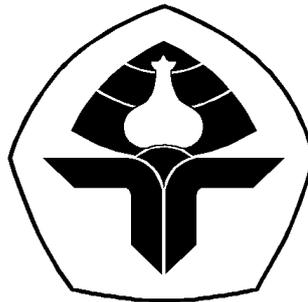


**IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN
DIGITAL MELALUI APLIKASI TASPEN OTENTIKASI
PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG
DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
Ni Kadek Putri Dwi Rahayu
NIM 2015713096**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN
DIGITAL MELALUI APLIKASI TASPEN OTENTIKASI
PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG
DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
Ni Kadek Putri Dwi Rahayu
NIM 2015713096**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Putri Dwi Rahayu

NIM : 2015713096

Prodi/Jurusan : DIII Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“Implementasi Pelayanan Pembayaran Digital Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar”

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah tugas 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 Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dengan bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI DALI

Badung, 25 Agustus 2023

Yang Menyatakan



Ni Kadek Putri Dwi Rahayu
Ni Kadek Putri Dwi Rahayu
NIM. 2015713096

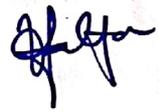
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN
DIGITAL MELALUI APLIKASI TASPEN OTENTIKASI PADA PT
TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

NI KADEK PUTRI DWI RAHAYU
NIM 2015713096

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Made Sarjana, SE.,MM NIP. 19601231198811001	
Dosen Penguji 1, Ketut Vini Elfarosa, SE.,MM NIP. 197612032008122001	
Dosen Penguji 2, I Putu Okta Priyana, S.Kom.,M.Kom NIDN. 0018108809	

Dosen Pembimbing 1,



(I Made Sarjana, SE.,MM)
NIP. 19601231198811001

Dosen Pembimbing 2.



(Ni Putu Rita Sintadevi, S. Tr., Akt., M.Acc)
NIDN. 0004069501

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 senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan karya tugas akhir yang berjudul “Implementasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Digital Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi” dengan tepat waktu.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat dan rahmatnya beliau penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar dan dengan sebagaimana mestinya.
2. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA,Ph.D selaku Kepala Jurusan Administrasi Bisnis, yang telah memfasilitasi kegiatan ini.
4. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.si selaku Ketua Program Studi D III Administrasi Bisnis.
5. Bapak I Made Sarjana, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I

6. Ibu Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt.,M.Acc selaku Dosen Pembimbing II.
7. Segenap jajaran struktur organisasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar yang telah banyak bekerjasama, baik karyawan maupun lembaga.
8. Kepada Ibu, Ayah, dan keluarga tercinta atas segala pengorbanan, nasihat, dan motivasi yang diberikan. Tanpa dukungannya, pencapaian ini tidak akan mungkin terjadi.
9. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ayu Raswari dan keluarganya atas keramahan mereka yang telah memberikan tempat tinggal sementara selama penulis mengerjakan tugas akhir ini. Dukungan, semangat, dan motivasi yang selalu mereka berikan telah memberikan kekuatan tambahan kepada penulis dalam menghadapi setiap tahapan proses ini dengan semangat yang lebih kuat.
10. Kepada Agung Anom Trisna Nareswari, terima kasih karena telah selalu menjadi teman baik dan ceria bagi penulis, serta memberikan dukungan dan hiburan ketika penulis menghadapi kesulitan.
11. Kepada Demi Silalahi, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuannya dalam meminjamkan laptopnya. Bantuan ini telah memungkinkan penulis untuk melanjutkan dan menyelesaikan tugas akhir dengan sukses.

12. Kepada *boy group* EXO, khususnya kepada Do Kyungsoo, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas kehadirannya serta memberikan *update* sehingga banyak tampil di berbagai media. Hal ini telah sangat membantu dalam memberikan hiburan dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.

