



## PENGGUNAAN SMARTPHONE TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM OTENTIKASI PENERIMA PENSIUN PT TASPEN DI KOTA PADANG

### *PENGGUNAAN SMARTPHONE TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM OTENTIKASI PENERIMA PENSIUN PT TASPEN DI KOTA PADANG*

Aura Febria Asti<sup>1</sup>, Dian Kurnia Laila<sup>2</sup>, Evani Nurul Malik<sup>3</sup>, Marta Ayu Rahmi<sup>4</sup>,  
Shinta Afivah Mayasmi<sup>5</sup>, Rahmadhona Fitri Helmi<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Email: [aura17022005@gmail.com](mailto:aura17022005@gmail.com)<sup>1</sup>, [kurnialailadian@gmail.com](mailto:kurnialailadian@gmail.com)<sup>2</sup>, [evaninurulm@gmail.com](mailto:evaninurulm@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[ayumartarahmi@gmail.com](mailto:ayumartarahmi@gmail.com)<sup>4</sup>, [shintamayasmi@gmail.com](mailto:shintamayasmi@gmail.com)<sup>5</sup>, [rahmadhonafh@fis.unp.ac.id](mailto:rahmadhonafh@fis.unp.ac.id)<sup>6</sup>

#### Article history :

Received : 22-12-2024

Revised : 24-12-2024

Accepted: 26-12-2024

Published: 29-12-2024

#### Abstract

*The purpose of this study is to analyze the impact of smartphone use on the effectiveness of the retirement authentication system at PT Taspen Padang City. Digital technology, especially smartphone-based applications, has been adopted by PT Taspen to increase the efficiency and ease of pension payment services. This research uses a literature review method by collecting data from various journals, scientific articles and related documents. The analysis results show that the smartphone application-based authentication system provides significant benefits, such as a faster authentication process, increased data accuracy, and reduced operational costs. However, there are obstacles in the form of low digital literacy among retirees and limited technological infrastructure. This research explains the use of the authentication system on the effectiveness of PT Taspen pension recipients in Padang City.*

**Keywords:** *Smartphone, Digital Authentication, Effectiveness*

#### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dampak penggunaan smartphone terhadap efektivitas sistem autentikasi pensiunan di PT Taspen Kota Padang. Khususnya aplikasi berbasis smartphone, telah diadopsi oleh PT Taspen untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan pembayaran pensiun. Penelitian ini menggunakan metode tinjauan pustaka dengan mengumpulkan data dari berbagai jurnal, artikel akademis, dan dokumen terkait. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem otentikasi berbasis aplikasi smartphone memberikan manfaat signifikan, seperti proses otentikasi yang lebih cepat, peningkatan akurasi data, dan pengurangan biaya operasional. Namun, terdapat kendala berupa literasi digital yang rendah di kalangan pensiunan dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Penelitian ini menjelaskan penggunaan sistem otentikasi terhadap efektivitas penerima pensiun PT Taspen di Kota Padang.

**Kata kunci:** *Smartphone, Otentikasi Digital, Efektivitas*

#### PENDAHULUAN

PT Taspen menghadirkan inovasi melalui sistem otentikasi pensiunan, yang mengatur proses verifikasi berdasarkan kategori penerima tunjangan. Sistem ini terdiri dari empat jenis. Pertama, otentikasi bulanan diperuntukkan bagi penerima dana kehormatan dan pensiunan veteran. Kedua, otentikasi dua bulanan berlaku untuk pensiunan Pejabat Negara, PNS, TNI, atau POLRI yang tidak memiliki tanggungan keluarga. Ketiga, otentikasi yang sebelumnya dilakukan setiap



enam bulan kini disamakan menjadi tiga bulan, khusus bagi pensiunan dengan tanggungan keluarga. Keempat, otentikasi dilakukan melalui mitra bayar, mencakup kunjungan kepada penerima yang mengalami sakit atau keterbatasan fisik. (Serempak.id, 29 Agustus 2019).

