yang disediakan di aplikasi tersebut

sangat sederhana dan mudah untuk dipahami. Hanya dengan memasukkan Nomor Taspen (Notas) dan melakukan foto *selfie* peserta sudah bisa otentikasi di aplikasi Taspen Otentikasi. Bila ada kendala, pihak Taspen akan memberikan empat solusi penyelesaian kepada para pensiunan seperti menghubungi via chat ke nomor Taspen Denpasar, menghubungi call center Taspen, datang langsung ke kantor Taspen cabang Denpasar dan bisa melalui mitra bayar tempat peserta menerima uang. Mereka bisa memilih salah satu yang paling mudah untuk menyelesaikan kendala dengan lebih mudah.

Untuk pemahaman penggunaan struktur menu tersebut, pihak Taspen tidak ada menjadwalkan secara khusus terkait sosialisasi pemahaman struktur menu aplikasi Taspen Otentikasi, mereka langsung melakukan tatap muka dan memberi petunjuk secara langsung kepada masing-masing peserta. Selain itu, pihak Taspen juga melakukan penyebaran informasi melalui sosial media seperti Instagram yang dikelola cabang sendiri maupun Instagram yang dikelola oleh pusat. Taspen juga memiliki kanal Youtube yang bisa dikases untuk melihat tata cara dan informasi-informasi mengenai aplikasi Taspen Otentikasi.

4. Penggunaan Fitur

Dengan fitur sederhana dan mudah dimengerti akan mempermudah pengguna terutama generasi Baby Boomers dalam menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi. Fitur yang disediakan di aplikasi Taspen Otentikasi dibuat sesederhana itu agar mudah untuk digunakan oleh peserta pensiunan mengingat pengguna aplikasi ini lebih banyak pensiunan yang sudah lanjut usia. Peserta hanya perlu mengedipkan mata, mengucapkan A, anggukan kepala dan gelengkan kepala untuk melakukan otentikasi. Fitur ini dibuat mudah oleh pihak Taspen agar pensiunan yang sudah tua tidak perlu pusing memikirkan cara menggunakan fitur Taspen Otentikasi saat proses otentikasi.

Pihak Taspen memang sudah memperhitungkan sejak awal bahwa fitur-fitur yang akan disediakan di aplikasi Taspen Otentikasi ini. Dengan fitur sederhana yang disiapkan oleh PT. Taspen (Persero), para pensiunan tidak akan kesulitan dalam memahami dan cara menggunakannya. Apalagi fitur yang disiapkan oleh Taspen cukup mudah, hanya menampilkan wajah atau gerakan yang bisa dilakukan di mana saja oleh peserta.

Pihak Taspen menggunakan fitur-fitur tidak terlalu banyak untuk memudahkan pensiunan mengingat mereka

sudah lanjut usia. Pihaknya juga memperhitungkan untuk membuat fitur yang simpel agar performa ponsel tidak menurun saat membuka aplikasi Taspen Otentikasi. Dengan fitur yang mudah dipahami, pengguna cenderung lebih sedikit dalam melakukan kesalahan, hal tersebut dapat mengurangi risiko terjadinya kerugian bagi pengguna.

5. Penggunaan Aplikasi Mobile

Aplikasi Taspen Otentikasi menjadi salah satu aplikasi mobile yang menjamin kerahasiaan data peserta pensiunan. Untuk dapat masuk pada aplikasi ini, peserta wajib memasukan Nomor Taspen (Notas) yang dimiliki peserta. Dimana Notas masing-masing peserta berbeda-beda. Jadi tidak sembarang orang bisa mengakses data peserta lain. Pihak Taspen memberikan kemudahan pada peserta dalam membuka aplikasi Taspen Otentikasi, peserta bisa membuka aplikasi ini di perangkat mana pun, tidak harus di perangkat yang digunakan pertama kali saat mendaftar. Asal memasukkan Notas dengan benar, peserta sudah dapat mengakses aplikasi ini di perangkat mana pun dan kapan pun.