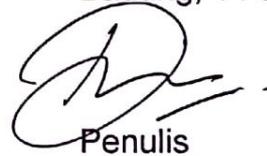
13. Terima kasih kepada diri sendiri atas tekad dan kerja keras yang telah ditanamkan selama proses penulisan Tugas Akhir ini. Dalam perjalanan yang penuh dengan tantangan dan upaya keras, diri sendiri telah belajar banyak hal baru, baik dari penelitian yang dilakukan maupun dari perjuangan melawan berbagai hambatan. Kesabaran dan ketekunan diri sendiri merupakan kunci dalam menyelesaikan tugas besar ini. Selain itu, terima kasih juga kepada diri sendiri karena telah mengatur waktu dengan baik, mengatasi prokrastinasi, dan menunjukkan dedikasi untuk mengejar ilmu. Semua itu adalah bukti nyata dari komitmen diri sendiri dalam menyelesaikan tugas ini.

14. Seluruh teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurasi rasa hormat penulis karena telah mengingatkan dan membantu penulis selama ini.

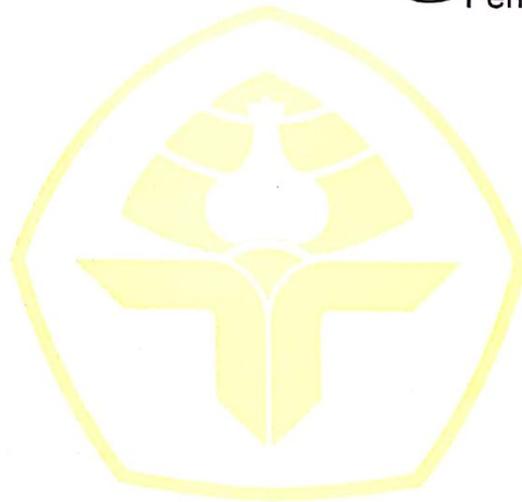
Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, tidak lupa harapan penulis semoga Tugas Akhir

ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang memerlukan dan besar harapan penulis agar Tugas Akhir ini dapat menambahkan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi para pembacanya.

Badung, 14 Juli 2023



Penulis



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat.....	10
1. Tujuan	10
2. Manfaat.....	10
D. Metode Penelitian.....	11
1. Lokasi penelitian	11
2. Objek Penelitian.....	11
3. Data penelitian.....	12
4. Teknik Analisis Data	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Implementasi.....	17
B. <i>E-Government</i>	18
1. <i>Support</i> (Dukungan)	19
2. <i>Capacity</i> (Kemampuan).....	20
3. <i>Value</i> (Manfaat)	21
C. Pengertian Pelayanan	21
1. Kualitas Pelayanan	22
2. Pelayanan Elektronik	24
D. Program Pensiun.....	25

E. Digitalisasi	26
F. Aplikasi Taspen Otentikasi	27
G. <i>Flowchart</i>	30
1. Pengertian <i>Flowchart</i>	30
2. Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Perusahaan.....	33
B. Bidang Usaha	39
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Kebijakan Perusahaan	50
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	53
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Taspen (Persero)	47
Gambar 4.1 Tampilan Sistem Informasi Biometrik V8.0	57
Gambar 4.2 Aplikasi Taspen Otentikasi di <i>Playstore</i>	64
Gambar 4.3 <i>Flowchart</i> Alur Klaim Pensiun Pertama.....	66
Gambar 4.4 <i>Flowchart</i> Alur Pendanaan Gaji Pensiun	69
Gambar 4.5 Tampilan Depan Aplikasi Taspen Otentikasi.....	70
Gambar 4.6 <i>Face Recognition</i>	71
Gambar 4.7 Tampilan Perekaman Otentikasi Gagal.....	72
Gambar 4.8 Tampilan Perekaman Otentikasi Berhasil	73
Gambar 4.9 <i>Flowchart</i> Alur Klaim Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Peserta Pensiun	3
Tabel_2.1 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi berbasis digital dalam kehidupan dimulai dari proses sederhana dalam kehidupan sehari-hari sampai pada tingkat pemenuhan kepuasan individu dan makhluk sosial. Dari masa ke masa kemajuan teknologi yang semakin canggih telah berdampak pada setiap aspek kehidupan manusia, baik dari segi ekonomi, budaya, sosial maupun kebutuhan hidup manusia (Danuri, 2019). Perkembangan teknologi telah mengubah paradigma kerja manusia, beralih dari mengandalkan alat-alat tradisional menuju adopsi beragam teknologi modern seperti komputer, *smartphone*, dan inovasi teknologi lainnya yang mendukung berbagai aktivitas harian. Dalam konteks ini, adaptasi berkelanjutan terhadap perkembangan teknologi menjadi sangat penting bagi individu dan masyarakat, untuk menjaga kelangsungan hidup yang berkelanjutan serta meningkatkan daya saing di era digital yang terus berkembang.