Taspen menjadi salah satu Perusahaan di BUMN, berkomitmen untuk meningkatkan layanan melalui digitalisasi. Salah satu inovasi unggulannya adalah Aplikasi Otentikasi Taspen, yang memungkinkan penerima pensiun untuk melakukan autentikasi secara mudah menggunakan smartphone dengan teknologi biometrik. Fasilitas ini dirancang untuk menyederhanakan proses autentikasi bagi penerima pensiun yang pembayarannya dilakukan melalui PT Taspen (Persero). Nurhasana dan Frinaldi (2023) menjelaskan bahwa aplikasi Otentikasi dirancang untuk mempermudah pensiunan dalam melakukan verifikasi identitas tanpa perlu datang ke Bank atau Pos guna mencairkan dana pensiun. Bagi pensiunan yang mengalami kesulitan menggunakan perangkat seperti smartphone, alternatifnya adalah tetap dapat melakukan proses verifikasi langsung melalui mitra pembayaran, seperti Bank atau Pos. Proses ini melibatkan pengamanan identitas dengan berbagai metode, seperti kombinasi nama pengguna dan kata sandi, kartu pintar, sidik jari, pemindaian retina, tanda tangan, dan metode lainnya untuk memastikan identitas penerima pensiun atau tunjangan sebagaimana dijelaskan dalam sumber aslinya di [taspen.co.id](http://taspen.co.id).

*Smartphone* atau yang dikenal sebagai telepon pintar, merupakan perangkat genggam modern yang dilengkapi dengan teknologi canggih, memungkinkan pengguna untuk menjalankan berbagai fungsi yang menyerupai komputer. Berbeda dengan telepon seluler konvensional, smartphone memiliki kemampuan multifungsi, mulai dari komunikasi, akses internet, pengelolaan data, hingga penggunaan berbagai aplikasi untuk mendukung produktivitas, hiburan, dan kebutuhan lainnya. Smartphone bekerja dengan menggunakan sistem operasi, seperti Android dan IOS, yang menjadi dasar untuk menjalankan perangkat lunak dan aplikasi. Sistem operasi ini menyediakan platform standar bagi pengembang untuk menciptakan aplikasi yang dapat diunduh dan digunakan oleh pengguna. Dengan kemampuan ini, smartphone dapat mengintegrasikan berbagai fitur, seperti kamera, GPS, email, media sosial, dan layanan berbasis cloud, yang membuatnya menjadi alat penting dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam konteks layanan digital, seperti Aplikasi Otentikasi Taspen, smartphone memainkan peran kunci. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung pengguna, khususnya penerima pensiun, dalam melakukan autentikasi secara efisien dan mudah. Aplikasi Otentikasi Taspen kompatibel dengan perangkat berbasis Android dan IOS, dua sistem operasi utama yang memiliki perbedaan mendasar dalam hal antarmuka pengguna, ekosistem aplikasi, serta tingkat keterbukaan untuk pengembangan perangkat lunak. Dengan akses yang luas pada kedua platform ini, penerima pensiun dapat menggunakan aplikasi sesuai dengan jenis perangkat yang mereka miliki, memberikan kemudahan dalam layanan tanpa batasan teknologi.

Meskipun ada banyak manfaat dari sistem ini, ada tantangan yang harus diatasi saat menerapkannya, dimana tingkat literasi digital penerima pensiun memengaruhi kinerja sistem otentikasi. Kemampuan untuk menggunakan teknologi berbeda untuk setiap penerima pensiun. Masih ada segmen penerima pensiun yang kesulitan beradaptasi dengan teknologi baru, sehingga diperlukan pendampingan dalam proses transisi ini. Sebagian besar pensiunan berasal dari generasi yang tidak tumbuh dengan teknologi digital. Mereka mungkin tidak terbiasa dengan penggunaan smartphone atau aplikasi, sehingga merasa kesulitan saat harus beradaptasi dengan sistem baru



yang berbasis teknologi. Para pensiunan mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi sistem otentikasi ini, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti banyaknya pensiunan yang tidak terbiasa dengan teknologi digital yang sering kali membutuhkan pemahaman teknis.