Pihak Taspen juga memikirkan terkait dimana saja aplikasi ini bisa didapatkan oleh pesniunan. Aplikasi ini sudah tersedia pada dua platform distribusi resmi yaitu di

Play Store dan App Store. Hal ini memudahkan peserta untuk menginstal aplikasi Taspen Otentikasi karena user Android dan IOS bisa menggunakannya sehingga tidak ada alasan peserta untuk tidak dapat menginstal aplikasi tersebut.

6. Log out atau keluar aplikasi

Aplikasi Taspen Otentikasi ini menyediakan fitur *log out* otomatis, hal ini sudah menjadi perhatian pihak Taspen saat aplikasi tersebut dikeluarkan. Aplikasi Taspen Otentikasi dirancang untuk melindungi data peserta dengan aman saat dibuka diperangkat mana pun. Pihak Taspen tidak ingin adanya kebocoran data saat menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi, mengingat pengguna aplikasi ini adalah peserta pensiun yang sudah lanjut usia. Ditakutkan pensiunan ini lupa mengklik tombol *logout* setelah melakukan otentikasi apalagi apalagi aplikasi ini dapat dibuka pada di perangkat mana saja.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Setelah melakukan otentikasi dan dinyatakan berhasil, maka aplikasi akan melakukan *log out* secara otomatis.

Sehingga peserta tidak perlu khawatir bahwa akan data yang tersebar bila lupa menutup aplikasi karena aplikasi ini tetap keluar dengan sendirinya.

B.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Generasi Baby Boomers di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar

1. Faktor Pendukung

- a. Adanya keterlibatan keluarga (anak/cucu) peserta generasi Baby Boomers yang bisa membantu saat melakukan otentikasi melalui *handphone*.

Dengan adanya peran anak/cucu peserta pensiunan menjadikan ini salah satu faktor pendukung dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi, mengingat perkembangan teknologi yang cukup pesat ini belum mampu menyentuh semua kalangan generasi Baby Boomers yang masih kurang memahami penggunaan *smartphone*. Keterlibatan keluarga dari

JURUSAN ADMINISTRASI
POLITEKNIK NEGERI BALI

pensiunan ini akan membantu bagaimana proses penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi. Selain

memberikan edukasi kepada pensiunan, pihak Taspen juga akan memberikan edukasi pada pihak keluarga. Kesadaran pihak Taspen dalam pentingnya melibatkan pihak keluarga dalam penggunaan aplikasi Taspen

Otentikasi merupakan salah satu cara untuk menjadikan penggunaan aplikasi tersebut menjadi efektif.

b. Ketersediaan internet yang tak terbatas.

Sambungan internet yang saat ini tidak sulit untuk dicari akan mempermudah peserta dalam membuka aplikasi Taspen Otentikasi, internet tersebut dapat berupa paket data atau wifi. Keyakinan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar dengan teknologi digital saat ini di mana paket data atau wifi tidak begitu sulit untuk didapatkan sehingga penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi akan lebih mudah. Saat ini hampir semua perangkat membutuhkan sambungan internet, jadi semua perusahaan telekomunikasi berlomba untuk menyediakan sambungan internet yang memadai.

c. Perangkat yang canggih dan memadai.

PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar sangat meyakini bahwa disetiap rumah pastinya selalu ada perangkat yang memadai. Perangkat yang memadai ini berupa *smartphone* yang dapat disambungkan ke paket data/wifi untuk menginstal aplikasi atau melakukan perekaman pada aplikasi Taspen Otentikasi di semua user Android atau pun IOS. Sehingga seharusnya tidak adak alasan bahwa pensiunan tidak memiliki perangkat

untuk mengakses aplikasi Taspen Otentikasi. Kecuali memang sejak awal peserta menjelaskan bahwa mereka tinggal sendiri atau bersama pasangan yang sama-sama sudah tua dan tidak mengerti menggunakan *smartphone*. Pihak Taspen pasti akan memberi solusi bila hal itu terjadi.