Tantangan ini juga mencakup sektor pemerintahan, di mana integrasi teknologi menjadi salah satu kunci untuk melayani masyarakat secara lebih efisien dan efektif.

Di sektor pemerintahan, teknologi berbasis digital juga memiliki peranan penting sebagai alat bantu dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dengan menerapkan *e-government* atau banyak dikenal dengan pemerintahan elektronik. Pengembangan dan pemanfaatan dari *e-government* merupakan bentuk pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pihak lainnya baik masyarakat, mitra bisnis, maupun sesama lembaga pemerintahan untuk meningkatkan kinerjanya secara efektif dan efisien. Dengan adanya *e-government* masyarakat bisa dengan mudah mengakses layanan publik kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Ini tentunya akan membantu masyarakat yang tidak memiliki waktu atau kesempatan untuk hadir secara fisik (Nurhakim, 2014).

Salah satu bentuk pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu digitalisasi pelayanan publik pada PT. Taspen (Persero). PT Taspen (Persero) adalah istilah penyingkatan dari Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri 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). PT Taspen sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dipercaya oleh pemerintah dalam penyelenggaraan asuransi sosial, PT Taspen wajib membayarkan hak pensiun dari Aparatur Sipil Negara (Taspen.co.id, 2023). Adapun jumlah peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar pada periode Januari-Mei 2023 di Bali.

Tabel 1.1 Jumlah Peserta Pensiun pada Periode Januari-Mei 2023 di Bali

Bulan	Jumlah Pensiun
Januari	1.967
Februari	308
Maret	229
April	238
Mei	251
Jumlah	2.993

Sumber : PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa penerima dana pensiun dari bulan Januari sampai Mei mengalami kenaikan dan penurunan. Pada bulan Januari tercatat peserta pensiun sejumlah 1.967 pensiunan dan mengalami penurunan pada bulan Februari dengan jumlah peserta pensiun sejumlah 308 dan pada bulan Maret kembali mengalami penurunan dengan jumlah yang tercatat yaitu 229 peserta pensiun. Kemudian pada bulan April sampai Mei jumlah peserta pensiun mengalami kenaikan, dimana pada bulan April tercatat 238 peserta pensiun dan pada bulan Mei

terjadi kenaikan sejumlah 251 peserta pensiun. Jumlah penerima dana pensiun sejak bulan Januari hingga bulan Mei 2023 adalah 2.993 orang. Kenaikan dan penurunan jumlah penerima pensiun pada tabel tersebut disebabkan karena setiap ASN yang akan memasuki masa pensiun ditentukan berdasarkan usia serta persyaratan yang ada.

PT Taspen telah mengeluarkan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada sesuai dengan filosofi dari Taspen yaitu tepat orang atau tepat rekening, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat tempat atau tepat administrasi. Sebelum adanya inovasi berupa aplikasi otentikasi yang dimunculkan oleh Taspen, para pensiunan harus datang secara berkala ke mitra bayar untuk mengurus urusan administrasi untuk pencairan dana pensiun yang membutuhkan proses yang panjang dan waktu yang cukup lama. Apalagi melihat dari segi umur para pensiunan dan kualitas kesehatan yang menurun membuat semakin sulitnya proses pengurusan dana pensiunan. Bahkan ada beberapa pensiunan yang jauh dari lokasi mitra bayar yang setiap bulannya harus datang hanya untuk melakukan perekaman biometrik sebagai verifikasi bahwa yang bersangkutan masih ada dan menerima dana pensiunan sesuai haknya. Melihat alur pencairan dana pensiun yang belum efektif dan efisien maka pihak Taspen mengeluarkan inovasi yang akan mempermudah para pensiunan untuk menerima dana

