

**ANALISIS SISTEM PEMBAYARAN DANA PENSIUN MELALUI
APLIKASI ANDAL BY TASPEN PADA PESERTA PENSIUN DI PT
TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : NI MADE DEVI OKTAVIA
NIM : 2215613206**

**PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

ANALISIS SISTEM PEMBAYARAN DANA PENSIUN MELALUI APLIKASI ANDAL BY TASPEN PADA PESERTA PENSIUN DI PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR

Ni Made Devi Oktavia

2215613206

(Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pembayaran dana pensiun melalui aplikasi Andal *by* Taspen pada peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar. Latar belakang penelitian ini adalah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menuntut digitalisasi pelayanan publik, khususnya dalam proses pembayaran pensiun untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Fokus utama penelitian adalah efektivitas aplikasi Andal dalam memproses pembayaran dana pensiun dan identifikasi kendala yang dihadapi peserta, terutama kelompok lansia yang memiliki keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi. Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi langsung, wawancara dengan petugas dan peserta, serta studi dokumentasi terkait alur proses pengajuan klaim dan autentikasi menggunakan aplikasi Andal *by* Taspen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Andal *by* Taspen memberikan kemudahan akses pembayaran pensiun secara digital dengan waktu proses yang lebih singkat, yaitu rata-rata 3 sampai 5 hari kerja, serta meningkatkan keamanan melalui autentikasi biometrik. Namun demikian, beberapa kendala muncul, seperti kesulitan autentikasi khususnya pada peserta usia lanjut, keterbatasan literasi digital, dan masalah teknis aplikasi serta jaringan. Penelitian menyimpulkan perlunya peningkatan edukasi literasi digital kepada peserta, penyederhanaan antarmuka aplikasi, dan peningkatan layanan pendampingan serta customer care untuk mendukung pemanfaatan teknologi oleh peserta pensiun. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan strategi digital demi inovasi pelayanan pensiun yang lebih efektif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh peserta.

Kata Kunci: Sistem Pembayaran Pensiun, Andal *by* Taspen, Autentikasi

ANALYSIS OF THE PENSION FUND PAYMENT SYSTEM THROUGH THE ANDAL BY TASPEN APPLICATION FOR RETIRED PARTICIPANTS AT PT TASPEN (PERSERO) DENPASAR BRANCH OFFICE

Ni Made Devi Oktavia
2215613206

(Diploma Program in Accounting, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

This study aims to assess the pension payment system using the Andal By Taspen application at PT Taspen (Persero) Denpasar Branch Office. In the context of technological advancements in information and communication technology (ICT), the implementation of digital systems in pension services is necessary to achieve efficiency and enhance transparency. The main focus of this research is on the effectiveness of the Andal application in processing pension payments and identifying the problems encountered by retired participants, especially the elderly who are vulnerable to challenges in utilizing technology. The Andal application facilitates the use of ICT in pension payments by storing data, easing access, and improving security. However, participants still face various issues, such as authentication difficulties, ease of use, and limited technological proficiency. This report is expected to provide input to improve participant needs and make PT Taspen's services better and more responsive. The findings are also expected to serve as a reference for developing digital strategies.