Selain itu, kendala usia juga dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam mempelajari fitur aplikasi, seperti pengenalan biometrik atau pengunggahan dokumen secara daring yang sulit dipahami. Faktor lainnya adalah ketersediaan perangkat dan koneksi internet, terutama bagi pensiunan yang tinggal di daerah terpencil dengan akses internet terbatas. PT Taspen memang menyediakan layanan dukungan, tetapi akses terhadap informasi atau bantuan langsung terkadang masih kurang memadai. Hal inilah yang membuat para pensiunan semakin sulit untuk menggunakan aplikasi otentikasi tersebut.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik meneliti tentang efektivitas sistem otentikasi penerima pensiun PT Taspen di Kota Padang. Dengan membahas rumusan masalah mengenai bagaimana penggunaan smartphone terhadap efektivitas sistem otentikasi penerima pensiun PT Taspen di Kota Padang.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif menggunakan metode kajian literatur dengan mengumpulkan data dari berbagai jurnal, artikel ilmiah, dan dokumen terkait. Penelitian ini menjelaskan penggunaan sistem otentikasi terhadap efektivitas penerima pensiun PT Taspen di Kota Padang. Penelitian kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data deskriptif untuk memahami fenomena sosial secara menyeluruh. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mempelajari bagaimana penerima pensiun menggunakan ponsel pintar selama proses otentikasi. Ini dilakukan dalam penelitian “Penggunaan Smartphone Terhadap Efektivitas Sistem Otentikasi Penerima Pensiun PT Taspen di Kota Padang”. Peneliti dapat mengumpulkan data dengan fokus pada pengalaman individu melalui wawancara, observasi partisipatif, dan diskusi kelompok. Hal ini memungkinkan mereka untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang bagaimana teknologi berinteraksi dengan pengguna. Peneliti juga berusaha memahami konteks sosial dan budaya dari subjek yang diteliti melalui proses pengumpulan data yang sistematis.

Peneliti dapat menyelidiki aspek-aspek yang mempengaruhi efektivitas sistem pencatatan, seperti tingkat literasi digital, kenyamanan penggunaan smartphone, dan masalah teknis yang dihadapi penerima pensiun. Dengan menggunakan analisis data yang dilakukan secara tematik, peneliti dapat menemukan pola dan tema yang muncul dalam pengalaman pengguna. Pola-pola ini kemudian dapat memberikan gambaran tentang keunggulan dan kelemahan keaslian sistem saat ini. Jadi, penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Taspen meningkatkan sistem otentikasi. Penelitian kualitatif ini tidak hanya memberikan data yang bermanfaat bagi kemajuan teknologi, tetapi juga memperhatikan aspek humanistik dari penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Dengan memahami perspektif penerima pensiun, PT Taspen dapat merancang sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan penggunanya, memungkinkan mereka untuk memaksimalkan manfaat teknologi.



## TINJAUAN PUSTAKA

### Efektivitas

Kata "efektif" berasal dari kata bahasa Inggris "efektif" dan berarti "sukses" atau "sesuatu yang berjalan dengan baik". Pasolong (2010:3) menyatakan bahwa efektivitas pada hakikatnya berasal dari kata akibat, yang dalam istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Khasiat dapat dianggap sebagai penyebab variabel lain. Efektivitas dapat digambarkan sebagai tujuan yang direncanakan sebelumnya dan dapat dicapai, yaitu tujuan dicapai melalui suatu proses kegiatan. (Kurniawan dalam Zohriah 2017) menjelaskan betapa pentingnya efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci keberhasilan organisasi. Dari berbagai sudut pandang mengenai definisi efektivitas, definisi efektivitas terutama berfokus pada pencapaian tujuan dan sasaran yang diinginkan dan dapat dicapai sesuai dengan rencana awal, serta mempengaruhi apa yang diinginkan dan diharapkan.