pensiunannya. Salah satu bentuk inovasi dari PT Taspen (Persero) yang akan mempermudah para pensiunan untuk menerima dana pensiunnya adalah aplikasi Taspen Otentikasi. Program Aplikasi Otentikasi Taspen diluncurkan pada tahun 2018 dan digunakan secara serentak oleh kantor cabang Taspen di seluruh Indonesia. Aplikasi otentikasi taspen yang berbasis digital bermanfaat untuk pendataan ulang melalui perekaman biometrik dan memastikan bahwa orang yang mendapatkan dana pensiun berhak atas klaim pembayaran pensiunnya. Biometrik disini digunakan untuk mengukur karakteristik unik pada tubuh atau perilaku seseorang dengan tujuan melakukan pengenalan identitas secara otomatis. Dalam hal ini, proses pengenalan identitas dapat dilakukan secara waktu nyata atau *real-time* tanpa memerlukan waktu yang lama seperti berjam-jam atau berhari-hari (Jung, 2016).

Dalam pencairan dana pensiun, penerima pensiun harus mengetahui dan melaksanakan tata cara atau mekanisme pencairan dana pensiun. Salah satu tata cara pencairan dana pensiun yaitu berupa proses otentikasi yang telah diatur oleh Peraturan Direksi PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Nomor PD-34/DIR/2022 yang menjelaskan tentang tata cara otentikasi berkala bagi penerima pensiun atau tunjangan yang dilakukan oleh PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri. Pengertian dan tujuan dari otentikasi juga telah disebutkan pada Peraturan Direksi PT Dana

Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Nomor PD-34/DIR/2022 Pasal 2 yaitu:

“Maksud dan tujuan Otentikasi berkala adalah sebagai mekanisme validasi identitas penerima pensiun/tunjangan bulanan terhubung dengan *New e-Dapem* agar pensiun/tujuan dibayarkan kepada yang berhak sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan prinsip kehati-hatian”

Proses transformasi digital dilakukan setelah menemukan masalah – masalah mengenai kendala yang dihadapi tentang pengendalian pembayaran pensiun seperti ketidaksesuaian data antara Taspen dan mitra bayar akibat perbedaan perubahan kode status transaksi, kelebihan pembayaran pensiun yang telah meninggal dunia dan hasil otentikasi mitra bayar yang tidak semuanya terkirim ke Taspen. Permasalahan tersebut mendorong Taspen untuk mengembangkan suatu sistem dengan menggunakan teknologi informasi untuk sistem otentikasi demi pembuktian yang lebih valid dengan memanfaatkan metode biometrik berupa sidik jari, perekaman wajah dan perekaman suara. Proses otentikasi akan menggunakan aplikasi dapat di *install* melalui *smartphone* yang dimiliki penerima pensiun dan mitra bayar.

Menurut Iqbal Lantaro selaku Direktur Utama PT Taspen (Persero) inovasi digital yang dilakukan oleh Taspen ini yaitu dengan mengeluarkan aplikasi Taspen Otentikasi merupakan salah satu bentuk peningkatan pelayanannya untuk memberikan kepuasan pelanggan (Okefinance, 3 Juli 2023). Manfaat dengan adanya

otentikasi *online* dengan menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi bagi peserta Taspen adalah pengambilan hak pensiun yang semakin mudah dan proses otentikasi yang dapat dilakukan secara mandiri melalui *smartphone* masing – masing peserta. Selain itu penggunaan aplikasi ini dapat memudahkan peserta agar tidak perlu datang ke kantor cabang maupun mitra bayar mengingat banyaknya peserta Taspen yang bertempat tinggal jauh dari kantor cabang ataupun mitra bayar karena proses otentikasi sudah bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