2. Faktor Penghambat

- a. Kurangnya pemahaman mengenai penggunaan *smartphone* oleh generasi Baby Boomers.

PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar harus memberikan edukasi sesering mungkin kepada pensiunan karena pemahaman yang kurang dalam penggunaan aplikasi, kurangnya pemahaman dalam penggunaan *smartphone* oleh generasi baby boomers menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikan.

Para generasi Baby Boomers cenderung ragu beradaptasi dengan sesuatu yang baru seperti teknologi digital saat ini. Perbedaan penyampaian informasi pada masa mereka dan masa kini masih menjadi penghalang untuk generasi Baby Boomers mengikuti perkembangan teknologi. Apalagi di usia yang sudah tua, penggunaan

ponsel dianggap sulit karena tulisan atau gambar yang tersedia terlalu kecil.

- b. Kurangnya Kekuatan Sinyal Internet Di Beberapa Daerah.

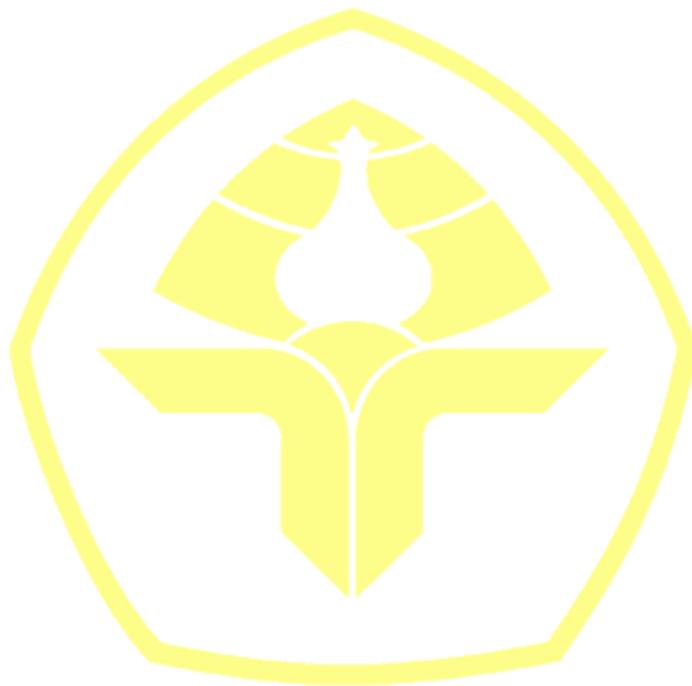
Pihak Taspen mengatakan masih ada beberapa daerah dari pensiunan yang sinyalnya tidak stabil sehingga proses perekaman terjadi kegagalan. Sambungan internet yang tidak stabil juga dapat menghambat penggunaan aplikasi ini. Akibatnya proses otentikasi akan gagal bila saat penggunaan aplikasi tak mendapat akses internet yang lancar.

Pihak Taspen akan mengarahkan para pensiunan untuk datang langsung ke kantor Taspen atau mitra bayar yang bersangkutan jika proses otentikasi dinyatakan gagal secara berulang.

- c. Proses otentikasi lambat saat awal bulan.

Beberapa aplikasi memang kadang mengalami *down* saat tanggal-tanggal tertentu karena banyaknya *user* yang menggunakan. Termasuk aplikasi Taspen Otentikasi ini, yang banyak dikeluhkan oleh para pensiunan saat awal bulan karena penggunaannya yang tidak maksimal. Kendala seperti ini masih selalu diusahakan oleh PT Taspen (Persero) agar ke depannya

para pensiunan bisa menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi dengan lancar.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan pada bab IV mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi pada generasi Baby Boomers di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi yang diluncurkan sejak tahun 2018 sudah berjalan cukup efektif hingga tahun 2024 ini di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