### Konsep Penggunaan *Smartphone*

Konsep Penggunaan Smartphone Penggunaan smartphone tersusun dari dua kata yaitu penggunaan dan smartphone. Penggunaan merupakan proses atau cara menggunakan sesuatu (Peter salim 1991:490). Sedangkan smartphone (telepon pintar) ialah telepon genggam yang dapat mempunyai kemampuan tingkat tinggi dengan fungsi yang dapat menyerupai seperti computer. Banyak orang mengatakan, telepon pintar merupakan telepon yang bekerja dengan menggunakan seluruh perangkat lunak contohnya, sistem operasi yang menyediakan suatu hubungan standar yang mendasar bagi para pengembang aplikasi

### Aplikasi Otentikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), otentikasi merupakan proses, cara, perbuatan membuktikan sesuatu secara autentik. Aplikasi otentikasi adalah proses perekaman biometric (suara, wajah dan sidik jari). Aplikasi Otentikasi merupakan suatu cara untuk otentikasi supaya pensiunan tersebut tidak harus datang ke Bank serta ke Pos untuk mengambil uang pensiun, jika para pensiunan memiliki suatu kendala terkait dalam penggunaan perangkat HP/Smartphone untuk melakukan otentikasi, para pensiunan tersebut masih bisa datang langsung ke suatu mitra bayar bank serta pos. Aplikasi Taspen Otentikasi merupakan sebuah aplikasi yang memanfaatkan teknologi digital sebagai bentuk bukti bahwa penerima pensiun masih hidup dan digunakan sebagai pelayanan pembayaran pensiun. Sebelumnya, aplikasi Taspen Otentikasi hanya dapat diakses melalui web. Namun, dengan inovasi baru ini, aplikasi Taspen Otentikasi telah dikembangkan menjadi aplikasi berbasis mobile yang dapat diunduh di smartphone penerima pensiun mitra bayar.

### Manfaat Aplikasi Otentikasi

Keunggulan autentikasi online menggunakan Taspen, aplikasi autentikasi bagi pelanggan Taspen, adalah memudahkan pengajuan dana pensiun dan proses autentikasi dapat dilakukan secara individual di smartphone masing-masing pelanggan. Selain itu, karena banyak peserta Taspen yang tinggal jauh dari cabang dan mitra pembayaran, maka dengan menggunakan aplikasi ini peserta dapat menyelesaikan proses autentikasi kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi cabang atau mitra pembayaran dan menjadi lebih mudah.



## **Pensiun**

Pensiun merupakan salah satu cara untuk memperoleh penghasilan setelah berhenti bekerja, dan pada saat itu masih diyakini bahwa masa sebelum pensiun merupakan masa dengan produktivitas yang rendah. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika PNS menjadi pilihan utama untuk memasuki dunia kerja, karena mereka saat ini sudah mempunyai jaminan pensiun. Pensiun adalah hak seseorang untuk menerima penghasilan setelah bekerja beberapa tahun dan mencapai usia pensiun, atau karena sebab lain yang diperjanjikan. Dalam hal ini, pendapatan biasanya dinyatakan dalam bentuk uang, dan besarnya tergantung pada peraturan yang berlaku.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Aplikasi otentikasi adalah sebuah metode yang memungkinkan penerima pensiun untuk melakukan proses otentikasi tanpa perlu datang langsung ke bank atau pos untuk mengambil uang pensiun mereka. Jika para pensiunan mengalami kesulitan dalam menggunakan perangkat HP atau smartphone untuk otentikasi, mereka masih dapat mengunjungi mitra bayar bank atau pos secara langsung. Menurut Nurhasana dan Frinaldi (2024), perkembangan teknologi telah merambah berbagai bidang, termasuk pelayanan publik. PT Taspen (Persero), sebagai penyedia layanan pembayaran pensiun, juga mengikuti perkembangan ini. PT Taspen (Persero) kini telah memperoleh sertifikasi ISO 9001: 2015 untuk layanan pembayaran pensiun, Layanan Klaim Otomatis (LKO), serta Layanan Klaim 1 jam (Serempak.id, 29 Agustus 2019).

Terkait efektivitas penggunaan sistem aplikasi otentikasi digital bagi penerima pensiun PT Taspen di Kota Padang, terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukurnya. Menurut Sondang P. Siagian (1983), yang dikutip dalam jurnal Nurhasana dan Frinaldi (2024), salah satu faktor utama dalam menilai efektivitas organisasi adalah kejelasan tujuan yang ingin dicapai, di mana tujuan utama penggunaan aplikasi otentikasi Taspen adalah untuk mempermudah proses bagi penerima pensiun. Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa aplikasi otentikasi belum sepenuhnya efektif, terutama bagi pensiunan yang sudah lanjut usia dan kurang familiar dengan penggunaan smartphone. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan tujuan penggunaan aplikasi digital tersebut belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, pentingnya kejelasan dalam strategi pencapaian tujuan juga diungkapkan oleh Siagian (1983), yang dikutip dalam jurnal Nurhasana dan Frinaldi (2024), menyatakan bahwa strategi yang jelas akan memandu implementasi untuk mencapai sasaran.