Dalam mendukung penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi, PT Taspen telah mengembangkan sejumlah panduan penggunaan yang dapat dilihat melalui brosur Taspen, *platform* media sosial resmi Taspen, dan juga telah disampaikan secara langsung oleh tim layanan pelanggan untuk memberikan pemahaman kepada para peserta mengenai langkah-langkah penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi. Namun, meskipun demikian, masih terdapat kendala terkait penggunaan aplikasi ini di kalangan peserta pensiun. Beberapa kendala ini mencakup kesulitan bagi peserta yang kurang familiar dengan teknologi, sehingga seringkali mereka mengalami hambatan dalam memahami dan menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi. Akibatnya, tak jarang peserta memilih untuk langsung mendatangi kantor Taspen sebagai alternatif, kemudian peserta taspen yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut

dikarenakan terjadi kegagalan dalam otentikasi yang disebabkan oleh ketidaksesuaian data saat direkam secara langsung dengan data pensiunan yang sudah terdaftar di *database*. Kendala lain dari penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi adalah tidak adanya petugas khusus untuk membidangi otentikasi, sehingga saat peserta datang akan ditangani oleh orang yang belum ahli dibidang tersebut yaitu satpam dan siswa magang. Ketika otentikasi gagal setelah mendapatkan bantuan dari satpam ataupun siswa magang, peserta taspen akan diarahkan ke petugas lainnya dan hal ini akan menggunakan waktu yang lebih lama lagi. Adanya aplikasi otentikasi ini membuat layanan terhadap para peserta pensiunan bukan semakin dimudahkan namun justru membuat peserta pensiun merasa kesulitan saat verifikasi *enrollment* atau data biometrik sering terjadi kegagalan atau sistem aplikasi *error* sehingga para peserta pensiun harus datang langsung secara manual ke mitra bayar untuk verifikasi data (Rajuna, 2020).

Dengan munculnya permasalahan-permasalahan inilah yang menyebabkan proses dari otentikasi secara digital melalui *smartphone* terhambat dan dikhawatirkan penerapan aplikasi otentikasi di kantor cabang Denpasar belum terlaksana dengan maksimal. Oleh karena itu, dalam rangka menjaga kualitas layanan dan kinerja perusahaan tetap baik maka penerapan pelayanan digital melalui aplikasi Taspen Otentikasi harus dilaksanakan

semaksimal mungkin agar dapat meminimalisir terhambatnya pelayanan otentikasi kepada peserta pensiun. Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, penyusun tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PEMBAYARAN PENSUN DIGITAL MELALUI APLIKASI TASPEN OTENTIKASI PADA PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG DENPASAR”**

B. Pokok Masalah

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

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembayaran pensiun melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar ?
2. Apa saja kendala dan pemecahan masalah yang sudah dilakukan dalam pelaksanaan pembayaran digital pensiun melalui Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar ?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Berdasarkan masalah yang sudah diuraikan maka tujuan penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pembayaran pensiun digital melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.
- b. Untuk mengetahui kendala dan pemecahan masalah yang sudah dilakukan dalam pelaksanaan pembayaran pensiun digital melalui Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

2. Manfaat

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat memperkaya bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan dapat menjadi tambahan informasi bagi mahasiswa.
- 2) Untuk sebagai bahan kajian dan evaluasi terhadap kurikulum yang berada di Politeknik Negeri Bali sehingga terdapat kesesuaian antara materi yang diberikan di dalam perkuliahan dengan kenyataan di dunia kerja.

b. Manfaat Bagi Mahasiswa

1) Untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

2) Untuk menambah pengetahuan mahasiswa dalam menerapkan dan mempraktekkan teori yang didapatkan selama menjalani perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia nyata.

c. Manfaat bagi PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan dan kesempurnaan dalam menetapkan kebijaksanaan perusahaan guna meningkatkan efektivitas kerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

D. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar yang beralamat di Jl. Raya Puputan No.21, Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Timur., Kota Denpasar.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah implementasi digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui

aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

3. Data penelitian

a. Jenis data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data yang bersifat kualitatif. Data kualitatif merupakan data dalam bentuk verbal, simbol ataupun data yang disajikan dalam bentuk tulisan, gambar maupun ungkapan narasi (Sugiyono 2018:213). Data kualitatif dalam penelitian ini yaitu data wawancara, data observasi lapangan serta dokumen-dokumen penunjang yang dibutuhkan seperti gambaran umum perusahaan, lokasi geografis objek, visi dan misi, uraian jabatan dan prosedur penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer antara lain berupa sejarah singkat, struktur organisasi, dan dokumen pendukung (Sugiyono 2018:456)

Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan informan (Pegawai Taspen dan Peserta Taspen) dan dokumentasi untuk mengetahui data mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan informasi mengenai aplikasi Taspen Otentikasi.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur (Sugiyono 2018: 456). Data sekunder yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu berupa undang-undang, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai pengimplementasian pelayanan pembayaran pensiun digital melalui aplikasi Taspen Otentikasi.

c. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) bahwa pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi.

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang tetapi juga objek-objek alam yang lain. Metode observasi yang dimaksudkan adalah suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

2) Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu Sugiyono (2018:231). Dalam penyusunan penelitian ini melakukan wawancara kepada pegawai PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data melalui menghimpun data yang tertulis dan tercetak. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono 2018:240). Dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan

wawancara. Dalam hal ini data yang diperoleh adalah sejarah perusahaan, struktur organisasi dan data lainnya.

4) Triangulasi atau Gabungan

Menurut Sugiyono (2015:241) triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi teknik berarti bahwa peneliti memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan data secara bervariasi guna memperoleh data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang diambil secara bersamaan

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis data dengan menggunakan

keterangan-keterangan atau fakta-fakta yang diperoleh di lapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengimplementasian pembayaran pensiun digital melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar sudah berjalan baik. Hal ini dikarenakan terdapatnya tiga elemen penting untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi yaitu yang pertama *support* atau dukungan dari pihak PT Taspen Persero Kantor Cabang Denpasar berupa SOP dalam pelaksanaan pelayanan data biometrik dan mengadakan kerja sama dengan banyak bank dan PT pos Indonesia sebagai mitra bayar, tersedianya sumber daya manusia untuk pelayanan otentikasi, adanya dukungan finansial pembayaran, informasi melalui berbagai media sosial, dan alat teknologi yang digunakan

adalah laptop, kamera, dan *scanner* sidik jari. Kedua *capacity* atau kemampuan dari PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar dalam menyediakan sumber daya manusia yang kompeten dengan adanya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawainya, adanya kemampuan secara finansial yang dikelola langsung oleh PT Taspen pusat, menyediakan alat teknologi berupa laptop, kamera, dan *scan* sidik jari. Ketiga *value* atau manfaat yang didapat dari pengguna Taspen Otentikasi yaitu adanya kenyamanan dan keterbiasaan serta merasa terbantunya pensiunan dalam melakukan otentikasi dengan aplikasi Taspen Otentikasi dan merasa jauh lebih hemat.

2. Ada beberapa kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan layanan pembayaran pensiun secara digital melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar. Beberapa kendala tersebut antara lain adalah kurangnya pemahaman peserta pensiun terkait penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi yang membutuhkan akses menggunakan *smartphone*, tidak adanya petugas khusus yang bertugas untuk menangani proses pendaftaran atau otentikasi, sering terjadinya kesalahan server pada awal bulan saat menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi, masalah kompatibilitas dengan *Android* versi lama sehingga aplikasi Taspen Otentikasi tidak dapat diunduh dan proses otentikasi

