

**ANALISIS PERAN TASPEN *ONE HOUR ONLINE SERVICE*
(TOOS) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
LAYANAN PENCAIRAN DANA PENSIUN SECARA DIGITAL
PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG
DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : WAYAN SOPHIE MEILIA ANGGARA

NIM : 2215613205

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

**ANALISIS PERAN *TASPEN ONE HOUR ONLINE SERVICE*
(TOOS) DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
LAYANAN PENCAIRAN DANA PENSIUN SECARA DIGITAL
PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG
DENPASAR**

Wayan sophie Meilia Anggara

2215613205

(Program Studi D3 Akuntansi, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi pelayanan publik, termasuk di sektor jaminan sosial bagi aparatur sipil negara. PT TASPEN (Persero), sebagai badan usaha milik negara yang mengelola dana pensiun dan tabungan hari tua, berinovasi melalui peluncuran layanan *Taspem One Hour Online Service* (TOOS). Layanan ini bertujuan untuk mempercepat proses pencairan dana pensiun secara digital, meningkatkan efisiensi, dan memberikan kemudahan akses kepada peserta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana peran TOOS dalam meningkatkan efektivitas layanan pencairan dana pensiun secara digital di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar. Selain itu, penelitian juga bertujuan mengidentifikasi kendala dalam implementasi TOOS serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TOOS secara signifikan mempercepat proses pencairan dana pensiun yang sebelumnya memerlukan waktu 7–14 hari menjadi kurang dari satu jam, dengan catatan seluruh dokumen telah lengkap dan valid. Sistem digital yang digunakan memungkinkan proses verifikasi, validasi, dan otorisasi dilakukan secara otomatis dan terintegrasi. Namun, efektivitas layanan masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain ketidaksesuaian data peserta, keterbatasan kemampuan teknologi digital oleh peserta lanjut usia, serta gangguan teknis pada sistem TOOS yang masih dalam tahap pengembangan. Upaya PT TASPEN dalam mensosialisasikan penggunaan TOOS melalui berbagai media dan pendampingan digital telah membantu sebagian peserta, namun belum menjangkau seluruh lapisan, khususnya peserta yang kurang familier dengan teknologi. Oleh karena

itu, dibutuhkan strategi perbaikan melalui penguatan edukasi digital, penyederhanaan antarmuka pengguna, peningkatan stabilitas sistem, serta pemantauan dan evaluasi layanan secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, TOOS berperan penting dalam transformasi digital pelayanan publik di PT TASPEN dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas pencairan dana pensiun. Namun demikian, keberhasilan layanan ini sangat bergantung pada kesiapan teknologi, sumber daya manusia, serta responsifnya perusahaan terhadap kendala di lapangan.

Kata Kunci: *Efektivitas layanan, digitalisasi, dana pensiun, transformasi digital.*

ABSTRACT

The development of digital technology has driven the transformation of public services, including in the social security sector for state civil servants. PT TASPEN (Persero), as a state-owned enterprise that manages pension funds and retirement savings, innovated by launching the Taspem One Hour Online Service (TOOS). This service aims to accelerate the digital pension fund disbursement process, increase efficiency, and provide easy access to participants. This study aims to analyze the role of TOOS in improving the effectiveness of digital pension fund disbursement services at PT TASPEN (Persero) Denpasar Branch Office. In addition, the study also aims to identify obstacles in TOOS implementation and provide recommendations for service improvements. This study used a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, unstructured interviews, and documentation. The results show that TOOS significantly accelerates the pension fund disbursement process, which previously took 7–14 days to less than one hour, provided all documents are complete and valid. The digital system used allows for automated and integrated verification, validation, and authorization processes. However, service effectiveness still faces several challenges, including inconsistencies in participant data, limited digital technology capabilities among elderly participants, and technical glitches in the TOOS system, which is still under development. PT TASPEN's efforts to promote TOOS through various media and digital assistance have helped some participants, but have not yet reached all levels, especially those less familiar with technology. Therefore, improvement strategies are needed through strengthening digital education, simplifying the user interface, increasing system stability, and ongoing service monitoring and evaluation. Overall, TOOS plays a crucial role in the digital transformation of public services at PT TASPEN and has significantly contributed to increasing the effectiveness of pension fund disbursement. However,

the success of this service is highly dependent on the readiness of technology, human resources, and the company's responsiveness to challenges in the field.

Keywords: Service effectiveness, digitalization, pension funds, digital transformation.



DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Abstrak	ii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan	v
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	vi
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian	vii
Halaman Penetapan Kelulusan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Kesenjangan.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Standar Aktivitas.....	8
B. Praktik Baik Aktivitas.....	19
BAB III METODE PENULISAN	24
A. Lokasi/Tempat dan Waktu Aktivitas.....	24
B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	24
BAB IV PEMBAHASAN	30
A. Deskripsi Objek Penulisan.....	30
B. Deskripsi Aktivitas.....	44
C. Pembahasan.....	52

BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Flowchat</i> pengajuan pensiun melalui TOOS (1).....	16
Gambar 2. 2 <i>Flowchat</i> pengajuan pensiun melalui TOOS (2).....	16
Gambar 3. 1 Struktur organisasi PT Taspen Persero KC Denpasar.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Pedoman Wawancara.....	65
Lampiran 2	: Kisi-kisi Wawancara.....	66



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi berbasis digital dalam kehidupan kita dimulai dari proses yang sederhana dalam kegiatan sehari-hari, seiring waktu menuju pemenuhan kepuasan individu dan kebutuhan sosial. Sejak masa ke masa, kemajuan teknologi yang semakin canggih telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, baik dari segi ekonomi, budaya, sosial, maupun kebutuhan dasar (Danuri, 2019).

Transformasi teknologi ini telah mengubah paradigma kerja, di mana manusia beralih dari alat-alat tradisional ke berbagai teknologi modern seperti komputer, *smartphone*, dan inovasi terkait lainnya yang mendukung aktivitas sehari-hari. Dalam konteks ini, kemampuan untuk beradaptasi secara berkelanjutan terhadap perkembangan teknologi menjadi sangat penting bagi individu dan masyarakat, untuk memastikan kelangsungan hidup yang berkelanjutan dan meningkatkan daya saing di era digital yang terus berkembang.

Tantangan ini juga mencakup sektor pemerintahan, di mana integrasi teknologi menjadi salah satu kunci untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih efisien dan efektif. Dalam konteks ini, teknologi digital memegang peranan penting sebagai alat pendukung untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang sering dikenal dengan istilah *e-government* atau pemerintahan elektronik.

Pengembangan dan pemanfaatan *e-government* merupakan suatu upaya untuk menyajikan layanan publik berbasis teknologi informasi yang memfasilitasi komunikasi interaktif antara pemerintah dengan masyarakat, mitra bisnis, serta antar lembaga pemerintah itu sendiri. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan secara lebih efektif dan efisien. Dengan adanya *e-government*, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintah. Ini tentunya sangat membantu bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau kesempatan untuk hadir secara fisik (Indrajit, R.E., & Djokopranoto, D. 2002).

Salah satu langkah dalam pengembangan *e-government* di sektor layanan publik yang diinisiasi oleh pemerintah adalah digitalisasi layanan di PT Taspen (Persero). Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri atau yang lebih dikenal sebagai PT Taspen (Persero), merupakan perusahaan yang dipercaya pemerintah sebagai penyelenggara asuransi sosial. Program yang ditawarkan meliputi tabungan hari tua (THT), program pensiun, jaminan kematian (JKM), serta jaminan kecelakaan kerja (JKK) bagi aparatur sipil negara (ASN). Sebagai badan usaha milik negara (BUMN), PT Taspen memiliki tanggung jawab untuk memastikan pembayaran hak pensiun bagi Aparatur Sipil Negara (Taspen. co. id, 2023).

PT Taspen telah dipercaya oleh pemerintah sebagai penyelenggara

asuransi sosial yang terus berinovasi untuk meningkatkan layanan kepada peserta. Saat ini, PT Taspen telah meluncurkan aplikasi dan website yang memudahkan peserta, terutama aparatur sipil negara (ASN), dalam melakukan transaksi layanan secara online. Dengan kemajuan teknologi internet yang pesat, akses ke internet kini sangat mudah dijangkau oleh berbagai kalangan, termasuk peserta yang ingin mengajukan klaim asuransi.

Adanya layanan daring ini tentu saja mempermudah proses penyelesaian klaim, bahkan bagi peserta yang tinggal jauh dari kantor pengajuan. Inovasi pengajuan klaim secara daring di PT Taspen (Persero) awalnya muncul sebagai respon terhadap pandemi Covid-19. Namun, mengingat masih adanya hambatan akses untuk beberapa peserta, baik karena jarak maupun kesibukan, PT Taspen memutuskan untuk mempertahankan keberadaan *website* TOOS (*taspden one hour online service*) sebagai saluran pengajuan klaim *online*. Meski demikian, terdapat beberapa kendala dalam pengajuan klaim secara mandiri. Banyak peserta yang masih belum sepenuhnya memahami cara kerja aplikasi atau *website* TOOS. Oleh karena itu, perusahaan merasa perlu untuk melakukan kegiatan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi atau *website* TOOS, sebagai langkah untuk memudahkan peserta dalam proses pengajuan mereka.