Dalam hal ini, PT Taspen telah melakukan sosialisasi mengenai sistem otentikasi melalui berbagai media yang terbukti cukup efektif. Namun, dalam aspek analisis dan perumusan kebijakan, masih terdapat kekurangan. Menurut Siagian (1983), yang dikutip dalam jurnal Nurhasana dan Frinaldi (2024), menekankan bahwa kebijakan harus dapat menjembatani tujuan dan pelaksanaan operasional, yang mana dalam hal ini, kebijakan PT Taspen belum sepenuhnya efektif karena adanya celah komunikasi antara pihak terkait. Perencanaan yang matang juga merupakan elemen penting dalam efektivitas suatu organisasi. (Tangkilisan dalam jurnal Nurhasana dan Frinaldi, 2024), menyatakan bahwa tanpa perencanaan yang jelas, tujuan organisasi tidak akan tercapai. Nurhasana dan Frinaldi (2024), perencanaan penggunaan aplikasi otentikasi Taspen sudah cukup efektif, karena seluruh mitra bayar di Indonesia memiliki grup yang



mendukung aplikasi ini, sehingga mereka dapat mengatasi masalah yang dihadapi penerima pensiun.

Selain itu, penyusunan program yang tepat, seperti pedoman Juknis Training Otentikasi Aplikasi Biometric, menjadi faktor penentu keberhasilan program ini. Menurut Siagian (1983), yang dikutip dalam jurnal Nurhasana dan Frinaldi (2024), untuk mencapai perencanaan yang baik, diperlukan program yang terencana dengan baik, yang mana dalam hal ini telah tercapai dengan baik dalam implementasi aplikasi otentikasi Taspen. Ketersediaan sarana dan prasarana juga menjadi faktor penting dalam efektivitas suatu organisasi. Menurut Siagian (1983), yang dikutip dalam jurnal Nurhasana dan Frinaldi (2024), menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang memadai sangat berpengaruh pada kinerja organisasi. Berdasarkan temuan, sarana dan prasarana yang disediakan oleh PT Taspen dan mitra bayar bank sudah cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas. Namun, dalam hal pelaksanaan yang efektif dan efisien, meskipun sudah direncanakan dengan baik, implementasi di lapangan menunjukkan adanya kendala, terutama bagi pensiunan yang kesulitan menggunakan aplikasi atau smartphone. Hal ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan aplikasi otentikasi belum sepenuhnya efektif dan efisien.

Terakhir, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik juga menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas suatu organisasi. Menurut Tangkilisan (2005), yang dikutip dalam jurnal Nurhasana dan Frinaldi (2024), menyatakan bahwa pengawasan yang mendidik sangat penting dalam mengukur efektivitas organisasi. Nurhasana dan Frinaldi (2024), menyatakan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh PT Taspen bersama mitra bayar bank sudah cukup efektif, terlihat dari bagaimana mereka mengawasi berbagai jenis pensiun yang diterima. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa indikator yang sudah berjalan dengan baik, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar penggunaan sistem aplikasi otentikasi Taspen dapat mencapai efektivitas yang optimal.

Sistem otentikasi PT Taspen bertujuan untuk mempermudah proses penyaluran pensiun dengan mengurangi ketergantungan pada kunjungan langsung ke bank atau kantor pos. Dengan adanya perkembangan teknologi digital, PT Taspen (Persero) berupaya untuk meningkatkan layanan kepada penerima pensiun melalui aplikasi otentikasi. Meskipun sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, implementasinya di Kota Padang masih menghadapi beberapa tantangan, baik dari sisi internal maupun eksternal. Kendala-kendala tersebut perlu diperhatikan agar tujuan utama digitalisasi dapat tercapai dengan lebih efektif. Efektivitas sistem otentikasi PT Taspen dalam penyaluran pensiun di Kota Padang menghadapi sejumlah tantangan yang terbagi dalam kendala internal dan eksternal. Berikut adalah rincian kendala tersebut:

#### 1. Kendala Internal

Kendala internal berasal dari dalam organisasi atau perusahaan itu sendiri. Beberapa kendala internal yang ditemukan antara lain:

- a. Kurangnya pemahaman teknologi di kalangan penerima pensiun: Banyak penerima pensiun yang belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi berbasis smartphone. Hal ini diperburuk dengan rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pensiunan yang berusia lanjut.