Ukuran efektivitas ini dapat dilihat dari kepuasan kelompok sasaran dan daya tangkap konsumen dari penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi. Dibandingkan dengan otentikasi secara manual, penggunaan aplikasi Taspen otentikasi terlihat lebih efisien dari segi biaya, waktu dan tenaga. Dari segi biaya dapat terlihat bahwa minim terjadinya kesalahan

dalam pembayaran hak pensiun, sehingga tidak ada hak pensiunan yang kelebihan bayar atau tetap terbayar padahal seharusnya sudah selesai. Dari segi waktu dan tenaga juga sangat menguntungkan bagi pihak Taspen mau pun peserta pensiunan. Peserta tidak harus datang langsung ke kantor atau mitra bayar setiap bulan, karena bisa melakukan otentikasi di mana saja dan kapan saja. Juga dari pihak Taspen yang lebih mudah mengambil data peserta melalui aplikasi Taspen Otentikasi dan lebih meminimalisir kesalahan dalam pendataan secara manual.

2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi diantaranya:

a. Faktor Pendukung

1) Adanya keterlibatan keluarga (anak/cucu) peserta generasi Baby Boomers yang bisa membantu saat melakukan otentikasi melalui *handphone*.

2) Ketersediaan internet yang tak terbatas.

3) Perangkat yang canggih dan memadai.

b. Faktor Penghambat

1.) Kurangnya pemahaman mengenai penggunaan ponsel oleh generasi Baby Boomers.

- 2.) Kurangnya Kekuatan Sinyal Internet Di Beberapa Daerah.
- 3.) Proses otentikasi lambat saat awal bulan.

B. SARAN

Dari faktor-faktor penghambat yang disampaikan di pembahasan pada bab IV, ada pun beberapa saran yang dapat disampaikan mengenai penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi, yaitu:

1. Pihak Taspen bisa membuat pedoman seperti buku *online* mengenai tata cara lengkap penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi. Walau pun saat bertemu sudah diajarkan secara langsung step by step, tapi alangkah baiknya bila ada buku lengkap yang bisa peserta lihat melalui media sosial Taspen atau bisa di download langsung. Hal ini juga akan memudahkan bila peserta yang datang tidak ditemani anak/cucunya. Mereka bisa menyampaikan bahwa ada panduan yang bisa dilihat untuk membantu peserta melakukan otentikasi setiap bulannya.
2. Sejak awal sudah memberikan penjelasan mengenai kendala apa saja yang bisa terjadi saat penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi, salah satunya ada perlunya akses internet yang stabil. Sehingga peserta dapat mengantisipasi

sejak awal kendala tersebut. Peserta bisadiahkan untuk mencari tempat yang dapat menjangkau internet dengan baik, atau datang langsung ke mitra bayar bila memang akses internet di tempat mereka tidak stabil.

3. Bila memungkinkan, pihak Taspen dapat bekerja sama dengan perusahaan penyedia layanan internet, untuk menyediakan aliran internet di desa-desa yang belum terjangkau saluran internet yang stabil.
4. Melakukan koordinasi antara Bidang Layanan dengan pihak Operator untuk pembaharuan sistem agar peserta tidak mengalami kesulitan saat melakukan otentikasi di awal bulan. Sehingga sistem tidak lambat dan proses otentikasi berjalan lancar.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. F. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Darwin Damanik, S. M. (2024). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN DASAR*. Batam: CV Rey Media Grafika.
- Deden Novan Setiawan Nugraha, N. H. (2023). *Buku Ajar Teknologi Digital untuk Pembelajaran Bahasa Inggris bagi Penyandang Tunarungu*. Jawa Tengah: Penerbit NEM.
- Dedi Amrizal, A. H. (2018). *Penanggulangan Golput dalam Pelaksanaan Pemilu Legislatif dan Pilkada*. Medan : Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQL.
- Dr. Harbani Pasolong, M. (2020). *Etika Profesi*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Dr. R. A. Fadhallah, S. M. (2021). *WAWANCARA*. UNJ PRESS.
- Dwi Putra Buana Sakti, R. B. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Badung: CV. Intelektual Manifes Media.
- Eko Hariyanto Lubis.S.Pd., G. (2022). *SISTEM INFORMASI MANAGEMEN BIMBINGAN DAN KONSELING*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Enny Istanti, S. D. (2023). *PERILAKU KONSUMEN (CONSUMEN BEHAVIOR)*. Surabaya: Unitomo Press.
- Giandari Maulani, S. M. (2024). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Hasan Abdurahman, A. R. (2014). "APLIKASI PINJAMAN PEMBAYARAN SECARA KREDIT PADA BANK YUDHA BHAKTI". *Jurnal Computer & Bisnis, Vol.8, No.2, Desember 2014, 61-69*.
- I Dewa Gede Soni Aryawan ATD, M. (2021). *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Juli Panglima Saragih, E. B. (2021). *Dana Desa dalam Pandemi Covid-19*. Publica Indonesia Utama.
- Junaidi, A. (2015). "INTERNET OF THINGS, SEJARAH, TEKNOLOGI DAN PENERAPANNYA : REVIEW". *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan Volume I, No 3, 10 Agustus 2015, 62-66*.