Manfaat dari adanya otentikasi *online* melalui TOOS bagi peserta Taspen sangatlah signifikan. Dengan aplikasi ini, pengambilan hak pensiun menjadi semakin mudah, dan proses autentikasi dapat dilakukan secara mandiri melalui *smartphone* masing-masing peserta. Selain itu, penggunaan aplikasi ini

memudahkan peserta yang tidak perlu datang ke kantor cabang atau mitra bayar, terutama bagi mereka yang bertempat tinggal jauh dari lokasi tersebut. Proses otentikasi kini dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.

Untuk mendukung pemanfaatan aplikasi TOOS, PT Taspen telah menyusun berbagai panduan penggunaan yang dapat diakses melalui brosur Taspen, *platform* media sosial resmi, serta disampaikan secara langsung oleh tim layanan pelanggan. Tujuannya adalah agar para peserta dapat memahami langkah-langkah dalam menggunakan aplikasi TOOS dengan baik. Namun, meskipun telah ada berbagai upaya tersebut, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh peserta pensiun dalam mengoperasikan aplikasi ini. Salah satu tantangan utama adalah bagi peserta yang kurang akrab dengan teknologi, sehingga mereka sering mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan aplikasi TOOS.

Munculnya berbagai permasalahan ini menghambat proses autentikasi dan proses pengajuan klaim digital melalui *smartphone*. Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas layanan dan kinerja perusahaan, sangat penting untuk menerapkan layanan digital melalui aplikasi TOOS secara maksimal. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan kendala dalam memberikan pelayanan kepada peserta pensiun.

B. Rumusan Kesenjangan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan yang dapat diangkat antara lain :

1. Sejauh mana layanan *taspen one hour online service* (TOOS) dapat meningkatkan efektivitas pencairan dana pensiun secara digital di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar?
2. Bagaimana peran layanan *taspen one hour online service* (TOOS) dalam mempercepat proses pencairan dana pensiun di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan layanan *taspen one hour online service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan masalah yang sudah diuraikan maka tujuan penelitian ini yaitu :

- a) Untuk mengetahui sejauh mana layanan *taspen one hour online service* (TOOS) dapat meningkatkan efektivitas pencairan dana pensiun secara digital di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar
- b) Untuk mengetahui peran layanan *taspen one hour online service*

(TOOS) dalam mempercepat proses pencairan dana pensiun di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar

- c) Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan layanan *taspen one hour online service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang penulis harapkan pada penelitian ini yaitu :

1) Bagi Perusahaan

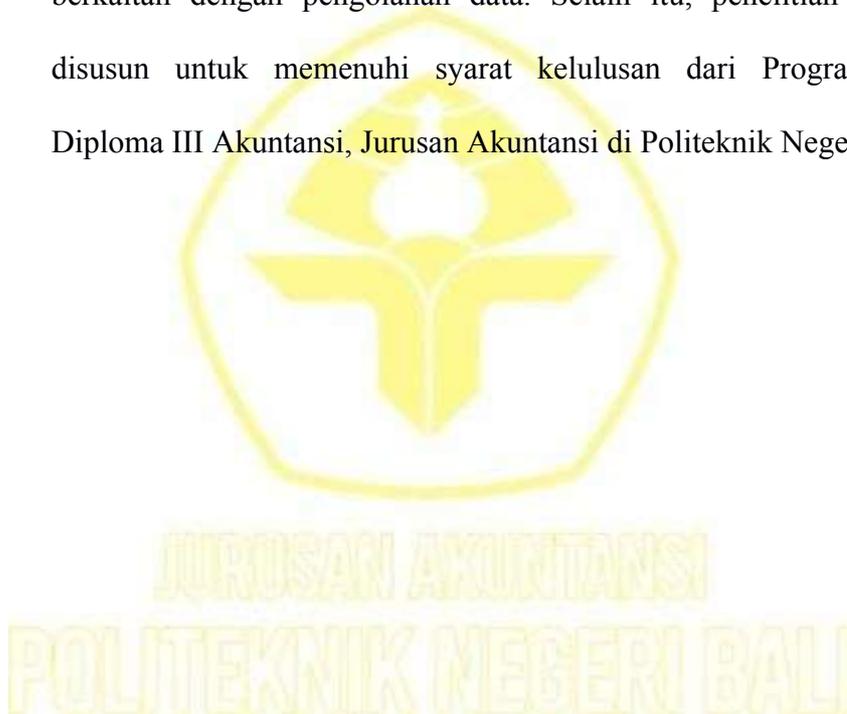
Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi perusahaan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan perbaikan dan penyempurnaan kebijakan perusahaan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan media bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali untuk peserta didik pada tahun ajaran yang akan datang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penanganan data pembayaran Taspen atau topik lainnya yang relevan. Penelitian ini juga diharapkan memberikan masukan bagi Politeknik Negeri Bali untuk memahami perkembangan industri, khususnya terkait dengan proses penanganan mutasi data menggunakan media digital.

3) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini disusun dengan harapan dapat memberikan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang lebih mendalam dalam penanganan data peserta Taspen untuk pensiunan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar. Melalui penelitian ini, mahasiswa diharapkan mampu menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan, baik dalam penyusunan laporan, maupun aspek lain yang berkaitan dengan pengolahan data. Selain itu, penelitian ini juga disusun untuk memenuhi syarat kelulusan dari Program Studi Diploma III Akuntansi, Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Bali.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Layanan TOOS secara signifikan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pencairan dana pensiun secara digital. TOOS mendukung proses pelayanan yang lebih terstruktur, transparan dan minim kesalahan manual (*human error*) karena seluruh tahapan mulai dari verifikasi data, persetujuan elektronik hingga pencairan dana dilakukan secara digital. TOOS juga meningkatkan kepuasan peserta, karena dapat diakses kapan saja dan dari mana saja, tanpa harus datang langsung ke kantor Taspen. Namun demikian, efektivitas ini belum sepenuhnya merata karena masih dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan kesiapan peserta terhadap penggunaan aplikasi digital.
2. Layanan TOOS di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar memiliki peran sebagai inovasi digital dalam mendukung percepatan proses pencairan dana pensiun. TOOS mampu mengurangi waktu layanan dari yang sebelumnya memakan waktu 7 hingga 14 hari menjadi kurang dari satu jam, selama dokumen persyaratan peserta lengkap dan sesuai.
3. Meskipun TOOS telah memberikan berbagai kemudahan, penerapannya masih menemui beberapa kendala yang mampu menghambat proses

pencairan dana pensiun. Kendala tersebut seperti ketidaksesuaian data peserta yang menghambat proses klaim, peserta lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem digital karena keterbatasan literasi teknologi, serta masih adanya gangguan teknis atau *error* pada sistem TOOS yang mengganggu kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun TOOS telah membawa perubahan signifikan dalam transformasi digital pelayanan publik, upaya optimalisasi sistem dan peningkatan literasi digital bagi peserta masih sangat dibutuhkan.

B. Saran

1. Peningkatan Edukasi dan Pendampingan Digital bagi Lansia

Mengingat sebagian peserta layanan, terutama pensiunan yang berusia lanjut, masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan online, perlu dilakukan pelatihan atau sosialisasi yang lebih intensif, sederhana, dan langsung menyangkut peserta lanjut usia agar mereka dapat memahami cara penggunaan TOOS secara mandiri. Pelatihan ini bisa berupa tutorial video, webinar, atau pendampingan langsung yang mudah diakses oleh seluruh peserta.

2. Penyempurnaan Sistem *Taspen One Hour Online Service* (TOOS)

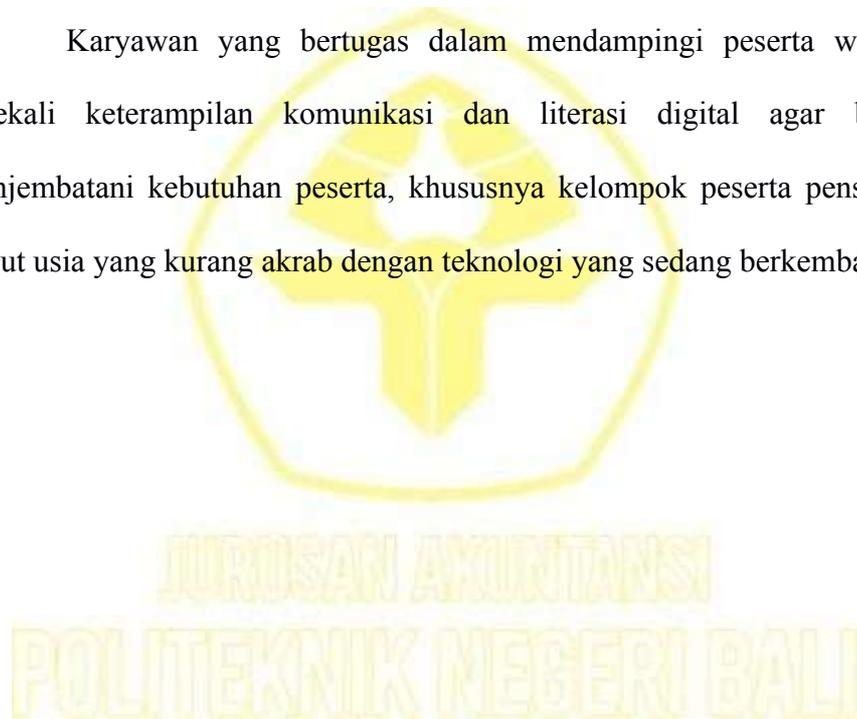
PT Taspen perlu terus melakukan evaluasi dan pemeliharaan sistem TOOS agar stabil, cepat, dan minim gangguan. Penguatan infrastruktur digital sangat penting agar proses digitalisasi tidak menimbulkan keluhan baru

3. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Perlu dilakukan monitoring berkala terhadap efektivitas layanan TOOS melalui survei kepuasan peserta dan audit internal terhadap performa sistem.

4. Penguatan SDM Layanan

Karyawan yang bertugas dalam mendampingi peserta wajib dibekali keterampilan komunikasi dan literasi digital agar bisa menjembatani kebutuhan peserta, khususnya kelompok peserta pensiun lanjut usia yang kurang akrab dengan teknologi yang sedang berkembang.



DAFTAR PUSTAKA

- PT TASPEN (Persero). (n.d.). *Sejarah PT TASPEN (Persero)*. Diakses pada 14 Mei 2025, dari <https://www.taspen.co.id/tentang-taspen/sejarah>
- PT TASPEN (Persero). (n.d.). *Layanan PT TASPEN (Persero)*. Diakses pada 29 Mei 2025, dari <https://www.taspen.co.id/>
- Aritonang, NS, & Sihombing, T. (2025). Efektivitas *Layanan Taspen One Hour Online Service (TOOS)* Dalam Memberikan Kemudahan Layanan Tabungan Hari Tua (THT) Dan Pensiun Pertama Bagi Pegawai Negeri Sipil Di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Medan. *SAJJANA: Tinjauan Administrasi Publik*, 3 (01), 32-44. <https://doi.org/10.32734/sajjana.v3i01.20723>
- Harahap, NF., & Daulay, AR. (2024). EVALUASI PROSES PENGAJUAN LAYANAN KLAIM PESERTA MELLUI TEKNOLOGI KANTOR CABANG TASPEN MEDAN. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7 (4), 15307–15312. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i4.36486>
- Indrajit, R. E., & Djokopranoto, D. (2002). *E-Government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Ibrahim, Muhammad. 2024. “Ini Dia Tiga Pilar Bank Mantap untuk Meningkatkan Layanan ke Pelanggan.” Diakses pada 7 Maret 2025 dari <https://infobanknews.com/ini-dia-tiga-pilar-bank-mantapuntuktingkatkanlayanankepelanggan/#:~:text=Jaka>
- Mardania, D. N., Ambarini, N. S. B., Susetyanto, J., & Hamdani. (2025). Efektivitas aplikasi *Taspen Otentikasi dalam pemenuhan hak penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu*. *Jurnal Ilmiah Kutei*, 24(1), 22–36. <https://doi.org/10.33369/jik.v24i1.43104>
- Kurniawan, A. (2019). Hambatan dan Tantangan Pelayanan Pensiun pada PT TASPEN: Studi Kasus Cabang Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 80-95.

- Sabaruddin, A., Hidayat, R., & Lestari, D. P. (2022). Digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 213.
- Nurhasana, A., & Frinaldi, A. (2020). Efektivitas penggunaan sistem aplikasi otentikasi penerima pensiun PT. Taspen secara digital dengan menggunakan smartphone di Kota Padang. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 2(3), 18.
- Lubis, A. 2019. *Analisis Kendala dalam Pelayanan Asuransi Dana Pensiun: Studi Kasus di Sumatera Utara*. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 156–170.
- Republik Indonesia. 2023. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.
- PT TASPEN. 2025. Tabungan Hari Tua. Diakses dari <http://www.taspen.co.id>
- PT TASPEN (Persero). (2025a). Program Jaminan Kematian. Diakses dari <https://www.taspen.co.id/layanan/detail-jkm>
- PT. TASPEN. (2022b). Program Pensiun. <https://www.taspen.co.id/layanan/detail>
- Novita, I., & Atika, L. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Website Taspen Easy Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5 (4), 1-11. <https://doi.org/10.60083/jidt.v5i4.395>