- b. Usia lanjut penerima pensiun: Sebagian besar penerima pensiun merupakan lansia yang cenderung kesulitan dalam mengadopsi teknologi baru. Mereka sering kali merasa tidak nyaman menggunakan perangkat digital dan sering membutuhkan bantuan dari orang lain.
- c. Kebutuhan spesifikasi aplikasi yang cukup tinggi: Aplikasi otentikasi mengharuskan penggunaan smartphone dengan spesifikasi tertentu, seperti sistem operasi Android minimal versi 5.1.1 atau iOS versi 7.0, serta kamera depan yang berfungsi dengan baik. Tidak semua penerima pensiun memiliki perangkat yang mendukung kebutuhan tersebut.

## 2. Kendala Eksternal

Kendala eksternal berasal dari faktor luar organisasi. Beberapa kendala eksternal yang dihadapi antara lain:

- a. Keterbatasan infrastruktur: Beberapa wilayah, terutama yang berada di pedesaan atau daerah terpencil, tidak memiliki akses internet yang memadai, yang menghalangi penerima pensiun untuk melakukan otentikasi melalui aplikasi.
- b. Kondisi ekonomi penerima pensiun: Beberapa penerima pensiun hidup dalam keterbatasan ekonomi, sehingga tidak mampu membeli smartphone dengan spesifikasi yang dibutuhkan atau membayar biaya koneksi internet yang diperlukan.
- c. Tingginya ketergantungan pada dukungan eksternal: Banyak penerima pensiun yang bergantung pada bantuan anggota keluarga atau mitra bayar dalam menggunakan aplikasi otentikasi. Ketergantungan ini menjadi masalah ketika bantuan tersebut tidak tersedia.

Kendala-kendala tersebut menyebabkan penerapan sistem aplikasi otentikasi PT Taspen belum sepenuhnya efektif. Sebagian besar pensiunan masih memilih untuk datang langsung ke mitra bayar seperti bank atau kantor pos meskipun sistem digital telah diterapkan. Selain itu, beberapa pensiunan merasa kurang nyaman dengan sistem baru ini, sehingga tujuan digitalisasi untuk efisiensi dan kenyamanan belum sepenuhnya tercapai.

## KESIMPULAN

PT Taspen (Persero) membuat aplikasi login yang memungkinkan penerima pensiun mengakses dana mereka tanpa harus pergi ke bank atau kantor pos. PT Taspen berkomitmen untuk menawarkan solusi yang lebih efisien bagi pensiunan karena kemajuan teknologi telah merambah berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Meskipun aplikasi ini disertifikasi oleh ISO 9001:2015, ada banyak masalah untuk diterapkan. Hal ini terutama berlaku untuk penerima pensiun yang lebih tua dan kurang terbiasa menggunakan perangkat digital. Untuk menilai efektivitas aplikasi, sejumlah metrik yang digunakan. Menurut Nurhasana dan Frinaldi (2024), salah satu cara untuk mengetahui seberapa efektif suatu organisasi adalah dengan menentukan tujuan organisasi. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi otentikasi ini belum sepenuhnya menyelesaikan lapangan. Banyak pensiunan menghadapi kesulitan saat menggunakan aplikasi. Ini menunjukkan bahwa tujuan utama untuk mempermudah pencairan pensiun belum sepenuhnya tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan akan pendekatan yang lebih jelas untuk melaksanakan aplikasi.