yang sering gagal akibat kesalahan dalam pemilihan lokasi otentikasi sehingga pengenalan wajah dan suara sulit diterima oleh sistem. Pemecahan masalah yang telah dilakukan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar dalam menangani kendala-kendala selama pelaksanaan pelayanan pembayaran pensiun digital melalui aplikasi Taspen Otentikasi yaitu melakukan pendampingan dan bimbingan kepada siswa magang yang ditugaskan untuk membantu proses *enrollment*, melakukan sosialisasi kepada peserta pensiun mengenai penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi dan hal yang perlu disiapkan untuk melakukan otentikasi, ketika *error* terjadi peserta pensiun disarankan untuk melakukan otentikasi secara langsung ke mitra bayar atau melakukan otentikasi melalui aplikasi Taspen Otentikasi di pertengahan bulan, apabila pengunduhan terjadi kendala peserta pensiun dapat meminta link akses untuk mengunduh aplikasi Taspen Otentikasi dari petugas dan peserta disarankan untuk memilih lokasi yang tepat untuk melakukan otentikasi seperti melakukan otentikasi di luar ruangan atau didalam ruangan yang memiliki pencahayaan yang cukup, tidak bising dan memiliki sinyal yang kuat.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar dapat menambahkan petugas untuk khusus untuk bertanggung jawab di bidang *enrollment* dan tidak hanya mengandalkan siswa yang sedang melaksanakan magang. Selain dapat membantu meningkatkan pelayanan dalam melakukan proses otentikasi dengan adanya penambahan petugas yang lebih ahli di dalam bidang ini maka akan dapat meminimalisir kebingungan bagi peserta pensiun dalam melakukan proses otentikasi.
2. Sebaiknya PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar dapat melakukan evaluasi untuk kebijakan aplikasi otentikasi ini agar keluhan yang disampaikan oleh para peserta pensiun bukan hanya diterima saja tetapi dapat dicarikan solusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Asaniyah, N. 2017. *Pelestarian Informasi Koleksi Langka. Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi*. Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia
- Danuri, M. 2019 "Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital". *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15.2
- Fauzi, R. A. 2017. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Jung, S. 2016. "Design and Implementation of Fingerprint Sensor for Calibration of Parasitic Offset Image". *International Journal of BioScience and Bio-Technology*. 8(4).
- Kurniawan, R. C. 2016. "Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah. Daerah". *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1).
- Lola. 2022 "Analisis Peran Peran Perseroan Terbatas Taspen dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Dana Pensiunan Di Banda Aceh". *Jurnal ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Vol. 7* .
- Mulyadi, D. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*.
- Maxmaroe. "Pengertian Digital: Definisi, Sejarah, Manfaat Digitalisasi Bagi Manusia." <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-digital.html>. (Diakses, 25 Juli 2023)
- Nurhakim. M. R. S.2014 "Implementasi E-government Dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern". *Jurnal Ilmu Administrasi Vol. XI*
- Nurhasaba, dan Aldri Frinadi. 2020. "Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT Taspen Secara Digital Dengan Menggunakan Smartphone di Kota Padang". *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP) Vol.2.No.3*.
- Okefinance. "Otentikasi Pensiunan Taspen Sekarang Bisa Lewat Smartphone" <https://economy.okezone.com/read/2019/03/02/20/2024860/otentikasi-pensiunan-taspen-sekarang-bisa-lewat-smartphone>. (Diakses 3 Juli 2023).
- Peraturan Direksi. 2022. *Autentikasi Berkala Bagi Penerima Pensiun. PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Nomor PD-34/DIR/2022*.

- PT Taspen (Persero). "Sejarah PT Taspen Persero". <https://taspen.co.id/tentang-kami> (Diakses 15 Juni 2023)
- Putra, D. 2014. *Sistem Biometrika*. Yogyakarta : Andi Publisher
- Putra, I. M. 2020. *Panduan Menyusun SOP*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Rajuna dan Safrina. 2020 "Pemenuhan Hak Kenyamanan Nasabah Dalam Layanan Aplikasi Otentikasi PT Taspen". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Dan Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala*.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang .No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta
- Rifka, R. N. 2017. *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher.
- Sabaruddin, R. H, dan Ditha Putri L.2022 "Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari." *Jurnal Administrasi Publik Volume Xviii* .
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suhartini. 2017. "Aplikasi Alat BANTU Belajar Bahasa Inggris Sekolah Dasar Menggunakan Adobe Flash Cs.6". *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputerisasi Akuntansi (Jsk)*. Vol. 01. No. 01, Hal. 71-80, ISSN : 2579-4477.
- Wibawanto, W. 2017. *Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif*. Jember: Cerdas Ulet Kreatif.