Keywords: Pension Payment System, Andal by Taspen, Authentication

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Halaman Prasyarat Gelar Ahli Madya	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian	vi
Halaman Penetapan Kelulusan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Kesenjangan	3
C. Tujuan dan Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Standar Aktivitas	6
B. Praktik Baik Aktivitas	18
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Lokasi/Tempat dan Waktu Aktivitas	22
B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	22
BAB IV PEMBAHASAN	27
A. Deskripsi Objek Penulisan	27
B. Deskripsi Aktivitas	38
C. Pembahasan	41
BAB V PENUTUP	46
A. Simpulan	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Flowchart pengajuan dana pensiun pertama melalui aplikasi Toos Taspen (1)	10
Gambar 2. 2 Flowchart pengajuan dana pensiun pertama melalui aplikasi Toos Taspen (2)	11
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persyaratan Pengajuan Klaim Pensiun Pertama dan Tabungan Hari Tua	52
Lampiran 2 Formulir Permintaan Pembayaran (FPP).....	53
Lampiran 3 Lembar Observasi di PT.Taspen (persero) Kantor Cabang Denpasar	54
Lampiran 4 Daftar pertanyaan wawancara petugas PT. Taspen	55
Lampiran 5 Daftar pertanyaan wawancara peserta pensiun di PT. Taspen	56
Lampiran 6 Bukti berhasil autentikasi peserta melalui aplikasi Andal by Taspen	57
Lampiran 7 Bukti Gagal autentikasi peserta melalui aplikasi Andal by Taspen ...	58



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era transformasi digital, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Sektor jaminan sosial, terutama manajemen dana pensiun, menghadapi kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. PT Taspen (Persero) badan usaha milik negara bertanggung jawab untuk mengelola program pensiun bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pejabat negara, telah menerapkan digitalisasi melalui aplikasi *Andal by Taspen* dan *Taspen One Hour Online Service (TOOS)*

PT Taspen (persero) merupakan lembaga yang memegang peranan vital dalam penyelenggaraan program pensiun bagi ASN di Indonesia. Program pensiun ini bertujuan memberikan jaminan hari tua dan kesejahteraan bagi para pegawai negeri setelah memasuki masa pensiun, sehingga proses pembayaran dana pensiun harus berjalan efektif, transparan, dan akuntabel.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam proses pembayaran pensiun Taspen meluncurkan aplikasi digital bernama “*Andal By Taspen*” yang mulai digunakan secara nasional pada tanggal 1 Januari 2025. Dengan aplikasi ini, memudahkan para pensiunan untuk melakukan autentikasi dengan swafoto, dan melihat informasi pensiun langsung dari ponsel dalam

proses pembuktian diri para pensiunan tanpa harus mengunjungi kantor Taspen ataupun kantor mitra pembayaran secara fisik. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan layanan bagi peserta pensiun, khususnya di wilayah Denpasar yang memiliki jumlah pensiunan cukup signifikan sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi di Bali.

Dalam penerapan aplikasi *Andal by Taspen* terdapat tantangan baru, terutama dalam hal adaptasi peserta pensiun yang mayoritas lanjut usia terhadap teknologi digital, kendala teknis seperti autentikasi gagal akibat *server* atau koneksi internet, serta keterbatasan pemahaman penggunaan aplikasi. Banyak peserta mengalami kesulitan *login, error* saat autentikasi atau membutuhkan pendampingan karena kurang terbiasa dengan teknologi dan beberapa peserta tidak memiliki *smartphone*. Permasalahan ini sering terjadi terutama menjelang tanggal pencairan dana pensiun, sehingga peserta harus melakukan pengecekan berkala untuk memastikan proses berjalan lancar.

Fenomena ini sangat relevan untuk diteliti, mengingat efektifitas sistem pembayaran dana pensiun sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kesejahteraan peserta pensiun, baik di tingkat lokal maupun nasional. Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan tersebut, penelitian ini menarik untuk memahami efektifitas layanan, kendala yang dihadapi peserta, serta memberikan rekomendasi perbaikan agar transformasi digital ini benar-benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pensiun secara efisien dengan judul “Analisis Sistem Pembayaran Dana Pensiun Melalui

Aplikasi Andal *by* Taspen Pada Peserta Pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Denpasar”.

B. Rumusan Kesenjangan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan masalah pokok sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas sistem pembayaran dana pensiun melalui aplikasi Andal *by* Taspen pada peserta pensiun di PT Taspen (Persero) cabang Denpasar?
2. Apa kendala yang dihadapi peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi Andal *by* Taspen di Kantor PT Taspen (Persero) cabang Denpasar?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Berdasarkan masalah yang sudah diuraikan maka, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk menganalisis efektivitas sistem pembayaran dana pensiun melalui aplikasi Andal *by* Taspen pada peserta pensiun di PT Taspen (persero) Kantor Cabang Denpasar.
- b. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan kendala yang dihadapi peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi Andal *by* Taspen.

2. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi PT Taspen (Persero) cabang Denpasar

Hasil Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang kendala yang dihadapi oleh peserta pensiun, sehingga PT Taspen dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Manfaat lainnya yang bisa di ambil adalah manajemen PT Taspen dapat membuat keputusan yang tepat terkait pengembangan aplikasi dan strategi pelayanan. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang ada, PT Taspen dapat meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan peserta pensiunan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat penelitian ini bagi Politeknik Negeri Bali adalah dapat dijadikan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang akuntansi dan manajemen layanan. Dengan menghasilkan penelitian yang relevan dan aplikatif, Politeknik Negeri Bali dapat meningkatkan reputasinya sebagai institusi Pendidikan. Penelitian ini juga dapat membuka peluang untuk menjalin kerjasama lebih lanjut antara Politeknik Negeri Bali dan PT Taspen dalam bidang pengembangan pelayanan digital.

c. Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian ini bagi mahasiswa yaitu mendapatkan pengalaman praktis dalam melakukan analisis dan evaluasi, yang dapat meningkatkan keterampilan dalam penelitian karya ilmiah. Manfaat lainnya adalah memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan teori yang telah dipelajari pada saat perkuliahan dalam

konteks dunia nyata, khususnya analisis layanan. Mahasiswa akan lebih siap dalam memahami kendala dan solusi di bidang pelayanan publik dan mahasiswa akan siap menghadapi tantangan di dunia kerja terutama dalam bidang akuntansi dan manajemen.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem pembayaran dana pensiun melalui aplikasi Andal by Taspen terbukti efektif dalam mempercepat dan mempermudah proses verifikasi, autentikasi, dan pencairan dana pensiun bagi peserta. Indikator efektivitas utama yang mendukung kesimpulan ini meliputi kecepatan proses yang lebih singkat dibandingkan standar operasional sebelumnya, kepatuhan terhadap prosedur yang sistematis, serta penerimaan dan adaptasi peserta terhadap penggunaan teknologi aplikasi. Meskipun masih terdapat kendala eksternal seperti ketidaktahuan peserta terhadap persyaratan dokumen dan kurangnya keterampilan teknologi di kalangan peserta pensiun lanjut usia, sistem ini tetap memperlihatkan efisiensi waktu klaim yang optimal dan memberikan peningkatan transparansi serta kepuasan peserta. Oleh karena itu, efektivitas sistem ini tidak hanya diukur dari kecepatan dan kepatuhan prosedur, tetapi juga dari tingkat kemudahan akses dan dukungan berkelanjutan yang diberikan kepada peserta untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi digital dalam pencairan dana pensiun..
2. Kendala yang dihadapi peserta, khususnya yang berusia lanjut, termasuk kesulitan dalam menggunakan aplikasi, seperti kesalahan autentikasi dan kurangnya pemahaman tentang teknologi digital. PT Taspen harus memberikan

pendampingan yang lebih intensif kepada peserta dan memberi mereka lebih banyak instruksi tentang penggunaan aplikasi. Penting untuk meningkatkan kepuasan peserta adalah pendekatan humanis petugas dan responsivitas mereka dalam membantu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ada beberapa saran untuk meningkatkan kinerja sistem *Andal by Taspen* untuk pembayaran dana pensiun:

1. efektivitas sistem pembayaran dana pensiun melalui aplikasi *Andal by Taspen* menunjukkan bahwa sistem ini efektif dalam mempercepat proses verifikasi dan pencairan dana. Efektivitas diukur melalui kecepatan proses, kepatuhan prosedur, serta adaptasi peserta terhadap teknologi. Meski ada kendala terkait pemahaman dokumen dan penggunaan aplikasi oleh peserta lanjut usia, sistem ini tetap efisien dan meningkatkan transparansi serta kepuasan peserta. Untuk menjaga efektivitas ini dan meningkatkan layanan, disarankan agar PT Taspen terus melakukan pengembangan sistem serta peningkatan kualitas layanan agar kepuasan peserta pensiun dapat semakin dirasakan secara maksimal.
2. Kendala yang di hadapi peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi *Andal by Taspen* di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar antara lain :

- a. Kesulitan autentikasi, khususnya pada proses verifikasi biometrik swafoto yang kadang mengalami *error* atau gagal pada beberapa perangkat.
- b. Keterbatasan literasi digital terutama di kalangan peserta lansia yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital.
- c. Kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil atau pencahayaan yang kurang sehingga menghambat proses verifikasi atau pengajuan klaim.
- d. Beberapa peserta masih kesulitan memahami prosedur administrasi yang harus dipenuhi dalam aplikasi.

Dapat disarankan beberapa langkah berikut:

- a. Mengoptimalkan kestabilan dan kemudahan penggunaan aplikasi Andal dengan pembaruan rutin dan penyederhanaan tampilan.
- b. Meningkatkan edukasi dan sosialisasi literasi digital secara berkelanjutan khususnya bagi peserta lansia melalui pelatihan dan panduan yang mudah dipahami.
- c. Memperkuat layanan pendukung seperti *customer care* dan pendampingan teknis yang responsif untuk membantu peserta mengatasi masalah teknis dan administratif.
- d. Memastikan jaringan dan infrastruktur digital dapat mendukung proses autentikasi dan pengajuan klaim dengan lancar di seluruh wilayah layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dilla, W. N. M. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Konsumen Generasi Baby Boomers Di PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Denpasar. *Politeknik Negeri Bali*.
- Dwi, R. N. K. P. (2023). Implementasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Digital Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar. *Politeknik Negeri Bali*.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 25/PMK.02/2013 Tentang Tata Cara Perhitungan, Pengakuan, Pembayaran Unfunded Past Service Liability Program Tabungan Hari Tua P (2023).
- PT Taspen. (n.d.). *Profil Perusahaan PT Taspen*. PT Taspen. <https://www.taspen.co.id/tentang-taspen/profil-perusahaan>
- PT Taspen. (2025). *Program Pensiun*. PT Taspen. <https://www.taspen.co.id/produk-layanan/produk-taspen/pensiun>
- Sabaruddin Ahmad., Hidayat Rahmat., L. D. P. (2022). Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Universitas Sembilanbelas November Kolaka, 18(2)*, 211–230. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i2.113>
- Sekretaris perusahaan PT Taspen. (2025a). *Autentikasi Makin Mudah Lewat Aplikasi ANdal by Taspen: Begini Caranya!* PT Taspen. <https://www.taspen.co.id/berita/autentikasi-makin-mudah-lewat-aplikasi-andal-by-taspen-begini-caranya/198>
- Sekretaris perusahaan PT Taspen. (2025b). *Autentikasi Rutin, Terima Hak Pensiun Tanpa Khawatir*. PT Taspen. <https://www.taspen.co.id/berita/autentikasi-rutin-terima-hak-pensiun-tanpa-khawatir/199>
- Sekretaris perusahaan PT Taspen. (2025c). *Kenali Enrollment Taspen dan Bagaimana Cara Kerjanya*. PT Taspen. <https://www.taspen.co.id/berita/kenali-enrollment-taspen-dan-bagaimana-cara-kerjanya/200>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pensiun Pegawai Dan Pensiun Janda/Duda, 1969 Pemerintah Indonesia 1 (1969).

Wayan, M. N. (2023). Analisis Pengendalian Internal Atas Pembayaran Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar. *Politeknik Negeri Bali*, 87(1,2), 149–200.