Sistem otentikasi telah disosialisasikan melalui berbagai media, meskipun cukup efektif, kebijakan dan analisis masih memiliki kekurangan. Sondang P. Siagian (1983) menyatakan bahwa kebijakan harus memiliki kemampuan untuk menghubungkan tujuan operasional dengan pelaksanaannya. Namun, kebijakan PT Taspen tidak efektif karena kurangnya komunikasi. Tujuan organisasi tidak dapat dicapai tanpa perencanaan yang matang. Terlepas dari kenyataan bahwa perencanaan penggunaan aplikasi sudah cukup baik, masih ada beberapa elemen yang perlu ditingkatkan. Kendala yang berlaku dalam penerapan aplikasi otentikasi dapat menjadi kendala internal dan eksternal. Kendala internal termasuk penerima pensiun yang tidak memahami teknologi, banyak di antaranya adalah orang tua yang tidak nyaman menggunakan perangkat digital. Selain itu, beberapa penerima pensiun tidak memiliki perangkat yang cukup untuk memenuhi spesifikasi aplikasi yang tinggi. Namun, kendala dari luar termasuk kondisi ekonomi yang menghalangi beberapa penerima pensiun untuk mendapatkan akses ke teknologi yang diperlukan, serta keterbatasan infrastruktur, terutama di wilayah terpencil.

Meskipun PT Taspen telah melakukan banyak hal untuk meningkatkan kinerja aplikasi login, masih banyak masalah yang harus diselesaikan. Banyak pensiunan yang masih memilih untuk pergi langsung ke mitra pembayaran seperti bank atau kantor pos, menunjukkan bahwa tujuan efisiensi dan kenyamanan digital belum sepenuhnya tercapai. PT Taspen harus meningkatkan literasi digital, berkomunikasi lebih baik tentang kebijakan, dan menyediakan dukungan teknologi yang lebih baik bagi penerima pensiun untuk mencapai hasil maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, JW (2013). *Penyelidikan Kualitatif dan Desain Penelitian: Memilih di Antara Lima Pendekatan*. Sage Publications.
- Denzin, NK, & Lincoln, YS (2011). *Buku Pegangan Penelitian Kualitatif SAGE*. Sage Publications.
- Hidayat, R., Lestari, D. P., & Sabaruddin, A. (2022). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 211-230.
- Nurhasana, A., & Frinaldi, A. (2020). Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun Pt. Taspen Secara Digital Dengan Menggunakan Smartphone Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(3), 16-25.
- POLIJE, Kepegawaian. 2024. "Prosedur Pensiun PNS Yang Mencapai Batas Usia Pensiun: Kepegawaian Politeknik Negeri Jember." POLIJE. Accessed November 11. <https://kepegawaian.polije.ac.id/prosedur-pensiun-pns-yang-mencapai-batas-usia-pensiun>.
- Rahayu, N. K. D., Sarjana, I., & Sintadevi, N. P. R. (2023). Implementasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Digital Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- RISTIANTO, A. A., & ARIFFIN, M. (2020). *Evaluasi Terhadap Sistem Pencairan Dana Pensiun Melalui Aplikasi Otentikasi Taspen*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Bogor: Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan.
- Simanjuntak, K., Lastiningsih, N., & Arieftiara, D. (2020, October). Efektivitas Sistem Pencairan Dana atas Pembayaran Tunjangan Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT Taspen (Persero).





- In Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar) (Vol. 1, pp. 1-11).
- Syarat Permohonan Pensiun.” 2024. Pengadilan Negeri Surabaya. Accessed November 11. <https://pn-surabayakota.go.id/syarat-permohonan-pensiun/>.
- Tangdiria, F. (2023). Pastoral Dan Teknologi Pertumbuhan Kerohanian Kaum Muda Dalam Perkembangan Smartphone. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(6), 1930-1942.
- Wahyuni, F. (2011). Prosedur Penyusunan Anggaran Kas dan Perencanaan Arus Kas Pada PT. Taspen (persero) Padang.
- Yani, R. S. R., Arif, M., & Sitorus, R. W. (2024). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan. *Journal Islamic Global Network for Information Technology and Entrepreneurship*, 2(2), 01-13.
- Zohriah, A. (2017). Efektivitas pelayanan perpustakaan sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 3(01), 102-110.
- Zulvia, D., & Krisvia, K. (2021). Pengaruh kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah dan Teknologi Sstem Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. TASPEN Cabang Padang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 5(1), 96-105.