Muh. Yusri Abadi, S. M. (2021). *EFEKTIVITAS KEPATUHAN TERHADAP PROTOKOL KESEHATAN COVID-19 PADA PEKERJA SEKTOR INFORMAL DI KOTA MAKASAR*. Uwais Inspirasi Indonesia.

Muhasim. (2017). "Pengaruh Tehnologi Digital, Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik". *Volume 5, Nomor 2, November 2017*, 53-77.

Nasution, B. (2022). *Pengantar Teknologi Digital*. GUEPEDIA.

Nuriana, D., Rizkiyah, I., Efendi, L., Wibowo, H., & Raharjo, S. T. (2019). Generasi baby boomers (lanjut usia) dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 2(1), 32-46.

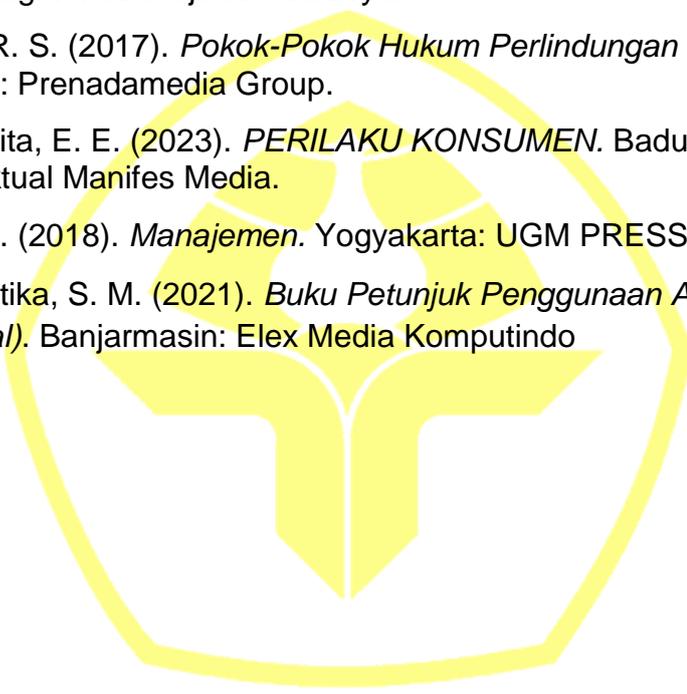
Prof. DR. Lexy J. Moleong, M. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rosmawati, R. S. (2017). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.

Siska Yuli Anita, E. E. (2023). *PERILAKU KONSUMEN*. Badung: CV. Intelektual Manifes Media.

Suprihanto, J. (2018). *Manajemen*. Yogyakarta: UGM PRESS.

Windiasti Kartika, S. M. (2021). *Buku Petunjuk Penggunaan Aplikasi (User Manual)*. Banjarmasin: Elex Media Komputindo



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI