

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *DIGITAL APPLICATIONS*
(TASPEN OTENTIKASI) DALAM MEMBANTU PROSES
PENCAIRAN DANA PENSUN DI BANK BTPN JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

Siti Salma

NIM : 204105010051

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2023**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *DIGITAL APPLICATIONS*
(TASPEN OTENTIKASI) DALAM MEMBANTU PROSES
PENCAIRAN DANA PENSIUN DI BANK BTPN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Oleh :
JEMBER

Siti Salma

NIM : 204105010051

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2023**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *DIGITAL APPLICATIONS*
(TASPEN OTENTIKASI) DALAM MEMBANTU PROSES
PENCAIRAN DANA PENSIUN DI BANK BTPN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Siti Salma
NIM : 204105010051
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing



SITI LINDAH PURWANING YUWANA, S.Si., MM
NIP. 198509152019032005

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *DIGITAL APPLICATIONS*
(TASPEN OTENTIKASI) DALAM MEMBANTU PROSES
PENCAIRAN DANA PENSUN DI BANK BTPN KC JEMBER**

SKRIPSI


Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember


Hari : Kamis
Tanggal : 30 November 2023

Tim Penguji

Ketua Sidang,

Sekretaris


Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si.
NIP: 196808072000031001


Wildan Khisbullah Subma, S.Akun., M.Ak
NUP: 202109194

Anggota :

1. Dr. Abdul Rokhim, M.E.I.
2. Siti Indah Purwaning Y., S.Si., M.M

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

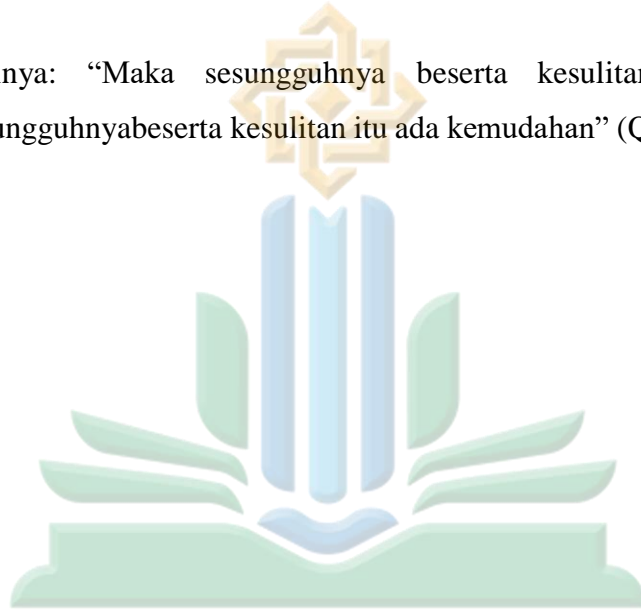



Dr. H. Ubaidilla, M.Ag.
NIP: 196812261996031001

MOTTO

نَاِ۟نْ مَعَ يٰ۟سْرًا (۵) اِن مَعَ يٰ۟سْرًا (۶)
اَل۟عُسْرُ اَل۟عُسْرُ

Artinya: “Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan” (Qs. Al-Insyirah: 56)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah penulis ucapkan Tuhan pemilik Dzat yang hidup dan yang mati, yang telah memberikan Rahmat serta Hidayah-Nya dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini. Sehingga sampai pada kata “finish” sebagai salah satu syarat untuk program Sarjana, serta mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Meskipun jauh dari kata sempurna, tapi penulis bersyukur bisa sampai pada tahap ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak paling sabar dan tersayang Sarifuddin serta ibu saya tercinta dan tercantik Kiptiyah, saya persembahkan karya kecil ini sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada akhir atas dukungan dan kasih sayang yang tulus. Untuk bapak, terima kasih selalu memberikan dukungan, kasih sayang, restu, motivasi, dan selalu mengajarkan saya untuk bekerja keras tiada lelah. Untuk ibu, terima kasih atas kesabaran yang tak terhingga, kasih sayang yang tiada henti, serta do'a yang tak pernah terputus untuk kebaikan anaknya. Semoga Allah senantiasa mengasihimu sebagaimana engkau mengasihi saya.
2. Kepada adik perempuan saya Nur Hikmah, dan Nur Asyifa, terima kasih atas segala dukungan, do'a dan kasih sayang yang tercurah selama ini. Semoga kita bisa menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
3. Kepada kakek saya Sarmin dan nenek saya Hanifah, yang senantiasa mendoakan dan mendukung cucunya baik dalam pendidikan maupun dunia kerja.

4. Kepada almarhum kakek saya Sugito dan almarhumah nenek saya Amaniyah, yang juga turut serta menyemangati saya selama proses perkuliahan berlangsung hingga selesai. semoga amal ibadahnya diterima dan selalu ditempatkan ditempat yang indah oleh Allah SWT
5. Kepada om dan tante saya yang selalu memberikan arahan motivasi serta dukungannya sedari dulu, selama masa pengerjaan skripsi hingga saat ini.
6. Teruntuk kelompok Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) saya Fifin, dan Agil. terima kasih sudah pernah satu kelompok dengan saya dan berbagi pengalaman dan berjalan bersama semoga kesuksesan selalu menyertai kita dan bisa menjadi kenangan dalam proses pendidikan kita.
7. Kepada teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 02 yang tak dapat saya sebutkan satu persatu bahwa kalian telah menjadi saksi tumbuh kembang saya selama masa perkuliahan, terima kasih karena selalu memberi semangat dan menjadi teman terbaik selama saya menempuh pendidikan sarjana Terima kasih sudah pernah berjalan beriringan suka duka kita pernah jalani bersama dalam proses akademisi kita, semoga kesuksesan selalu menyertai kita
8. Kepada Kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN) terima kasih sudah pernah satu kelompok dan mengajarkan banyak hal pernah sedih, senang bersama semoga kesuksesan menyertai kita
9. Untuk almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, terima telah menjadi kawah candradimuka, menjadi saksi atas proses pendewasaan saya dan menjadikan saya pribadi yang lebih baik.

Terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan, dan semoga skripsi

ini dapat bermanfaat dan mampu berkontribusi untuk kemajuan ilmu di masa yang akan datang

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ
مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ

Alhamdulillahirobbil'alamin segenap puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT., karena atas rahmat dan hidayah-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana dapat terselesaikan dengan lancar. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyadari dan menyampaikan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2. Dr. H. Ubaidilla, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
4. Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
5. Dr. H. Saihan, M.Pd.I selaku Dosen Penasihat Akademik
6. Siti Indah Purwaning Yuwana, S.Si., MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dalam memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan
7. Segenap Dosen dan Seluruh civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis

memberikan ilmu dan jasanya

8. Pihak informan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti sehingga peneliti mendapatkan data yang di inginkan serta berbagi pengalaman kepada peneliti.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang terlibat dan membantu dan menyelesaikan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Amin Allahumma Amin.



Jember, 13 November 2023
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Siti Salma
NIM : 204105010051

ABSTRAK

Siti Salma, Siti Indah Purwaning Yuwana, S.Si., MM.: *Efektivitas Penggunaan Digital Applications (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun Di Bank BTPN*

Aplikasi Taspen otentikasi yang merupakan aplikasi luncuran PT Taspen adalah aplikasi digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun yang harus di gunakan nasabah ketika hendak mencairkan dana pensiunnya. BTPN yang telah bekerja sama dengan PT Taspen sebagai mitra bayar, juga menerapkan penggunaan aplikasi otentikasi Taspen ini sebagai alat atau sesuatu yang bisa mempermudah dan membantu nasabah dalam proses pencairan dana pensiun. Namun masih terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi Taspen otentikasi.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun di Bank BTPN” dengan fokus permasalahan yaitu: (1) Apakah penggunaan digital applications (Taspen otentikasi) sudah efektif dalam membantu proses pencarian dana pensiun?, (2) Apa saja kendala penggunaan digital applications (Taspen otentikasi) dalam membantu proses pencairan dana pensiun?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui efektivitas penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi) dalam membantu proses pencairan dana pensiun di Bank BTPN (2) untuk mengetahui kendala atau hambatan penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi) dalam membantu proses pencairan dana pensiun di Bank BTPN.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan “Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun di Bank BTPN” dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dikarenakan masih terdapat 3 indikator dari 8 indikator “efektivitas” yang belum terpenuhi dalam penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi) yaitu : penyusunan program yang tepat, proses analisa dan perumusan kebijakan yang mantap, dan

pelaksanaan yang efektif dan efisien. Persoalan lain yang juga terjadi yaitu adanya kendala dalam proses penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi) sehingga menghambat proses pelayanan yang diberikan oleh Bank BTPN kepada nasabah.

Kata Kunci : Efektivitas, Taspen Otentikasi, Pelayanan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah	9
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori.....	26
1. Efektivitas.....	26
2. <i>Digital applications</i> (Taspen otentikasi)	29
3. Dana Pensiun.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	42
C. Subyek Penelitian	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Analisis Data	44

F. Kebasahan Data	46
G. Tahap-tahap Penelitian	47
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	49
A. Gambar Objek Penelitian	49
B. Penyajian Data dan Analisis.....	63
C. Pembahasan Temuan.....	69
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrik Penelitian	
3. Pedoman Wawancara	
4. Surat Ijin Penelitian	
5. Jurnal Penelitian	
6. Surat Selesai Penelitian	
7. Surat Keterangan Selesai Bimbingan	
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi	
9. Dokumentasi	
10. Biodata Penulis	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Hal yang sangat erat dapat dirasakan dari perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi sekarang ini sudah sangat membuat kita mudah dalam melakukan segala aktifitas, inilah yang kita sebut sebagai era society 5.0. dewasa ini secara masif dampak adanya revolusi dan perubahan dari berbagai aspek kehidupan yang kita lihat baik dari bidang pendidikan, sosial, dan terlebih ekonomi. Informasi dan layanan yang kita terima adalah dalam bentuk digital dengan menggunakan bantuan gadget yang terkoneksi ke internet. Salah satu bentuk teknologi digital pada era ini adalah yaitu sistem pembayaran otomatis atau *digital payment* pada *financial technology*. Sistem pembayaran ini sangat menguntungkan banyak perusahaan, organisasi atau individu dan nasabah ketika melakukan transaksi pembayaran, dan juga prakteknya di lapangan untuk mengikuti perkembangan zaman dan mengalami transformasi dari berbagai aspek. Hal inilah mulai berkembangnya sistem layanan dalam jenis keuangan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi.¹

Organisasi seperti BUMN pada era globalisasi sekarang ini, harus mampu meningkatkan pelayanan yang bermutu tinggi sesuai dengan jenis pelayanannya. Proses teknologi dan transformasi aliran informasi yang secara instant secara tidak langsung menggenjot dan memberikan dorongan bagi

¹ Auzi Arif Lubis, "Aplikasi Sistem Keuangan Perbankan Syariah," Jurnal Human Falah, Vol 5. No. 2 Juli – Desember 2018, H.2

perusahaan untuk dapat berinovasi dan menciptakan produk yang bermutu tinggi. Teknologi dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Diikuti dengan transformasi dan peningkatan jasa sektor dan jasa lainnya yang secara instant, khususnya yang utama didukung oleh kemajuan pesat dalam bidang IT. Tak dapat dielakkan, pada bidang layanan jasa pun mendapatkan imbas dengan mengikuti alur yang signifikan dan berproses menjadi sangat lengkap secara substansi. Dengan begitu, dari penggunaan kemudahan teknologi tersebut suatu kepuasan bagi nasabah merupakan sebuah prioritas bagi perusahaan dalam melayani segala bentuk transaksi atau layanan. Kepuasan nasabah akan menciptakan citra yang baik dan loyalitas terhadap perusahaan tersebut, serta menjadikan perusahaan tersebut dikenal oleh orang banyak.

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 sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang khusus menangani kesejahteraan seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN). Taspen sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dipercaya pemerintah sebagai penyelenggara asuransi sosial terdiri atas empat produk utama yaitu “Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)”. Disamping itu, ada banyak inovasi baru yang dikeluarkan oleh Taspen untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para peserta Taspen, diantaranya

adalah di ciptakannya aplikasi “Taspen Otentikasi”².

Taspen otentikasi merupakan aplikasi yang rilis pada tahun 2019. Aplikasi ini berfungsi untuk memudahkan pensiunan untuk melakukan pembuktian diri. Cara kerja aplikasi ini menggunakan *smartphone* dengan mengarahkan kamera *smartphone* pada wajah peserta pensiunan tanpa harus datang ke kantor mitra bayar untuk melakukan otentikasi bernama³. Taspen mengeluarkan inovasi baru ini mengacu pada lima prinsip yang dimiliki Taspen yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah, sehingga penyaluran hak peserta tidak salah sasaran. Pada saat akan memulai proses otentikasi, peserta Taspen akan diminta untuk memasukan NOTAS (Nomor Taspen) dalam kolom, kemudian peserta Taspen diminta untuk memperhatikan petunjuk yang diminta oleh pendeteksi wajah, setelah selesai peserta harus mengikuti semua instruksi yang diberikan dilayar. Jika gagal aplikasi akan otomatis mengulang prosesnya dan jika berhasil aplikasi akan menampilkan data enroll peserta yang telah melakukan otentikasi⁴. Hambatan layanan pensiun adalah diotentikasi menggunakan surat secara periodik atau berkala dan disahkan pejabat lingkungan bahwa bersangkutan masih hidup. Melalui enrollment hal itu tidak perlu dilakukan lagi, bersangkutan dapat dikenali masih hidup tanpa perlu bersurat atau mendatangi kantor bayar. Ada empat jenis otentikasi yang dilakukan, yaitu:

² Soraya Lestari, Devia Rani, Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah” *Journal Of Economics Science*, Vol. 6 No. 2 Oktober 2020 Universitas Ubudiyah Indonesia E-Issn, 2620-4150

³ Tentang Kami PT Taspen (Persero), <https://lifepal.co.id/media/taspen>

⁴ Priskilla Grace Langkai, “Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Pt Taspen (Persero) Cabang Manado”, *Jurnal Administrasi Bisnis* 2018, Vol.7, Hal. 74.

1. Otentikasi setiap sebulan sekali oleh pensiunan sebagai veteran dan dana kehormatan.
2. Untuk yang dua bulan sekali adalah pensiunan pejabat negara, PNS, TNI atau POLRI yang dengan tidak memiliki tunjangan keluarga.
3. Otentikasi yang biasanya setiap enam bulan sekali yang sekarang diubah jadi tiga bulan sama dengan yang model kedua, tapi masih memiliki tunjangan keluarga.
4. Otentikasi di mitra bayar atau yang ingin dikunjungi oleh mitra bayar karena sedang sakit atau telah uzur.

Aplikasi Taspen otentikasi pada dasarnya, menjembatani para penerima pensiun agar menjadi lebih mudah dalam melakukan pengambilan dana pensiun dengan verifikasi wajah pensiun. Melalui data penerima pensiun yang sudah ada, para pensiun dapat melakukan otentikasi data dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi secara otentikasi menggunakan *smartphone* tanpa harus mengunjungi Bank, pos maupun mitra bayar.⁵

PT Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen) (Persero) berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan bagi peserta. Kali ini, komitmen tersebut diwujudkan melalui penandatanganan kerjasama (PKS) dengan beberapa mitra layanan TASPEN, salah satu di antaranya adalah “Bank BTPN”. sehingga Bank BTPN tidak saja dapat memberikan pinjaman dan pemotongan cicilan pinjaman, tetapi juga dapat melaksanakan “Tri Program Taspen”, yaitu pembayaran tabungan hari tua, pembayaran

⁵ Adek Nurhasana, “Evektifitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun Pt.Taspen Dengan Menggunakan Smartphone Dikota Padang”, Jurnal Ilmu Administrasi 2020, Vol.72, Hal 43.

jamsostek dan pembayaran uang pensiun. Bank BTPN hanya melayani PNS dari PT. Taspen, ABRI dan Polri untuk PT. Asabri, dan dua pegawai BUMN yaitu PT. Telkom dan PT. Perhutani.⁶

Bank BTPN dalam menjalankan aktivitas operasionalnya berpedoman pada visi dan misi menjadi Bank pilihan utama di Indonesia yang dapat memberikan perubahan berarti dalam kehidupan jutaan orang, terutama dengan dukungan teknologi digital. Visi dan misi ini membantu Bank BTPN untuk selalu berupaya mencapai idialisme demi tujuan tujuan yang sama, yang akan menjadi sumbangan dalam keberhasilan jangka panjang⁷

Penelitian yang dilakukan Kristine Simanjuntak dan Noegrahini Lastiningsih tentang “Efektivitas Sistem Pencairan Dana Atas Pembayaran Tunjangan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada Pt Taspen (Persero)” mengatakan bahwa sistem pencairan dana telah berjalan efektif dari sisi kepuasan pengguna, pengendalian internal, dan opini auditor

Berbeda dengan penelitian milik Klarisa Bara Nafitri tentang “Pembaharuan Sistem Pelayanan Dengan Aplikasi Taspen Di Era Digital (Studi Terhadap Peserta Pensiun Pt Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta)” dia menyimpulkan bahwa peserta pensiun Pt Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta belum memanfaatkan fasilitas layanan aplikasi Taspen secara maksimal disebabkan karena kurangnya informasi terkait fasilitas layanan aplikasi Taspen yang diberikan oleh pegawai Pt Taspen (Persero) Cabang

⁶ Abdul Sabaruddin, Rahmat Hidayat, Ditha Putri Lestari, “*Digitizing Pension Payment Services Through The Taspen Authentication Application At Pt Taspen (Persero)*”, Jurnal Administrasi Publik, Vol. XVIII (2), 2022, hal 211-220

⁷ “Bank Btpn”, <https://www.btpn.com/id/tentang-kami/sekilas-btpn>

Yogyakarta. Hal ini memberikan gap antara penelitian satu dengan yang lain, yang membawa ketertarikan peneliti untuk meneliti tentang “Efektivitas Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun”

Berdasarkan obeservasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Bank BTPN, terdapat beberapa kendala dalam proses pelaksanaan otentikasi, sehingga tak banyak juga para nasabah yang mengeluh akan hal itu. Persoalan lain yang terjadi diantaranya adalah kurangnya sumber daya manusia di Bank BTPN yang bertugas untuk merekam data biometric para peserta (nasabah), hal ini dikarenakan SDM di Bank BTPN kurang terpenuhi.

Berdasarkan persoalan tersebut memunculkan permasalahan permasalahan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat memperlambat proses pelayanan yang diberikan Bank BTPN terhadap peserta pensiunan. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang “Efektivitas Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun Di Bank BTPN”

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus penelitian, pada bagian ini mencantumkan semua fokus penelitian yang dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik dan operasional yang dituangkan dalam bentuk

kalimat tanya.⁸

1. Apakah penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi) sudah efektif dalam membantu proses pencarian dana pensiun?
2. Apa saja kendala penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi) dalam membantu proses pencairan dana pensiun?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu pada masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan pokok tiap penelitian adalah mencari jawaban dari permasalahan yang diajukan. Didalamnya merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian⁹

1. Mengetahui apakah penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi) sudah efektif dalam membantu proses pencarian dana pensiun
2. Mengetahui apa saja kendala atau hambatan Penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi) dalam membantu proses pencairan dana pensiun

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan bagi penulis, organisasi terkait, instansi dan masyarakat secara keseluruhan¹⁰. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain adalah:

⁸ Tim Penyusun , *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45

⁹ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: Uin Maliki Press, 2008), 250

¹⁰ Tim Penyusun , *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap masalah yang akan diteliti. Khususnya mengenai penggunaan sistem aplikasi Taspen otentikasi dalam membantu proses pencairan dana pensiun

2. Manfaat Praktis

Selain manfaat teoritis, juga terkandung manfaat praktis pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a) Menambah pengetahuan dan wawasan secara riil yang sangat berguna untuk pengembangan dalam pengaplikasian pelajaran atau matakuliah yang telah penulis dapat selama ini.
- b) Penelitian ini digunakan dalam rangka syarat dalam memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.

2. Bagi Instansi UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

Harapan peneliti dapat menambah pengetahuan bagi pihak instansi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan diharapkan dapat memberikan koleksi yang bermanfaat bagi para pembaca khususnya mahasiswa dan seluruh civitas akademika baik sebagai pengetahuan maupun sebagai referensi untuk para peneliti selanjutnya.

3. Bagi instansi penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi

yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi pihak Bank BTPN

4. Bagi Masyarakat Secara Keseluruhan

Diharapkan bisa menambah wawasan bagi para pembaca dalam menambah pengetahuan wawasan maupun memberikan pemahaman tentang penggunaan sistem aplikasi otentikasi Taspen dalam membantu proses pencairan dana pensiun upaya meningkatkan kepuasan nasabah Bank BTPN

E. Definisi Istilah

Definisi istilah yaitu bagian yang berisi tentang pengertian istilah istilah yang penting dan menjadi perhatian bagi penelitian di dalam judul penelitian. Tujuannya yaitu agar tidak terjadi sebuah kesalahan pahaman terhadap makna dari istilah tersebut sebagaimana yang dimaksudkan oleh peneliti¹¹.

Adapun definisi dan batasan istilah yang berkaitan dengan judul dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Efektifitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh atau akibat. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan. Menurut Harbani Pasolong efektivitas pada dasarnya

¹¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*, 45-46

berasal dari kata efek dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat¹².

Ektivitas adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai tujuan dan mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya. Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Melalui penilaian efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan mengenai kelanjutan program tersebut. Sehubungan dengan pengertian di atas maka efektivitas menggambarkan seluruh siklus input proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan, kualitas, kuantitas, dan waktu telah dicapai. Oleh karena itu suatu organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana dan dapat memberikan dampak hasil atau manfaat yang diinginkan.

2. Digital Applications (Taspen Otentikasi)

Digital applications (taspen otentikasi) adalah aplikasi yang di luncurkan oleh Pt.Taspen (persero) di awal tahun 2019, manfaat aplikasi ini adalah menyelamatkan uang negara, menghindari keterlanjutan

¹² Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, 2007), hlm. 4.

keterlambatan pembayaran dan mengurangi antrian pada mitra bayar, dengan memverifikasi wajah pensiun, tapi sebelumnya nasabah harus melakukan endrollman terlebih dahulu. Endrollman Taspen adalah proses perekaman biometric (suara, wajah, dan sidikjari). Data yang telah berhasil terekam pada proses ini akan digunakan oleh aplikasi “Otentikasi Taspen” yang fungsinya agar semua penerima pensiun menjadi lebih mudah dalam melakukan otentikasi tanpa harus mengunjungi mitra bayar Taspen lagi. Data dari endrollment tersebut juga akan disematkan dalam smartcard Taspen yang nantinya dapat digunakan sebagai ATM untuk mengambil dana pensiunnya. Kriteria yang tidak berlaku pada peserta yang 70 tahun keatas endrollman bisa digantikan dengan surat keterangan uzur.

Otentikasi adalah proses verifikasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa dana pensiun bulanan diterima yang berhak. Otentikasi secara berkala agar dana pensiun benar-benar diterima oleh penerima yang berhak, jika otentikasi tidak bisa dilakukan, nasabah bisa langsung data ke Bank atau kantor pos untuk di bantu melakkukan verifikasi wajah¹³

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan sampai bab penutup, ditulis dalam bentuk narasideskriptif naratif bukan seperti daftar narasi.

Adapun pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

¹³ Soraya Lestari , Devia Rani, “*Effect Of Service Quality And Effectiveness Of Use Of Taspen Authentication Application On Customer Satisfaction*” *Journal Of Economics Science* Vol. 6 No. 2 Oktober 2020, hal 104

Bab I : Berisi tentang pendahuluan. Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II : Berisi tentang kajian kepustakaan. Bagian ini membahas tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan dan kajian teori yang dijadikan perspektif dalam penelitian.

Bab III : Ialah berisi tentang metode penelitian. Pada bab ini dijelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan akhirnya diakhiri dengan tahap-tahap penelitian.

Bab IV : Ialah penyajian data dan analisis pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data, dan analisis data serta pembahasan temuan.

Bab V : Ialah penutup. Pembahasan pada bab terakhir ini adalah menarik kesimpulan yang ada setelah proses bab-bab sebelumnya, yang kemudian menjadi sebuah hasil atau analisis dari permasalahan yang teliti. Kemudian dilanjutkan dengan saran-saran untuk pihak yang terkait dalam penelitian skripsi secara khusus, ataupun pihak-pihak yang membutuhkan penelitian ini secara umum.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dengan bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan selanjutnya, untuk mendapatkan inspirasi baru dalam penelitiannya. Disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian, yang kemudian dalam bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasi atau belum terpublikasikan.¹⁴

1. Penelitian milik Adisa Nurhanifa (2023), dengan judul “Pengaruh kemudahan penggunaan (*usability*) terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas pengguna Bri Mobile (Brimo) di Bandar Lampung”

Berdasarkan temuan penelitian Adisa Nurhanifa (2023), dapat disimpulkan bahwa tingkat user-friendliness mempunyai pengaruh yang baik terhadap loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh tingkat kepuasan. Oleh karena itu, meningkatkan kemudahan penggunaan akan meningkatkan kesenangan dan menumbuhkan lebih banyak komitmen di antara pelanggan mobile banking.

Persamaan penelitian Adisa Nurhanifa (2023) dengan penelitian ini

¹⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46

terletak pada kajiannya terhadap aplikasi bisnis berbasis internet sebagai dampak kemajuan teknologi informasi. Aplikasi-aplikasi ini sangat penting bagi lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan, dalam meningkatkan layanan nasabah. Perbedaan yang dimiliki ialah, pada penelitian milik Adisa Nurhanifa (2023) menjelaskan tentang kemudahan aplikasi bisnis berbasis internet dengan aplikasi BRIMO sebagai objek penelitian. Sedangkan penelitian ini menjadikan Aplikasi otentikasi tapen sebagai objek penelitian.

2. Penelitian milik Dinisti Nuraini (2023), dengan judul “Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Brimo di kota Jambi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Dinisti Nuraini pada tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna akhir aplikasi Brimo saat ini tergolong tinggi dengan skor rata-rata sebesar 3,524. Tiga dari lima hipotesis yang diuji benar, sedangkan dua hipotesis salah. Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh berbagai elemen, termasuk konten, keakuratan, dan ketepatan waktu, yang semuanya berdampak besar pada kepuasan pengguna. Sebaliknya, format dan kenyamanan penggunaan tidak memberikan dampak besar terhadap kepuasan pengguna¹⁵.

Penelitian Dinisti Nuraini (2023) senada dengan penelitian ini adalah pemeriksaan kepuasan konsumen terhadap pemanfaatan aplikasi bisnis

¹⁵ Dinisti Nuraini, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimo Di Kota Jambi Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”, (skripsi, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Jambi, 2023)

berbasis internet oleh organisasi keuangan, khususnya lembaga perbankan. Perbedaan yang dimiliki ialah, pada penelitian milik Dinisti Nuraini (2023), menjelaskan tentang bagaimana kepuasan Pengguna aplikasi bisnis berbasis internet (aplikasi Brimo) dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Sedangkan penelitian ini, menjelaskan tentang keefektifan sebuah aplikasi bisnis berbasis internet yakni “Taspen Otentikasi” dalam memudahkan serta membantu proses pencairan dana pensiun

3. Penelitian milik Zahra Madina Putri As'ari (2022), dengan judul “Pelaksanaan *service excellent* dan otentikasi oleh *customer service* pada Pt. Bank Mandiri Taspen KC Tasikmalaya”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pt. Bank Mandiri Taspen KC Tasikmalaya telah berhasil menerapkan langkah-langkah layanan pelanggan dan otentikasi yang sangat baik. Langkah-langkah ini telah mematuhi peraturan yang ditetapkan dan telah dilaksanakan secara efektif dan lancar.

Persamaan yang dimiliki oleh penelitian Zahra Madina Putri As'ari (2022) dengan Penelitian ini yaitu sama sama menggunakan pendekatan kualitatif. Informasi yang diperlukan untuk penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kombinasi teknik observasi dan wawancara. Perbedaan yang dimiliki ialah, pada penelitian Zahra Madina Putri As'ari (2022) juga terdapat pembahasan tentang SOP yang dilaksanakan oleh *customer service* pada saat melayani nasabah.

4. Penelitian milik Abdul Sabaruddin (2022) dengan judul “Digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen otentikasi di PT Taspen (Persero) Jember”.

Hasil dari penelitian milik Abdul Sabaruddin (2022) ialah mencakup tiga aspek terpenting dalam digitalisasi sektor publik, digitalisasi layanan pembayaran pensiun di PT Taspen (Persero) Jember yang dilakukan dengan bantuan aplikasi Otentikasi Taspen sukses besar. Awalnya mencari bantuan dari Taspen (Persero) Jember. Selanjutnya, kapasitas mengacu pada ketersediaan sumber daya keuangan, infrastruktur teknologi maju, dan sumber daya manusia yang terampil. Program autentikasi Taspen memberi para pensiunan manfaat yang familiar dan mudah digunakan.¹⁶

Persamaan yang dimiliki oleh penelitian milik Abdul Sabaruddin (2022) dengan penelitian ini ialah sama-sama mengkaji aplikasi autentikasi Taspen dan menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Perbedaan yang dimiliki ialah, penelitian milik Abdul Sabaruddin (2022) hanya membahas ruang lingkup atau tata cara penggunaan aplikasi Taspen otentikasi, dan tidak membahas tentang apakah aplikasi tersebut sudah efektif dalam membantu nasabah untuk proses pencairan dana pensiun.

5. Penelitian milik Tiya Rafidah Limbong (2021) dengan judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan otentikasi Taspen terhadap kepuasan nasabah pensiun pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai”.

Hasil dari penelitian milik Tiya Rafidah Limbong (2021) Berdasarkan

¹⁶ Abdul Sabaruddin, “Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen Persero Jember.” (Skripsi, UIN KHAS JEMBER, 2022), 23

temuan penelitian, faktor-faktor yang bersifat nyata, dapat diandalkan, dan daya tanggap masing-masing mempunyai dampak besar terhadap sejauh mana anggota program pensiun merasa puas dengan pengalaman mereka. Di sisi lain, unsur jaminan empati tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan. Temuan menunjukkan bahwa memberikan layanan seperti bukti nyata, keandalan, dan empati dapat berdampak positif terhadap pelanggan. Dengan menawarkan layanan ini, kemungkinan besar agensi akan direkomendasikan kepada calon pelanggan baru.

Persamaan yang dimiliki oleh penelitian milik Tiya Rafidah Limbong (2021) dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang aplikasi Taspen otentikasi dalam upaya membantu proses pencairan dana pensiun serta memberikan layanan terbaik guna meningkatkan kepuasan nasabah. Perbedaan yang dimiliki ialah terletak dalam hal metode yang digunakan, yaitu penelitian milik Tiya Rafidah Limbong (2021) menggunakan metode penelitian kuantitatif serta tidak adanya pembahasan mengenai efektivitas. sedangkan pada peneliti ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.

6. Penelitian milik Muhammad Rozali (2021), dengan judul “Pengaruh penggunaan aplikasi otentikasi terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada PT Taspen Persero Cabang Utama Medan”

Hasil penelitian Muhammad Rozali (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan efektivitas berpengaruh signifikan dan

positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menjalankan perusahaan di PT Taspen Persero Cabang Utama Medan.

Persamaan yang dimiliki oleh penelitian milik Muhammad Rozali (2021) dengan penelitian ini ialah sama membahas tentang aplikasi Taspen otentikasi dalam upaya membantu proses pencairan dana pensiun serta keefektifan aplikasi tersebut. Perbedaan yang dimiliki ialah, terletak dalam hal metode yang digunakan, yaitu penelitian milik Muhammad Rozali (2021) Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menggunakan uji regresi linier berganda, sedangkan peneliti lainnya menggunakan penelitian kualitatif.

7. Penelitian milik Hendri Setiawan (2021), dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan otentikasi taspen terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BTPN Bulukumba”

Hasil dari penelitian milik Hendri Setiawan (2021), yaitu Kualitas layanan otentikasi Taspen mempunyai dampak yang jelas dan besar terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus memprioritaskan penyediaan layanan terbaik untuk meningkatkan efisiensi layanan Taspen. Selain itu, menumbuhkan inovasi dan kreativitas tingkat tinggi akan berkontribusi terhadap kemajuan perusahaan. Cepat dan bersaing dengan perusahaan lain¹⁷.

Persamaan yang dimiliki oleh penelitian Hendri Setiawan (2021) dengan penelitian ini ialah adalah sama membahas tentang impact dari

¹⁷ Hendri Setiawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Otentikasi Taspen Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank BTPN Bulukumba”, (skripsi Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai, 2021)

adanya otentikasi Taspen dalam membantu proses pencairan dana pensiun. Perbedaan yang dimiliki ialah, pada penelitian milik Hendri Setiawan (2021) Penelitian ini juga menjelaskan sejauh mana dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dari segi metodologi penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan peneliti kali ini menggunakan penelitian kualitatif.

8. Penelitian milik Reza Nur Khilmi (2021), dengan judul “Kualitas pelayanan pembayaran online pensiunan Aparatur Sipil Negara melalui aplikasi Taspen otentikasi di Pt. Taspen Cabang Purwokerto Kabupaten Purbalingga”

Hasil dari penelitian milik Reza Nur Khilmi (2021), dapat disimpulkan telah mencapai hasil yang memuaskan berdasarkan pencapaian setiap indikator sasaran strategis. Namun masih ada beberapa aspek yang memerlukan evaluasi dalam pelaksanaan PT. Taspen Cabang Purwokerto¹⁸.

Penelitian yang dilakukan oleh Reza Nur Khilmi (2021), yaitu untuk mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan pembayaran pensiun online yang difasilitasi dengan aplikasi otentikasi Taspen. Aplikasi ini merupakan alat bisnis berbasis internet yang digunakan terutama oleh lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan. Dalam penelitian Reza Nur Khilmi (2021), Hasil penelitian disajikan dan disempurnakan dengan teknik metode campuran, termasuk

¹⁸ Reza Nur Khilmi, “Kualitas Pelayanan Pt. Taspen Cabang Purwokerto Dalam Pembayaran Online Pensiunan Aparatur Sipil Negara Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di Kabupaten Purbalingga”, (Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2021)

menganalisis paragraf tertulis yang dikumpulkan dari informan terpilih. Penelitian metode campuran adalah strategi penelitian yang mengintegrasikan pendekatan penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk menghasilkan kumpulan data yang lebih menyeluruh, valid, dapat dipercaya, dan obyektif.

9. Penelitian milik Ardiana, Ketut (2020) , dengan judul “Pengaruh kualitas sistem informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Otentikasi dalam upaya peningkatan pengambilan dana pensiun di Bank BTPN KC Metro”

Hasil penelitian milik Ardiana, Ketut (2020) menunjukkan bahwa efektivitas dan kemudahan penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi otentikasi. Hal ini disebabkan adanya pengaruh menguntungkan dari aplikasi terhadap pelayanan, manfaat, dan efisiensi penarikan uang pensiun.

Persamaan yang dimiliki oleh penelitian Ardiana, Ketut (2020) dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas aplikasi Taspen otentikasi dalam upaya peningkatan kepuasan penggunaannya. Perbedaan yang dimiliki ialah, terletak dalam hal metode yang digunakan, yaitu Sedangkan penelitian Ardiana, penelitian Ketut (2020) menggunakan teknik kuantitatif, dengan analisis yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, peneliti ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

10. Penelitian milik Anugrah Agung Ristiano (2020), Dengan Judul “Evaluasi terhadap sistem pencairan dana pensiun melalui aplikasi Taspen otentikasi”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehadiran aplikasi autentikasi sangat bermanfaat bagi nasabah dalam pencairan dana pensiun. Hal ini disebabkan oleh hilangnya keharusan pelanggan untuk mengunjungi kantor secara fisik dan mengantri untuk prosedur otentikasi. Bahkan perusahaan pun juga terbantu dengan adanya aplikasi tersebut di karenakan bisa lebih memudahkan pekerjaan mereka¹⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Anugrah Agung Ristiano (2020), yaitu untuk mengetahui efisiensi dan keberhasilan aplikasi autentikasi Taspen dalam membantu konsumen dalam mencari dana pensiun. Hal ini menghilangkan kebutuhan pelanggan untuk mengunjungi kantor secara fisik dan mengantri untuk kehadiran manual. Penelitian Anugrah Agung Ristiano (2020) menghilangkan pembahasan berbagai tantangan yang dihadapi pelanggan saat menggunakan aplikasi otentikasi.

¹⁹ Anugrah Agung Ristiano, “Evaluasi Terhadap Sistem Pencairan Dana Pensiun Melalui Aplikasi Otentikasi Taspen”, (Skripsi, Program Studi Perbankan & Keuangan Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan, 2020)

Tabel 1: Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Adisa Nurhanifa (2023)	Pengaruh Kemudahan Penggunaan (<i>Usability</i>) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pengguna Bri Mobile (Brimo) Di Bandar Lampung	sama-sama membahas tentang Aplikasi bisnis berbasis internet yang merupakan wujud dari perkembangan teknologi informasi, yang harus dimanfaatkan oleh lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan guna mempermudah pelayanan nasabah.	pada penelitian milik milik Adisa Nurhanifa menjelaskan tentang kemudahan Aplikasi bisnis berbasis internet dengan aplikasi BRIMO sebagai objek penelitian. Sedangkan penelitian ini menjadikan Aplikasi otentikasi tapen sebagai objek penelitian
2	Dinisti Nuraini (2023)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimo Di Kota Jambi Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	sama-sama membahas p e r s o a l a n tentang Kepuasan nasabah terhadap adanya sebuah aplikasi bisnis berbasis internet yang dimanfaatkan oleh lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan	pada penelitian milik Dinisti Nuraini, menjelaskan tentang bagaimana Kepuasan Pengguna aplikasi bisnis berbasis internet (Aplikasi Brimo) dengan Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS). Sedangkan penelitian ini, menjelaskan tentang keefektifan sebuah aplikasi bisnis berbasis internet yakni Taspen Otentikasi Dalam memudahkan serta Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun
3	Zahra Madina Putri (2022)	Pelaksanaan Service Excellent Dan Otentikasi Oleh Customer Service Pada Pt. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya	Sama sama menggunakan Metode kualitatif. Jenis data yang diambil dari penelitian ini yaitu dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi	pada penelitian Zahra Madina Putri menjelaskan tentang proses pelaksanaan service excellent oleh customer service ketika membantu nasabah melakukan otentikasi dengan tetap menerapkan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
				SOP
4	Abdul Sabarudin (2022)	Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Jember	sama-sama membahas tentang aplikasi Taspen otentikasi dan sama-sama menggunakan teknik deskriptif kualitatif.	penelitian milik Abdul Sabaruddin hanya membahas ruang lingkup atau tata cara penggunaan aplikasi Taspen otentikasi, dan tidak membahas tentang apakah aplikasi tersebut sudah efektif dalam membantu nasabah untuk proses pencairan dana pensiun.
5	Tiya Rafidah Limbong (2021)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Otentikasi Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen) Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiun (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai)	sama-sama membahas tentang aplikasi Taspen otentikasi dalam upaya membantu proses pencairan dana pensiun serta memberikan layanan terbaik guna meningkatkan kepuasan nasabah.	Perbedaan yang dimiliki ialah terletak dalam hal metode yang digunakan, yaitu penelitian milik Tiya Rafidah Limbong menggunakan metode penelitian kuantitatif serta tidak adanya pembahasan mengenai efektivitas. sedangkan pada peneliti ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.
6	Muhammad Rozali (2021)	Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi (Studi Kasus PT Taspen Persero Cabang Utama Medan)	sama-sama membahas tentang a d a n y a aplikasi Taspen otentikasi dalam upaya membantu proses pencairan dana pensiun serta keefektifan aplikasi tersebut.	Perbedaan yang dimiliki ialah, terletak dalam hal metode yang digunakan, yaitu penelitian milik Muhammad Rozali menggunakan metode kuantitatif dengan uji regresi linier berganda, sedangkan pada peneliti ini menggunakan jenis penelitian kualitatif
7	Hendri Setiawan (2021),	Pengaruh Kualitas Pelayanan Otentikasi Taspen Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Btpn	sama-sama membahas tentang impact dari adanya otentikasi Taspen dalam membantu proses	Perbedaan yang dimiliki ialah, pada penelitian milik Hendri Setiawan juga menjelaskan tentang besarnya pengaruh

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Bulukumba	pencairan dana pensiun.	kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dan dalam hal metode yang digunakan, yaitu menggunakan metode kuantitatif dengan analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas., sedangkan pada peneliti ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.
8	Reza Nur Khilmi (2021)	Kualitas Pelayanan Pembayaran Online Pensiunan Aparatur Sipil Negara Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi DI Pt. Taspen Cabang Purwokerto (Studi Kasus di Kabupaten Purbalingga	sama-sama membahas persoalan tentang Kepuasan nasabah terhadap adanya Kualitas Pelayanan Dalam Pembayaran Pensiunan Secara Online Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Yaitu sebuah aplikasi bisnis berbasis internet yang dimanfaatkan oleh lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan.	pada penelitian milik Reza Nur Khilmi menggunakan metode mix methods untuk menjabar dan mengembangkan hasil penelitian dalam bentuk paragraf tulisan yang bersumber dari informan yang sudah ditentukan. Mix methods sendiri merupakan suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan obyektif.
9	Ardiana (2020)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan perceived Usefulnes Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Otentikasi Dalam Upaya Peningkatan	sama-sama membahas tentang kualitas aplikasi Taspen upaya Peningkatan Kepuasan Pengguna.	Perbedaan yang dimiliki ialah, terletak dalam hal metode yang digunakan, yaitu penelitian milik Ardiana menggunakan metode kuantitatif dengan analisis yang digunakan adalah uji

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Pengambilan Dana Pensiun (Studi Kasus Pada BANK Tabungan Pensiunan Nasional (Btpn) Kantor Cabang Metro)		valliditas dan reliabilitas., sedangkan pada peneliti ini menggunakan jenis penelitian kualitatif
10	Anugrah Agung Ristiano (2020)	Evaluasi Terhadap Sistem Pencairan Dana Pensiun Melalui Aplikasi Otentikasi Taspen	Sama sama membahas tentang keberhasilan dan ke efektifan aplikasi otentikasi Taspen dalam membantu nasabah untuk proses pencarian dana pensiun, sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor dan antri untuk absen manual.	Perbedaan yang dimiliki ialah, pada penelitian Anugrah Agung Ristiano (2020) tidak membahas beberapa hambatan yang di alami oleh nasabah sebagai pengguna aplikasi otentikasi.

Sumber diolah peneliti pada tahun 2023

Dari beberapa jenis penelitian yang telah dipaparkan di atas, terdapat persamaan dan perbedaan penelitian dengan peneliti yang telah dilakukan, dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaan yang dimiliki yaitu sama-sama membahas tentang “*Digital Applications (Taspen Otentikasi)*” . Perbedaan penelitiannya yaitu terletak pada pembahasan, yang mana pada penelitian terdahulu berfokus pada kemudahan dalam menggunakan “*Digital Applications (Taspen Otentikasi)*” serta keunggulan aplikasi tersebut, serta membahas terkait kepuasan nasabah sebagai pengguna aplikasi tersebut, akan tetapi dalam penelitian terdahulu tidak menjelaskan tentang kendala/ hambatan-hambatan yang sering di keluhkan oleh nasabah ,maka dari itu peneliti mencoba mengemas penelitian dengan konsep pembahasan tentang ke-efektifan serta kendala/ hambatan-hambatan dalam menggunakan *digital*

applications (Taspen otentikasi) , Sehingga penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan peneliti sebelumnya

B. Kajian Teori

kajian teori ini membahas tentang teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengatasi permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian. Posisi dalam penelitian kualitatif diletakkan sebagai perspektif bukan untuk diuji²⁰.

1. Efektifitas

a. Pengertian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh atau akibat. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan. Menurut Harbani Pasolong efektifitas pada dasarnya berasal dari kata efek dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Adapun pengertian lain dari efektivitas adalah tingkat tujuan yang diwujudkan suatu organisasi²¹.

Efektivitas adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan

²⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46

²¹ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, 2007), hlm. 4.

untuk mencapai tujuan dan mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya. Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Melalui penilaian efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan mengenai kelanjutan program tersebut. Sehubungan dengan pengertian di atas maka efektivitas menggambarkan seluruh siklus input proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan kualitas, kuantitas, dan waktu telah dicapai. Oleh karena itu suatu organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana dan dapat memberikan dampak hasil atau manfaat yang diinginkan.

b. Kriteria Efektivitas

Berbagai pandangan terhadap definisi efektivitas maka suatu yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas adalah visi dan misi dan sasaran yang akan dicapai, terkait dengan proses untuk upaya mencapai tujuan perusahaan atau organisasi, sudah berjalan dengan efektif atau sebaliknya. Kegiatan yang berhubungan dengan operasional perusahaan sangat penting untuk ditinjau dan diteliti, agar pengguna jasa layanan dan produk perusahaan merasa puas. Basil Georgopoulos dan Arnold Tannenbaum yang berargumentasi bahwa ukuran efektivitas harus

didasarkan pada sarana dan tujuan organisasi dari pada berdasarkan pada kriteria yang berasal dari luar. Mereka menemukan bahwa produktivitas, fleksibilitas dan tidak adanya ketegangan dan konflik, saling berhubungan dan berkaitan dengan penilaian efektivitas yang bebas. Indikator-indikator efektivitas ini berkaitan erat dengan tujuan organisasi yang dikaji²².

Berikut kriteria atau ukuran efektivitas menurut Agung Kurniawan yang mengutip pendapat dari James L. Gibson dalam bukunya transformasi pelayanan publik yaitu²³:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai hal ini ditujukan supaya karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasidapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilaksanakan dalam mencapai semua tujuan yang sudah ditetapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti penentuan wawasan waktu dampak dan pemusatan upaya.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan yang sudah dirumuskan tersebut harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha

²² Richard H. Hall, *Implementasi Manajemen Strategik Kebijakan dan Proses.*, hlm. 274

²³ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik.*, hlm. 107

- pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.
 - e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tetap sebab apabila tidak para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.
 - f. Tersediannya sarana dan prasarana, sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.
 - g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya
 - h. Sistem pengawasan dan pengendalian, pengawasan ini diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

2. Digital Applications (Taspen Otentikasi)

a. Pengertian

Menurut Sutarman (2009:147) aplikasi merupakan program-program yang dibuat oleh sebuah perusahaan komputer yang ditujukan untuk pemakai yang beroperasi dalam berbagai bidang umum, seperti

penerbangan, komunikasi, pertokoan, perdagangan dan sebagainya. Sedangkan menurut Sujarwo (2010) mengungkapkan bahwa otentikasi merupakan sebuah usaha pengecekan identitas seorang pengguna sistem komunikasi pada proses login kedalam sebuah sistem²⁴.

Aplikasi Taspen otentikasi adalah aplikasi yang di luncurkan oleh PT. Taspen (persero) di awal tahun 2019. Aplikasi Taspen otentikasi merupakan layanan yang memudahkan peserta pensiun dalam proses verifikasi untuk pembayaran hak pensiun, dengan cara melakukan pembuktian fisik berupa wajah peserta pensiun melalui kamera smartphome. Sebelum menggunakan aplikasi otentikasi, peserta atau penerima pensiun harus memastikan terlebih dahulu smartphome yang digunakan sudah memenuhi persyaratan otentikasi, yaitu berupa Android dengan versi 5.1.1 (Lollipop) atau iOS dengan versi 7.0 dan memiliki kamera depan. Tapi sebelumnya nasabah harus melakukan enrollman terlebih dahulu. enrollman Taspen adalah proses perekaman biometric (suara, wajah, dan sidikjari). Data yang telah berhasil terekam pada proses ini akan digunakan oleh aplikasi "Otentikasi Taspen" yang fungsinya agar semua penerima pensiun menjadi lebih mudah dalam melakukan otentikasi tanpa harus mengunjungi mitra bayar Taspen lagi. Dengan data yang ada, penerima pensiun dapat melakukan otentikasi dimanapun dan kapanpun menggunakan smartphome. Data dari

²⁴ Abdul Sabaruddin, Rahmat Hidayat, Ditha Putri Lestari. "Digitizing Pension Payment Services Through The Taspen Aunthentication Application At Pt Taspen (Persero)" Jurnal Administrasi Publik, Vol. XVIII (2), 2022, 205-210

enrollman tersebut juga akan disematkan dalam *smartcard* Taspen yang nantinya dapat digunakan sebagai ATM untuk mengambil dana pensiunnya. Kriteria yang tidak berlaku pada peserta yang 70 tahun keatas enrollman bisa digantikan dengan surat keterangan uzur.

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). Taspen otentikasi memanfaatkan data biometric peserta yang sifatnya unik untuk masing-masing individu sehingga pembayaran hak pensiun terhindar dari kekeliruan. Dengan melakukan otentikasi melalui aplikasi Taspen otentikasi, pensiunan dapat mengambil uang/gaji pensiun melalui ATM²⁵. Meski begitu para peserta pensiunan harus memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Penerima yang akan melakukan otentikasi harus terlebih dahulu melakukan proses enrollment atau perekaman data biometric di kantor cabang TASPEN atau mitra bayar terdekat.
2. Penerima pensiun harus melakukan otentikasi secara berkala sesuai dengan kriteria:
 - a. satu bulan sekali bagi penerima tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan.
 - b. dua Bulan Sekali Bagi Penerima Pensiun yang tidak mempunyai ahli waris tertunjang.

²⁵ Abdul Sabaruddin, Rahmat Hidayat, Ditha Putri Lestari. "Digitizing Pension Payment Services Through The Taspen Authentication Application At Pt Taspen (Persero)" Jurnal Administrasi Publik, Vol. XVIII (2), 2022,211-230

- c. tiga bulan sekali bagi Penerima Pensiun yang masih mempunyai ahli waris tertunjang.
3. Bagi pensiun yang tidak melakukan otentikasi pembayaram uang pensiun akan dihentikan sementara sejak 3 bulan dari waktu otentikasi.
 4. Bagi pensiunan yang telah meninggal atau anak tertunjang yang telah dewasa/menikah/bekerja namun tidak melaporkan ke mitra bayar atau kantor cabang Taspen maka akan ditagih.

Autentikasi atau otentikasi adalah suatu metode untuk menentukan atau memastikan bahwa seseorang (atau sesuatu) adalah asli atau benar. Adapun proses validasi *user* pada saat memasuki sistem yaitu nama dan password dari *user* melalui proses pengecekan *user* pada suatu database yang diregistrasi sebelumnya oleh *user* itu sendiri. Dengan data yang ada, Penerima pensiun dapat melakukan otentikasi dimanapun dan kapanpun menggunakan *smartphone*. Data dari enrollment tersebut juga akan disematkan dalam *smartcard* Taspen yang nantinya dapat digunakan sebagai ATM untuk mengambil dana pensiunannya²⁶.

b. Manfaat Aplikasi Otentikasi

Manfaat aplikasi pada bidang iptek sangatlah luas, baik aplikasi yang digunakan untuk mengumpulkan informasi maupun mencari informasi yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Adapun manfaat dari adanya aplikasi otentikasi adalah sebagai berikut:

²⁶ Nurhasana, Frinaldi, "Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun Pt.Taspen Secara Digital Dengan Menggunakan *Smartphone* Di Kota Padang" Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik 2020, 16-25.

1. memungkinkan menjaga keamanan jaringan, dengan hanya mengizinkan pengguna (atau proses) yang diautentikasi untuk mengakses sumber yang dilindungi. Sistem yang dilindungi ini dapat mencakup sistem komputer, jaringan, basis data, situs web, dan aplikasi atau layanan berbasis jaringan lainnya.
2. menyelamatkan uang negara
3. menghindari keterlanjutan keterlambatan pembayaran
4. mengurangi antrian pada mitra bayar

c. Fungsi Aplikasi Otentikasi

Fungsi aplikasi otentikasi ini adalah salah satu cara agar lebih memudahkan para pensiun atau ahli waris dalam melakukan otentikasi kapanpun dan dimanapun, memudahkan dalam mengambil dana pensiun tanpa harus datang ke kantor mitra layanan TASPEN, memastikan bahwa peserta pensiun atau ahli waris masih hidup dan masih bisa menerima hak dana pensiun bulanan, dan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan pembayaran secara manual. Namun, jika pensiun memiliki kendala terkait penggunaan perangkat HP/Smartphone untuk otentikasi, pensiun masih bisa datang langsung ke kantor Taspen atau mitra bayar

3. Dana Pensiun

a. Latar Belakang Dana Pensiun

Era tahun 70-an sampai tahun 80-an, masyarakat Indonesia berlomba-lomba masuk menjadi pegawai negeri dengan tujuan untuk

memperoleh pensiun di masa tuanya. Pensiun merupakan dambaan memperoleh penghasilan setelah berakhir masa kerja seseorang dan masa itu masyarakat masih berpikir bahwa pada usia menjelang pensiun adalah masa yang sudah tidak produktif lagi. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika pilihan utama mereka terjun ke dunia kerja adalah pegawai negeri, karena pegawai negerilah pada saat itu memberikan kepastian adanya pensiun.

Jika pada era 70-an sampai 80-an belum banyak perusahaan yang menyediakan dana pensiun bagi karyawannya, maka di era tahun 90 menjadi sebaliknya. Apalagi setelah keluarnya UU Nomor 11 Tahun 1992 yang mengatur tentang dana pensiun. Hampir seluruh perusahaan dewasa ini telah menyelenggarakan dana pensiun bagi karyawannya, baik yang dikelola sendiri atau lewat lembaga lain. Bahkan bagi perusahaan yang tidak menyelenggarakan dana pensiun bagi karyawannya, banyak alternatif pilihan untuk memperoleh pensiun dari lembaga lainnya²⁷.

Pemberian pensiun kepada para karyawannya bukan saja hanya memberikan kepastian penghasilan di masa depan, tetap juga ikut memberikan motivasi bagi para karyawannya untuk lebih giat bekerja. Dengan memberikan program jasa pensiun para karyawan merasa aman, terutama bagi mereka yang menganggap pada usia pensiun sudah tidak produktif lagi. Sedangkan bagi sebagian masyarakat yang merasa

²⁷ Kasmir, S. E., Bank dan lembaga keuangan lainnya, edisi revisi., (jakarta pers 2009)

masih produktif juga akan memberikan motivasi bahwa jasa-jasa mereka masih dihargai oleh perusahaannya

Berkembangnya jasa pensiun dewasa ini telah menarik beberapa lembaga untuk mendirikan dana pensiun. Hal ini disebabkan pengelolaan dana pensiun ini jika dilihat dari kaca mata bisnis sangat menguntungkan. Dapat dibayangkan keuntungan yang akan diperoleh dari iuran yang diperoleh tanpa bunga yang kemudian diinvestasikan kembali dalam bentuk berbagai bidang investasi

b. Pengertian Pensiun dan Perusahaan Dana Pensiun

Perusahaan dana pensiun secara umum dapat dikatakan merupakan perusahaan yang memungut dana dari karyawan suatu perusahaan dan memberikan pendapatan kepada peserta pensiun sesuai perjanjian. Artinya dana pensiun dikelola oleh suatu lembaga dan memungut dana dari pendapatan para karyawan suatu perusahaan, kemudian membayarkan kembali dana tersebut dalam bentuk pensiun setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara kedua belah pihak. Pengertian sesuai perjanjian artinya pensiun dapat diberikan pada saat karyawan tersebut sudah memasuki usia pensem atau ada sebab sebab lain sehingga memperoleh hak untuk mendapatkan dana pensiun²⁸

Sedangkan menurut UU Nomor 11 Tahun 1992 dana pensiun adalah "Badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang

²⁸ Kasmir, S. E., *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, edisi revisi., (jakarta pers 2009) hal 324-325

menjanjikan manfaat pensiun". Dengan demikian, jelas bahwa yang mengelola dana pensiun adalah perusahaan yang memiliki badan hukum seperti Bank umum atau asuransi jiwa.

Selanjutnya pengertian pensiun adalah hak seseorang untuk peroleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah di tetapkan. Penghasilan dalam hal ini biasanya diberikan dalam bentuk uang dan besarnya tergantung dari peraturan yang ditetapkan

Jadi kegiatan perusahaan dana pensiun adalah memungut dana dari iuran yang dipotong dari pendapatan karyawan suatu perusahaan. Iuran ini kemudian diinvestasikan lagi ke dalam berbagai kegiatan usaha yang dianggap paling menguntungkan. Bagi perusahaan dana pensiun iuran yang dipungut dari para karyawan suatu perusahaan tidak dikenakan pajak. Hal ini dilakukan pemerintah dalam rangka pengembangan program pensiun kepada masyarakat luas, seperti yang tertuang dalam Peraturan Perundangan-undangan di bidang Perpajakan yang memberikan fasilitas penundaan pajak penghasilan seperti dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan yang berbunyi: "luran yang diterima atau diperoleh dana pensiun yang disetujui menteri keuangan, baik yang dibayar oleh pemberi kerja maupun oleh karyawan dan penghasilan dana pensiun dari modal yang ditanamkan dalam bidang-bidang tertentu berdasarkan keputusan menteri keuangan tidak termasuk dari objek pajak."

c. Tujuan Pensiun

Seiring dengan perkembangan zaman. Dewasa ini pelaksanaan program pensiun atau harapan untuk memperoleh pensiun dihubungkan dengan berbagai tujuan. Masing-masing tujuan memiliki maksud tersendiri, baik bagi penerima pensiun maupun bagi penyelenggara pensiun.

Tujuan penyelenggaraan dan penerima pensiun dapat dilihat dari dua atau tiga pihak yang terlibat. Jika hanya dua pihak berarti antara pemberi kerja dengan karyawannya sendiri. sedangkan jika tiga pihak, yaitu pemberi kerja, karyawan, dan lembaga pengelola dana pensiun, di mana kemudian masing-masing pihak memiliki tujuan tersendiri²⁹.

Bagi pemberi kerja tujuan untuk menyelenggarakan dana pensiun bagi karyawannya adalah sebagai berikut.

1. Memberikan penghargaan kepada para karyawannya yang telah mengabdikan diri di perusahaan tersebut.
2. Agar di masa usia pensiun karyawan tersebut tetap dapat menikmati hasil yang diperoleh setelah bekerja di perusahaan.
3. Memberikan rasa aman dari segi batiniah sehingga dapat menurunkan *turn over* karyawan.
4. Meningkatkan motivasi karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
5. Meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat dan pemerintah.

²⁹ Kasmir, S. E., *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, edisi revisi., (jakarta pers 2009)

Sedangkan bagi karyawan yang menerima pensiun, manfaat yang diperoleh dengan adanya pensiun adalah:

1. kepastian memperoleh penghasilan di masa yang akan datang sesudah masa pensiun
2. memberikan rasa aman dan dapat meningkatkan motivasi untuk bekerja.

Selanjutnya bagi Lembaga Pengelola Dana Pensiun tujuan penyelenggaraan dana pensiun adalah:

1. mengelola dana pensiun untuk memperoleh keuntungan dengan melakukan berbagai kegiatan investasi;
2. turut membantu dan mendukung program pemerintah,

d. Jenis-jenis Pensiun

Proses pelaksanaan pensiun dapat dilaksanakan sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan. Para penerima pensiun dapat memilih salah satu dari berbagai alternatif jenis pensiun yang ada sesuai dengan tujuan masing-masing. Jenis-jenis pensiun yang ditawarkan dapat dilihat dari berbagai kondisi atau dapat pula disesuaikan dengan kondisi yang ada³⁰.

Secara umum jenis pensiun yang dapat dipilih oleh karyawan yang akan menghadapi pensiun antara lain:

³⁰ Kasmir, S. E., *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, edisi revisi., (jakarta pers 2009)

1. Pensiun Normal

pensiun yang diberikan untuk karyawan yang usianya telah mencapai masa pensiun seperti yang ditetapkan perusahaan. Sebagai contoh rata-rata usia pensiun di Indonesia adalah telah berusia 55 tahun dan 60 tahun untuk profesi tertentu.

2. Pensiun dipercepat

Jenis pensiun ini diberikan untuk kondisi tertentu karena adanya pengurangan pegawai di perusahaan:

3. Pensiun ditunda

Merupakan pensiun yang diberikan kepada para karyawan yang meminta Pensiun sendiri, namun usia pensiun belum memenuhi untuk pensiun. Dalam hal tersebut karyawan yang mengajukan tetap

keluar dan pensiunnya baru dibayar pada saat usia pensiun tercapai

4. Pensiun Cacat

Pensiun yang diberikan bukan karena usia, tetapi lebih disebabkan peserta mengalami kecelakaan sehingga dianggap tidak mampu lagi untuk dipekerjakan. Pembayaran pensiun biasanya dihitung berdasarkan formula manfaat pension normal di mana masa kerja diakui seolah-olah sampai usia pensiun normal.

e. Jenis Dana Pensiun

Dana pensiun menurut UU No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Asuransi dapat digolongkan dalam dua jenis, yaitu “Dana Pensiun Pemberi

Kerja dan Dana Pension Lembaga Keuangan³¹

1. Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK)

DPPK adalah dana pensiun yang dibentuk oleh orang atau badan yang mempekerjakan karyawan, selaku pendiri, untuk menyelenggarakan program pensiun manfaat pasti, bagi kepentingan sebagian atau seluruh karyawannya sebagai peserta dan yang menimbulkan kewajiban terhadap pemberi kerja.

Dengan demikian, dana pensiun jenis ini disediakan langsung oleh pemberi kerja. Pendirian DPPK ini harus mendapatkan pengesahan dari menteri keuangan.

2. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

DPLK adalah dana pensiun yang dibentuk oleh Bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan program pensiun iuran pasti bagi perseorangan, baik karyawan maupun pe kerja mandiri yang terpisah dari DPPK bagi karyawan Bank atau perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan. Bagi masyarakat pekerja mandiri seperti dokter, petani, nelayan dan lain sebagainya dimungkinkan untuk memanfaatkan DPLK. tidak tertutup kemungkinan pula bagi para karyawan di suatu perusahaan untuk dapat memanfaatkan DPLK sesuai dengan kemampuannya. Pendirian DPLK oleh Bank atau perusahaan asuransi jiwa harus mendapatkan pengesahan dari menteri keuangan.

³¹ Andri, S., *Bank dan lembaga keuangan syariah*. (Jakarta: Kencana) hal 295-296

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan karya ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Kemudian dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik atau metode penelitian yang meliputi:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian berdasarkan uraian mengenai pendekatan yang dipilih. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan ialah pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Bongdan and Tailor mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata yang tertulis atau lisan dari orang yang dapat diminati³². Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan format deskriptif. Penelitian bersifat kualitatif yaitu data yang sudah terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, selanjutnya di deskripsikan sehingga dapat mudah dipahami oleh orang lain³³.

Sedangkan jenis penelitian menggunakan deskriptif yaitu menggali sumber dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan secara terjun langsung ke lapangan dan langsung melakukan wawancara. Hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui dan memahami lebih mendalam secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dan disajikan secara deskriptif. Metode penelitian dan jenis penelitian tersebut dianggap relevan dengan penelitian yang menelaah tentang “Efektivitas penggunaan

³² Adi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011) 28

³³ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 7

digital applications (Taspen otentikasi) dalam membantu proses pencairan dana pensiun di Bank BTPN. hal ini merupakan kondisi lapangan yang bersifat (sebagaimana adanya) sebagai suatu fenomena atau kenyataan yang akan dideskripsikan

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini menunjukkan di mana penelitian hendak dilakukan³⁴. Lokasi penelitian tersebut yakni merupakan tempat penelitian yang akan diharapkan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dalam judul penelitian yang sedang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Bank BTPN yang sebagai aktivitas ekonomi Kota Jember

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian ditentukan yakni sebagai informan dalam penelitian ini, yaitu peneliti menggunakan teknik purposive. Teknik purposive yaitu teknik pengambilan sumber data melalui pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk menggali informasi tentang penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi). Penentuan subjek penelitian telah dipertimbangkan terlebih dahulu yang dianggap lebih paham dan mengerti mengenai informasi efektivitas penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi) dalam membantu proses pencairan dana pensiun di Bank BTPN

Adapun subjek informan yang akan dipilih jadi sumber informasi adalah sebagai berikut :

³⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46.

1. Teller Bank BTPN
2. Back Office Bank BTPN
3. Satpam Bank BTPN
4. Nasabah Bank BTPN

D. Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini diuraikan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, misalnya observasi non partisipatif, wawancara semistruktur dan dokumentasi. Masing-masing harus dideskripsikan tentang data yang diperoleh melalui teknik tersebut³⁵. Dalam penelitian perlu melakukan pengumpulan data sebagai bukti ataupun kebenaran yang jelas dan akurat dari penelitian. Pada penelitian kualitatif peneliti sebagai instrumen utama untuk mendapatkan data melalui interaksi dengan informan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang dilakukan melalui pencatatan sebuah fenomena secara langsung. Dalam melakukan observasi peneliti harus turun langsung ke lapangan guna mengetahui secara jelas tentang faktor penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipasi yang mana peneliti ikut andil dalam kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Adapun data yang diperoleh dengan menggunakan teknik observasi ini yaitu efektivitas penggunaan *digital applications* (Taspen

³⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 47

otentikasi) dalam membantu proses pencairan dana pensiun di Bank BTPN

b. Wawancara

Wawancara adalah proses penelitian dengan melakukan percakapan antara peneliti dengan narasumber yang paham mengenai penelitian melalui beberapa pertanyaan yang diajukan peneliti, guna mendapatkan informasi lebih banyak terkait dengan fokus penelitian dan juga menghindari akan terjadinya kesalahan dan kekeliruan terkait penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa atau kejadian yakni berupa tulisan, gambar atau karya seseorang.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan metode yang dilakukan dalam penelitian untuk menyajikan data dan pengorganisasian data. Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis data dengan cara deskriptif, yaitu menjelaskan dengan narasi dalam menjelaskan fenomena atau data yang telah diperoleh. Analisis deskriptif ini digunakan untuk membahas serta menjawab persoalan yang sedang dihadapi pada situasi yang terjadi sekarang., yakni dengan dilakukannya langkah-langkah pengumpulan (reduksi data), penyajian data, lalu kesimpulan dan laporan dengan tujuan membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif saat dalam menghadapi deskripsi situasi. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu

diperoleh data yang dianggap kredibel.³⁶ Adapun langkah-langkah penelitian dalam menganalisis data ialah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Kegiatan utama dalam setiap penelitian ialah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya. Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin bisa juga berbulan-bulan sehingga diperoleh data yang didapat cukup banyak. Pada awalnya peneliti melakukan survei atau penjelajahan secara umum terhadap situasi objek yang akan diteliti, semua yang dapat diperoleh akan dicatat atau direkam karena dengan cara begitulah peneliti akan memperoleh data yang dibutuhkan.

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan melakukan penyajian data maka akan memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan observasi dan penyajian data maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah penarikan kesimpulan yang sudah disajikan. Penarikan kesimpulan yaitu bagian dari suatu wujud

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung, Alfabeta, 2020), 134

atau kegiatan yang utuh, kesimpulan diharapkan menjadi suatu temuan yang baru yang masih belum pernah ada. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Dalam hal ini peneliti berusaha untuk menggambarkan tentang efektivitas penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi) dalam membantu proses pencairan dana pensiun di Bank BTPN. maka dari itu data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi akan digambarkan dalam bentuk data kalimat. Bukan dalam bentuk angka-angka statistik atau persentase seperti penelitian kuantitatif

F. Keabsahan Data

Bagian ini memuat usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan di lapangan. Agar diperoleh temuan yang absah, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik teknik keabsahan data³⁷. Pengecekan keabsahan data sangat diperlukan dalam penelitian karena data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Untuk menguji keabsahan data dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan triangulasi sumber data, yaitu pendekatan yang memungkinkan melakukan terobosan metodologis terhadap masalah-masalah tertentu. Triangulasi adalah pengumpulan teknik data yang bersifat dari data yang telah ada.

Adapun teknik triangulasi yang digunakan ialah sebagai berikut:

³⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, 47

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang telah dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan³⁸.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang peneliti lakukan ialah terdiri dari tahap persiapan penelitian, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap penyelesaian.

Berikut penjelasannya :

1. Tahap persiapan penelitian

- a. Menyusun rencana penelitian. Diantaranya meliputi penentuan judul, latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metode penelitian.
- b. Menentukan objek penelitian
- c. Mengurus surat perizinan
- d. Memantau dan mengecek kondisi lapangan
- e. Memilih informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

³⁸ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Pt Remaja Rosdakarya, 2016), 331

- g. Etika dalam melakukan penelitian
2. Tahap pelaksanaan penelitian
 - a. Turun lapangan
 - b. Menggali dan mengumpulkan data
 - c. Mengevaluasi data
 3. Tahap penyelesaian
 - a. Menganalisis data
 - b. Menyajikan data dalam bentuk laporan
 - c. Menyempurnakan laporan dengan merevisi data



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Bank BTPN

Bank BTPN merupakan Bank devisa hasil penggabungan usaha PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (BTPN) dengan PT Bank Sumitomo Mitsui Indonesia (SMBCI)

Bank BTPN memfokuskan diri untuk melayani segmen market yang terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), komunitas prasejahtera produktif, *segmen consuming class*, serta segmen korporasi³⁹.

Setelah efektif merger pada 1 Februari 2019, Bank BTPN kini menawarkan berbagai layanan dan produk per Bankan yang lebih lengkap. Segmentasi nasabah yang dilayani juga semakin luas, mulai dari segmen prasejahtera produktif, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) hingga nasabah korporasi⁴⁰.

2. Sejarah Bank BTPN

Didirikan di Bandung, Jawa Barat pada 1958 dengan nama Bank Pegawai Pensiunan Militer (Bapemil), Bank berubah nama menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional berkantor pusat di Jakarta dengan cabang-

³⁹ Bank BTPN, "Tentang Kami Bank BTPN," Tentang Bank BTPN, 12 Februari 2021, <https://www.btpn.com/id/tentang-kami/sekilas-btpn>

⁴⁰ Bank BTPN, 35

cabang di lebih dari 300 kota di seluruh Indonesia. Pada awalnya, Bank BTPN merupakan Bank yang fokus melayani dan memberdayakan masyarakat berpendapatan rendah yang terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) serta komunitas prasejahtera produktif⁴¹.

Sejarah Bank BTPN berawal pada tahun 1958 di Bandung ketika 7 (tujuh) orang pendiri yang terdiri dari 2 orang cacat purnawirawan ABRI, 4 (empat) orang purnawirawan dan 1 (satu) orang sipil merasakan keprihatinan yang mendalam atas kesulitan hidup yang menimpa para pensiunan pada umumnya saat itu. Berbekal semangat kepeloporan dan keinginan mulia untuk membantu ekonomi para pensiunan baik dari ABRI maupun sipil, maka dibentuklah sebuah badan perkumpulan dengan nama BAPEMIL (Bank Pegawai Pensiunan Militer)⁴².

Usaha dan keinginan kuat BAPEMIL untuk memajukan perekonomian para pensiunan itulah yang kemudian mengantarkan BAPEMIL ke babak berikut sejarahnya. Berkat usaha yang keras untuk menjunjung tinggi keniscayaan yang diberikan kepada masyarakat serta para pelaku usaha pada tahun 1986 BAPEMIL berubah menjadi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional dengan mendapatkan izin usaha sebagai atau Bank tabungan. BAPEMIL berganti nama menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) dan juga memperoleh izin sebagai Bank komersial dengan izin usaha sebagai Bank Tabungan. Untuk memenuhi

⁴¹ Bank BTPN, *Laporan Keberlanjutan 2019* (PT Bank BTPN Tbk, 2019), 35.

⁴² Bank Btpn, *Adapting And Growing: Laporan Keuangan 2021* (Jakarta: PT. Bank BTPN Tbk, 2021), 55

ketentuan Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang kebijakan-kebijakan perbankan setelah resmi merger dengan SMBCI, nama PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk berubah menjadi PT Bank BTPN Tbk. Perubahan nama ini resmi berlaku setelah keputusan sebagai berikut⁴³:

- a. Persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tahun 2019 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas tanggal 22 Januari 2019
- b. Keputusan Deputi Komisioner Pengawas Perbankan Otoritas Jasa Keuangan No.KEP-9/PB.1/2019 tentang Penetapan Izin Usaha atas nama PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank BTPN Tbk tanggal 28 Januari 2019.

Pada usianya yang ke-50 pada tahun 2008, BTPN melakukan *go public* dengan melepas saham melalui penawaran umum perdana (IPO) serta mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta yang sekarang menjadi Bursa Efek Indonesia (BEI). Tahun 2008 juga merupakan salah satu tonggak sejarah bagi BTPN, setelah TPG Nusantara mengakuisisi 71,61% saham BTPN. Fokus Bank pun bertambah ke sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). BTPN melakukan transformasi lanjutan melalui merger dengan PT Bank Sumitomo Mitsui Indonesia (SMBCI) yang efektif sejak tanggal 1 Februari 2019. Sejak tahun itu, BTPN resmi beroperasi sebagai Bank baru hasil penggabungan usaha. Dalam

⁴³ Bank BTPN, 55.

menjalankan bisnisnya, Bank menjadi Bank universal yang memiliki bisnis lebih lengkap dan melayani nasabah lebih luas, mulai dari segmen ritel hingga korporasi.

Dalam rangka memperluas kegiatan usahanya, maka Bank Tabungan Pensiunan Nasional melakukan bentuk kerja sama dengan PT. TASPEN (Tabungan Asuransi Pensiunan), PT. Pos Indonesia dan PT. ASABRI (Asuransi Angkatan Bersenjata Republik Indonesia) sehingga Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) tidak hanya memberikan pinjaman tetapi juga dituntut harus dapat melaksanakan “Tri Program Taspen”, yaitu Pembayaran Tabungan Hari Tua (THT), Pembayaran (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) JAMSOSTEK, dan Pembayaran UangPensiun.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) dari tahun ke tahun terus berupaya melaksanakan diversifikasi sarana dan prasarana, yaitu dengan cara pembukaan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu baru yang tersebar diseluruh Indonesia..

Bank BTPN dalam perjalanannya untuk terus berkembang tepatnya tahun 2008 merupakan tahun terpenting bagi Bank BTPN. Bank yang berkantor di jalan Kalimantan, Krajan Timur, Summersari Jember ini merupakan Bank yang berjalan dengan nilai purna bakti yakni melayani nasabah yang merupakan nasabah yang telah habis masa baktinya atau biasa disebut nasabah pensiunan hal ini sejalan dengan Bank BTPN itu sendiri.

Bank BTPN yang perlahan mulai menjalin kerjasama dengan PT Taspen mau tidak mau tidak hanya mengeluarkan pinjaman dan perbankan secara umum, tetapi juga harus melaksanakan “Program Tri Taspen” yaitu, pengeluaran tabungan pensiun, pembayaran asuransi sosial dan pembayaran pensiun. Dengan bekerjasama dengan PT Taspen, BTPN meluncurkan *brand full service* tersebut.

Pada tahun berikutnya tepatnya tahun 2011, Bank BTPN meluncurkan program tanggung jawab sosial masyarakat dengan sebutan daya dengan meluncurkan *brand* Sinaya. Sampai sekarang Bank BTPN masih terus mengalami kemajuan dan perkembangan baik dari segi pelayanan dan sebagainya bahkan menjadi salah satu Kantor Cabang yang memiliki banyak karyawan.

3. Visi Misi

a) Visi

Menjadi Bank pilihan utama di Indonesia, yang dapat memberikan perubahan berarti dalam kehidupan jutaan orang, terutama dengan dukungan teknologi digital

b) Misi

- 1) Menawarkan solusi dan layanan keuangan yang lengkap ke berbagai segmen ritel, mikro, UKM dan korporat bisnis di Indonesia, serta Bangsa dan Negara Indonesia secara keseluruhan

- 2) Memberikan kesempatan berharga bagi pertumbuhan profesional karyawan Bank BTPN
- 3) Menciptakan nilai yang signifikan dan berkesinambungan bagi *stakeholder* termasuk masyarakat Indonesia
- 4) Memanfaatkan inovasi teknologi sebagai pembeda utama untuk memberikan kualitas dan pengalaman terbaik di kelasnya kepada nasabah dan mitra Bank BTPN

4. Nilai-Nilai Utama

Nilai-nilai yang kami anut merupakan pedoman kami dalam menjalankan bisnis. Ada 5 (lima) nilai, seperti dijelaskan berikut ini⁴⁴:

- 1) Menawarkan solusi dan layanan keuangan yang lengkap ke berbagai segmen ritel, mikro, UKM dan korporat bisnis di Indonesia, serta Bangsa dan Negara Indonesia secara keseluruhan
- 2) *Integrity*, sebagai profesional selalu berlaku secara tulus dengan standar etika yang tinggi.
- 3) *Customer centric*, selalu melihat dari perspektif nasabah untuk memberikan nilai lebih.
- 4) *Proactive & innovative*, berani bertindak dan berinovasi tanpa henti.
- 5) *Speed & quality*, menjadikan kecepatan dan kualitas dari pengambilan keputusan juga pemberian layanan sebagai faktor pembeda.
- 6) *Synergy*, kolaborasi sebagai satu tim

⁴⁴ Bank BTPN, 63

5. Makna Logo

Gambar 4.1 : Logo BANK BTPN

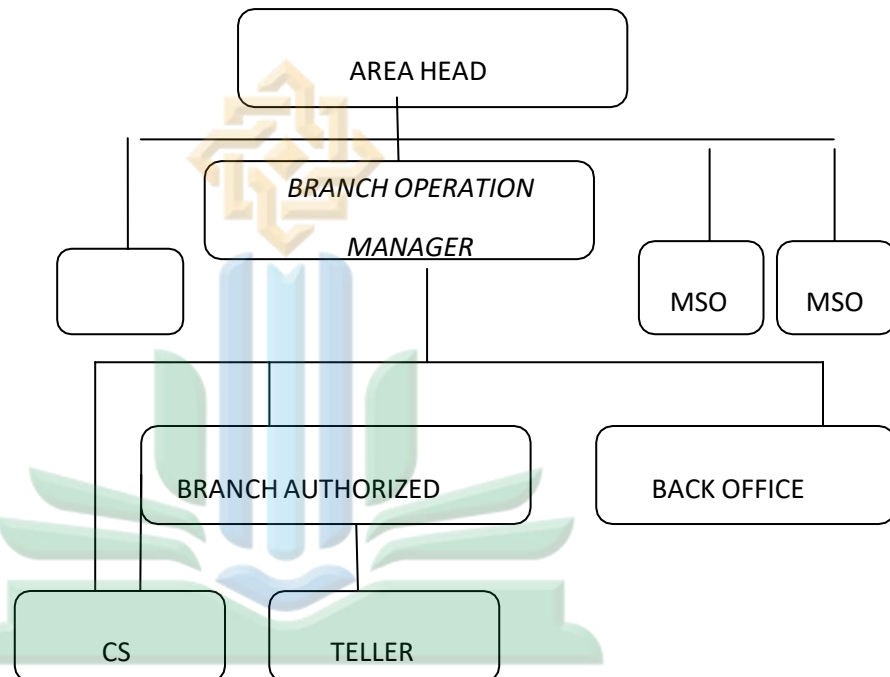


Sumber data diolah pada tahun 2023

Filosofi pada logo Bank BTPN terletak pada stilasi manusia pada huruf “n” yang menggambarkan seseorang sedang membungkukkan badan yang memiliki arti BTPN selalu siap melayani nasabahnya, karena memang mayoritas nasabah kita awalnya pensiunan sehingga kita harus menghormati jasa dan pengabdianya dengan pelayanan terbaik. Selain itu bulatan oval yang berada di atas huruf “n” menjelaskan ide dasar dari Bank BTPN. Hal tersebut memberikan arti yaitu “*there’s more to life*” (hidup yang lebih berarti) atau ada sesuatu yang lebih atau lain dalam kehidupan. Lalu sekarang ada tambahan kata kata *A Member Of Sumitomo Mitsui Group* (SMBC) karena sejak merger dengan SMBC berubah nama dari Bank Tabungan Pensiunan Nasional atau yang sering disebut Bank BTPN.

6. Struktur Perusahaan BANK BTPN

Gambar 4.2: Struktur Perusahaan Bank BTPN



Sumber data diolah peneliti pada tahun 2023

Struktur organisasi tidak terkecuali Bank pasti memiliki tugas-tugas masing dalam peranannya menjabat sturktural termasuk Bank BTPN agar nantiknya dalam proses pelaksanaan tugas-tugasnya sesuai dengan tupoksi yang ada dari setiap struktural yang tercantum adapun tugas-tugas dari struktural organisasi Bank BTPN diantaranya:

a. Area Head

- 1) Menjadi pimpinan sebagai pimpinan area
- 2) Menjalin hubungan baik dengan pihak mitra atau pihak luar Sumber :
diolah 2023 108
- 3) Mengelola dan mememanajemen perusahaan dalam bidangnya guna mencapai target yang ada

b. Branch Operation Manajer

- 1) Memimpin cabang di setiap wilayah kedudukannya dan bertindak untuk dan atas nama direksi baik di dalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ketiga di wilayah kerjanya dan berkaitan dengan usaha dan berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direksi. Mengelola keuangan dan harta kekayaan Bank dan seluruh kegiatan kantor cabang berdasarkan prinsip-prinsip ketatalaksanaan yang sehat dan tertib administrasi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ditetapkan direksi.
- 2) Pemeliharaan dan pengadaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Pemeliharaan hubungan kedinasan dalam rangka kerjasama antara instansi pemerintah dan swasta ataupun lembaga perbankan dan non PerBankan di wilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha Bank.
- 4) Mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya, dan hubungan yang baik dengan sesama karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal.
- 5) Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala dan laporan lainnya yang berhubungan dengan Kantor Cabang.

- 6) Mengusahakan pengambilan kredit yang telah diterbitkan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 7) Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas tersebut

c. *Mobile Service Officer*

- 1) Melakukan *back up* data terhadap data-data transaksi yang ada di dalam sistem secara bertahap atau berkala
- 2) Mengatasi masalah yang berhubungan dengan sistem mobile

d. *Supervisor*

- 1) Melakukan pengawasan dan pengendalian atas prosedur kerja dan pelaksanaan kegiatan operasional kantor cabang untuk memastikan kegiatan tersebut berjalan dengan lancar dan sesuai target yang ditetapkan.
- 2) Melakukan analisis, mengelola, dan memantau ketersediaan uang tunai untuk menjaga likuiditas persediaan uang harian kas.
- 3) Memonitor analisis, mengelola, dan mengkoordinir tindak lanjut terhadap kredit bermasalah dan melaporkan kepada atasan.

e. *Back Office*

- 1) Melaksanakan analisis kontrol dan memantau keakuratan data atas laporan eksternal seperti: laporan pajak, laporan gabungan Kantor Cabang Pembantu, laporan mingguan, laporan informasi debitur.
- 2) Melakukan pembukaan terhadap transaksi dari Kantor Cabang

Pembantu.

- 3) Melakukan pengarsipan terhadap dokumen yang berkaitan dengan data-data akuntansi.
- 4) Memantau kegiatan operasional kas, pembukaan dan laporan berjalan dengan baik.

f. Customer Service

- 1) Melayani percetakan cek dan bilyet giro
- 2) Melayani pembukaan buku rekening sesuai permintaan nasabah
- 3) Memberikan penjelasan kepada nasabah baik itu calon nasabah mengenai produk-produk Bank yang ada serta syarat-syarat yang berlaku dan prosedurnya
- 4) Melayani nasabah dalam melakukan pemblokiran buku tabungan atau rekening
- 5) Melayani nasabah dalam memberikan informasi tentang jumlah saldo serta mutasi rekening
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

g. Teller

- 1) Memberikan pelayanan terhadap nasabah dalam melaksanakan transaksi perbankan baik berupa penyetoran, penarikan tunai ataupun non tunai, pencairan dana kredit seryta pembayaran kredit
- 2) Melaksanakan penarikan terhadap jumlah saldo awal yang ada dalam kotak
- 3) Memeriksa kevalidan bukti kas yang diterima

- 4) Melakukan pembukuan hasil transaksi harian terhadap buku kas harian
- 5) Melaksanakan perhitungan terhadap saldo akhir dan memeriksa kepastian sisa uang transaksi dengan sisa yang ada di mesin uang
- 6) Menyetor kas kepada atasan baik selama jam kerja atau di luar jam kerja

7. Kegiatan Pokok Perusahaan

- a. Kegiatan usaha simpanan dana, adalah menghimpun dana dari pihak nasabah dalam bentuk simpanan. Simpanan tersebut dapat berupa giro, deposito, sertifikat deposito, dan tabungan. Adapun beberapa produk tabungan Bank BTPN yaitu sebagai berikut :

1. Taseto Premium

Taseto premium merupakan produk tabungan yang dibuat khusus untuk memungkinkan nasabah memperoleh hasil yang optimal dengan fleksibilitas rekening tabungan.

2. Taseto Mapan

Merupakan suatu produk tabungan dalam bentuk berjangka dengan bunga yang setara dengan deposito.

3. Taseto Bisnis

Taseto bisnis diterbitkan khusus untuk nasabah perusahaan di mana bunga dalam taseto bisnis yang setara dengan deposito

4. Tabungan Pasti

Merupakan tabungan yang diberikan untuk nasabah yang bisa memberikan kefleksibelan atau kenyamanan serta kemudahandalam bertransaksi yang sangat mudah

5. Deposito

Deposito adalah simpanan berjangka dari Bank Tabungan Pensiunan Nasional dengan bunga menarik dan tenor yang dapat ditentukan sesuai kebutuhan, yaitu mulai dari 1 hingga 12 bulan, 18, dan 24 bulan..

6. BTPN Giro Sinaya

BTPN giro sinaya diluncurkan dengan khusus untuk mampu menunjang perekonomian atau suatu bisnis dari nasabah baik itu individu ataupun kelompok

b. Kegiatan Usaha Perkreditan

kegiatan ini adalah menyalurkan dana atau memberikan pinjaman dengan jenis-jenis kredit yang diberikan. Kredit yang diberikan antara lain :

1. Kredit Karyawan Aktif (KKA)

Kredit karyawan aktif atau KKA merupakan suatu kredit yang memberikan fasilitas yang diterbitkan khusus untuk nasabah yang merupakan karyawan atau pegawai aktif dalam suatu perusahaan dan instansi.

2. Kredit Lintas Manfaat (KLM)

Kredit ini merupakan suatu kredit yang diberikan kepada karyawan atau pegawai guna memfasilitasi mereka ketika sudah memasuki masa pensiun dalam kurung waktu maksimal 5 tahun atau 60 bulan.

3. Kredit Pensiunan Sejahtera (KPS)

Kredit pensiunan sejahtera merupakan produk kredit yang diterbitkan khusus untuk nasabah pensiunan.

4. Kredit Pensiunan Sejahtera Plus (KPP)

Kredit pensiunan ini merupakan suatu kredit yang diberikan oleh pihak Bank BTPN kepada pegawai yang ingin memasuki usia pensiunannya dalam jangka waktu kurang dari enam bulan

5. Kredit Usaha Rakyat Bukalapak (KUR)

KUR Bukalapak merupakan suatu produk dari Bank BTPN yang diberikan kepada pelaku UMKM yang berjualan di situs atau toko online bukalapak tanpa adanya jaminan yang diminta oleh pihak Bank kepada debitur

6. Kredit Usaha Mikro Rakyat

Kredit usaha mikro rakyat merupakan salah satu produk dari Bank BTPN yang diberikan kepada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) tanpa adanya jaminan yang diminta oleh pihak Bank

7. Kredit Usaha Rakyat Retail (KUR)

Kredit usaha mikro rakyat merupakan salah satu produk dari Bank BTPN yang diberikan kepada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) baik itu sebagai pedagang atau pengusaha yang beregraka pada sektor UMKM tanpa adanya jaminan yang diminta oleh pihak Bank

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data dan analisis adalah bagian yang mengungkapkan data dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah data analisa dengan data relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, maka akan diuraikan data-data tentang Efektivitas Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun Di Bank BTPN, sebagai berikut :

1. Efektifitas penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) di Bank BTPN

Aplikasi Taspen Otentikasi adalah layanan digital yang dihadirkan oleh PT TASPEN (Persero) sebagai wadah untuk melakukan otentikasi online secara berkala. Langkah ini dinilai sebagai wujud pengembangan layanan agar tidak ada lagi keterlambatan bagi PNS yang segera pensiun dalam menerima hak-haknya. Dengan adanya Aplikasi

Taspen otentikasi diharapkan bisa mempermudah pensiunan melakukan pengambilan gaji pensiunnya tanpa perlu datang ke Bank atau pos.

Realibilitas dan aksesibilitas sistem aplikasi Taspen otentikasi juga cukup baik, karena mudah dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja, serta waktu respon sistem cukup baik karena membutuhkan waktu singkat untuk merespon. Hal ini juga membuktikan bahwa tujuan aplikasi ini telah tercapai. Menurut informasi tentang aplikasi Taspen otentikasi, tujuan dibangunnya aplikasi taspen otentikasi yaitu sebagai alternatif proses otentikasi bagi para pensiunan sehingga para pensiunan dapat melakukan otentikasi dimana saja dan kapan saja melalui smartphone.

Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu Sari selaku *back office* di Bank BTPN, mengatakan bahwa:

“sistem aplikasi ini menurut saya cukup baik ya karna mudah di akses dimana saja dan kapan saja. namun pada pengenalan wajah dan suara terkadang ada beberapa permasalahan sehingga banyak yang mengeluh karena seringkali gagal dalam menggunakan aplikasi tersebut⁴⁵”.

Hal serupa dikatakan oleh ibu Mega selaku teller di Bank BTPN bahwa:

“Alhamdulillah dengan adanya aplikasi otentikasi digital menurut saya sangat membantu sekali dalam proses otentikasi karna Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan pembayaran dana pensiun menjadi lebih singkat dibandingkan dengan otentikasi secara

⁴⁵ Sari, diwawancarai oleh penulis, jember, 13 Oktober 2023

manual dan tidak membutuhkan banyak waktu karena hanya membutuhkan waktu kurang lebih 5 menit⁴⁶”.

Bapak Yadi selaku satpam di Bank BTPN juga mengatakan bahwa: “Setelah adanya taspen otentikasi pelayanan menjadi lebih cepat, karena kebanyakan nasabah sudah otentikasi di rumah masing-masing sebelum ke Bank, kalau dulu mbak sebelum ada aplikasi otentikasi, nasabah yang antrian itu sampai bawa tikar untuk duduk karna saking antrinya, jam 5 subuh itu sudah banyak nasabah didepan kantor⁴⁷”.

Hal serupa juga di katakan oleh bapak Rizal selaku satpam di Bank BTPN, bahwasanya “Aplikasi taspen otentikasi mudah diakses mbak, bisa diakses dimana saja dan dapat diakses kapanpun, selain itu fitur fiturnya pun sangat sederhana sehingga dapat mempermudah dalam mengaksesnya. dengan adanya aplikasi ini proses otentikasi bisa lebih cepat dan tidak memakan waktu lama, hanya membutuhkan waktu beberapa menit untuk menyelesaikan otentikasi. Namun yang membuat lambat dan membuat sulit untuk diakses itu ketika jaringan buruk. Seperti pada tanggal 1 banyak pensiunan yang ambil gaji kan, otomatis banyak yang menggunakan aplikasi otentikasi di tanggal tersebut. Nah, karna Banyaknya yang mengakses dapat membuat server menjadi sibuk⁴⁸”.

⁴⁶ Mega, diwawancarai oleh penulis, jember, 13 Oktober 2023

⁴⁷ Yadi, diwawancarai oleh penulis, jember, 13 Oktober 2023

⁴⁸ Rizal, diwawancarai oleh penulis, jember, 13 Oktober 2023

Ibu Sundari sebagai pengguna *Digital Applications* (Taspen otentikasi) juga mengatakan:

“saya sebagai salah satu pengguna *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) yang melakukan otentikasi mandiri, merasa puas dan sangat terbantu dengan program tersebut mbak, karena lebih mudah dan tidak memakan banyak waktu untuk mengantri melakukan otentikasi manual di kantor, dan tidak perlu menunggu di Bank untuk mengambil dana pensiun. Karna Semua proses tersebut sudah dapat dilakukan dari jarak jauh dengan dukungan teknologi *smartphone* yang kita miliki sekarang⁴⁹”.

2. Faktor Penghambat (kendala) dalam Mengefektifkan penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) di Bank BTPN

Ke-efektivan pada dasarnya menjadi keinginan seluruh pihak yang ada di dalamnya (organisasi/perusahaan) dalam upaya mencapai suatu tujuan, akan tetapi untuk mencapai sebuah ke-efektivan tentunya tidaklah mudah, bahkan ada beberapa faktor Penghambat yang akan muncul. Sama seperti adanya aplikasi otentikasi secara digital, yang munculnya aplikasi tersebut adalah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan proses otentikasi, akan tetapi pada kenyataannya ada beberapa permasalahan yang timbul sehingga menjadi faktor penghambat proses pelaksanaan otentikasi.

Seperti yang dikatakan oleh ibu mega selaku teller di Bank BTPN

⁴⁹ Sundari, diwawancarai oleh penulis, jember, 16 Oktober 2023

“Sekarang enak mbak sudah pakai hp , tapi gak enak nya itu sering gagal dalam proses otentikasi nya. Biasanya kegagalan nya itu di karenakan masalah suara nasabah yang kurang jelas, terlalu lambat mengikuti arahan, jaringannya kadang juga buruk. Maklum kan mbak nasabah nya itu adalah orang orang yang sudah sepuh, jadi kita juga harus ekstra sabar⁵⁰”

Hal serupa juga di katakan oleh bapak Rizal selaku satpam di Bank BTPN:

“nasabah disini itu rata-rata adalah orang yang sudah berumur, jadi kurang mengetahui bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut sehingga dibutuhkan pendamping bagi mereka untuk melakukan proses otentikasi dan masih banyak para peserta pensiun yang gagap akan teknologi dan tidak memiliki smart phone kesulitan untuk melakukan otentikasi⁵¹”

Ibu Juhairiah selaku pengguna aplikasi taspen otentikasi mengatakan bahwa:

“kalau saya pribadi kurang paham mbak sama hp anak jaman sekarang,taunya cuma telfon. Dan lagi diusia saya yang sudah tua seperti sekarang jadi penglihatan saya sudah agak berkurang. Kalau otentikasi saya di bantu cucu saya, tapi sering gagal mbak padahal sudah melakukan instruksi yang diminta oleh aplikasi seperti cocokan wajah dalam kotak, gelengkan kepala, anggukan kepala, sebut huruf A, kedipkan mata sampai

⁵⁰ Mega, diwawancarai oleh penulis, jember, 13 Oktober 2023

⁵¹ Rizal, diwawancarai oleh penulis, jember, 13 Oktober 2023

instruksi terakhir tapi tetap gagal Sundari, diwawancarai oleh penulis, jember, 16 Oktober 2023⁵²”

Bapak Yono selaku pengguna aplikasi taspren otentikasi juga mengatakan bahwa:

“sekarang prosesnya terlalu rumit kalau menurut saya. Dulu otentikasi nya cuma pakai surat sama ngisi formulir. Kalau sekarang kan pakai hp, saya gak terlalu ngerti sama hp. Kadang minta bantu ke anak saya tapi sering gagal sampai berkali-kali⁵³”

Ibu Hanifah selaku pengguna aplikasi taspren otentikasi juga mengungkapkan:

“ Saya merasa kurang puas mbak dengan sistem aplikasi yang memakai hp, saya kan sudah tua , jadi saya gak terlalu paham sama hp anak zaman sekarang. Jadi setiap mau ngambil gaji ya saya harus tetap mendatangi kantor untuk otentikasi. Dirumah itu saya ada hp tapi saya gak paham gimana cara memakai aplikasinya⁵⁴”

Bapak Nur selaku pengguna aplikasi taspren otentikasi juga mengatakan bahwa:

“Kalau ngambil gaji nya itu di awal bulan ya tetap saja mbak harus antri, kan aplikasi nya itu cuma untuk absen wajah, kalau mau ambil uang nya ya harus ke teller, di ATM juga antri. Sering gangguan jugak kalau awal bulan karena banyak yang ngakses aplikasinya. Jadi menurut saya, diterapkannya penggunaan aplikasi taspren otentikasi merupakan Program

⁵² Juhairiah, diwawancarai oleh penulis, jember, 16 Oktober 2023

⁵³ Yono, diwawancarai oleh penulis, jember, 16 Oktober 2023

⁵⁴ Hanifah, diwawancarai oleh penulis, jember, 16 Oktober 2023

yang kurang Tepat bagi nasabah yang sudah tua dan tidak terlalu paham menggunakan handphone seperti saya⁵⁵”

C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini berisi gagasan peneliti, keterkaitan antara kategori dengan dimensi, posisi dari hasil temuan dengan hasil temuan sebelumnya, serta juga ditampilkan pembahasan terkait hasil temuan yang didapat di lapangan⁵⁶. Hasil dari analisis data akan dilakukan pengkajian menggunakan teori yang peneliti cantumkan pada penelitian ini. Sejalan dengan perkembangan zaman yang serba digital membuat perusahaan/organisasi khususnya perbankan harus berlomba-lomba untuk menciptakan pelayanan sebaik mungkin yang tujuannya yaitu untuk mempertahankan loyalitas nasabah serta membantu nasabah mempermudah proses transaksi yang dilakukan. Taspen Otentikasi merupakan aplikasi digital (*Digital Applications*) yang sengaja di rancang untuk membantu/memudahkan para nasabah khususnya para pensiunan untuk mencairkan dana pensiunnya. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan bisa mempermudah nasabah dalam melakukan proses otentikasi tanpa harus mendatangi kantor pos/ Bank. adapun beberapa temuan yang akan dibahas diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Efektifitas penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) di Bank BTPN

Efektivitas adalah keadaan yang mencerminkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur berdasarkan kualitas, kuantitas,

⁵⁵ Nur, diwawancarai oleh penulis, jember, 16 Oktober 2023

⁵⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 77

dan waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Setelah melakukan wawancara dengan karyawan dari berbagai profesi di Bank BTPN, peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) di Bank BTPN masih belum efektif, jika hal ini didasarkan dengan teori Kurniawan (2005) tentang kriteria Efektifitas dalam bukunya yang berjudul transformasi pelayanan publik, bahwasanya ada 3 kriteria dari 8 kriteria efektivitas yang belum terpenuhi yaitu:

a) 3 kriteria Efektifitas yang belum terpenuhi

1. Penyusunan Program yang Tepat

Untuk mencapai perencanaan yang baik, butuh perancangan program yang sesuai. Menurut penelitian peneliti di lapangan adanya sebuah program penggunaan *Digital Applications* (Taspen

Otentikasi) dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari segi persiapan yang masih gagap akan teknologi dan belum paham dengan adanya sistem aplikasi taspen, karna mayoritas pengguna aplikasi ini adalah persiapan yang sudah tua. Dan hal ini juga di buktikan dengan hasil wawancara bersama beberapa informan yang mengatakan bahwa “diterapkannya penggunaan aplikasi taspen otentikasi merupakan Program yang kurang tepat bagi nasabah yang sudah tua dan tidak terlalu paham menggunakan handphone”

2. Proses Analisa dan Perumusan Kebijakan yang Mantap

Proses analisa dengan perumusan kebijakan ialah suatu terkait dengan sasaran yang ingin dicapai sesuai strategi yang sudah ditetapkan, maksudnya kebijakan harus mampu menjebatani tujuan dan usaha dalam implementasi aktivitas operasional. Berdasarkan hasil temuan di lapangan untuk proses analisa dengan perumusan kebijakan di Bank BTPN belum berjalan efektif, hal ini dapat dilihat dari nasabah Bank BTPN yang notabene nya adalah para pensiunan atau yg sudah berumur tua dan tidak paham dengan perkembangan teknologi. Hal ini seharusnya menjadi sebuah analisa agar bagaimana nantinya nasabah yang tidak paham dengan perkembangan teknologi ini bisa merasakan mudahnya penggunaan *digital applications* taspen otentikasi, karna yang peneliti lihat di lapangan banyak sekali nasabah yang masih bingung dalam menggunakan *digital applications* Taspen otentikasi.

3. Pelaksanaan yang Efektif dan Efisien

Terlaksananya sebuah tugas yang efektif dan efisien ialah sebuah program yang memiliki sasaran yang jelas, tepat dalam hal strategi, proses yang efektif, perencanaan yang matang, tepatnya suatu rencana pada program serta dapat memaksimalkan sarana dan prasarana yang tidak terlalu memadai atau terbatas. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) di Bank BTPN, pelaksanaannya dapat

dikatakan belum efektif dan efisien. Hal tersebut dapat ditinjau dalam berbagai macam kendala yang dapat di alami peserta pensiun terkait cara menggunakan aplikasi tersebut.

b) 5 kriteria Efektifitas yang sudah terpenuhi

1. Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai

Menurut penelitian yang peneliti lakukan di BTPN, tujuan dari penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) adalah untuk mempermudah para penerima pensiun. Dalam mewujudkan tujuan yang hendak dicapai, pihak BTPN berharap agar penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) berjalan dengan baik. berdasarkan hasil temuan di lapangan penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) dapat dikatakan sudah efektif, hal ini bisa dilihat bahwa Semenjak adanya penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) menggunakan smartphone, membuat nasabah tidak perlu lagi berlama-lama antri untuk melakukan otentikasi. Karna dengan adanya *digital applications* Taspen otentikasi nasabah bisa melakukan otentikasi dimana saja dan kapan saja.

2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Suatu strategi yang jelas merupakan langkah suatu implementasi tugas dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, kejelasan strategi sangat penting karena strategi yang tepat merupakan cara untuk tercapainya suatu target serta

sasaran yang dapat menjadi suatu tujuan organisasi. Pada keadaan ini, strategi dalam pencapaian tujuan penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) di Bank BTPN yaitu dengan melakukan sosialisasi lewat media apapun. Dalam hal ini Bank BTPN pada setiap awal bulan selalu melakukan seminar, yang mana pada acara seminar tersebut juga di bahas mengenai cara cara otentikasi lebih mudah sejak adanya *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) dalam membantu proses transaksi pencairan dana pensiun.

3. Perencanaan yang Matang

Perencanaan juga termasuk bagian penting dalam mengukur efektivitas suatu organisasi, tidak akan tercapai tujuan suatu organisasi apabila tidak memiliki perencanaan yang matang dan jelas. Berdasarkan hasil temuan di lapangan bahwa dalam penyusunan perencanaan penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) dapat dikatakan sudah efektif. Hal ini bisa dilihat dari ketika nasabah tidak bisa melakukan otentikasi secara mandiri dirumah, maka nasabah tetap bisa mendatangi kantor Bank BTPN untuk proses otentikasi. Dan ketika nasabah sedang sakit dan tidak memungkinkan untuk otentikasi, maka pihak Bank BTPN akan melakukan kunjungan kerumah nasabah dan membantu proses otentikasi secara manual.

4. Tersedianya Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana suatu kerja ialah sebuah indikator efektivitas pada suatu organisasi agar bisa bekerja dengan baik. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, bahwa tersedianya sarana dan prasarana Bank BTPN. Hal tersebut dapat ditinjau dalam sarana dan prasarana yang menunjang kinerja para petugas yang telah disediakan oleh Bank BTPN

5. Sistem Pengawasan dan Pengendalian yang Bersifat Mendidik

sistem pengawasan ini merupakan indikator terakhir yang dinilai untuk mengukur efektivitas suatu organisasi. Berdasarkan hasil temuan dilapangan bahwa pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik dilakukan pihak Bank BTPN sudah dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari pengawasan berbagai macam jenis pensiun yang dilakukan kepada nasabah

2. Faktor Penghambat (kendala) dalam Mengefektifkan penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) di Bank BTPN

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara, ada beberapa hal yang menjadi kendala atau faktor penghambat dalam penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) di Bank BTPN.

Menurut Hasen dan Mowen (dalam Selviana dan Setya, 2016:23) mengelompokkan jenis kendala yakni berdasarkan kendala Internal dan kendala Eksternal.

a) Kendala Internal

Kendala internal (*internal constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan ataupun organisasi dan sistem yang berasal dari dalam perusahaan. Ditinjau dari hasil temuan peneliti dilapangan, terungkap bahwa kendala yang dihadapi oleh Bank BTPN adalah:

1. Hambatan dari sisi aplikasi taspen

Pengenalan wajah dan pengenalan suara terjadi pada saat pendeteksian wajah dan tahap otentikasi, pada saat itu jika pensiuunan terlalu lambat atau terlalu cepat maka dapat mempengaruhi proses perekaman dan menyebabkan kegagalan otentikasi. Selain itu karena sistem sensitif dalam melakukan perekaman suara maka pensiuunan harus melakukan perekaman di tempat yang sepi atau kurang suara, karena suara lain yang masuk dapat mengganggu pengenalan suara terutama jika suara pensiuunan kecil. Pencahayaan juga sangat mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan otentikasi. Jika Pencahayaan kurang menyebabkan sistem sulit untuk merekam data biometrik pensiuunan.

2. Hambatan dari sisi jaringan

Jaringan merupakan hambatan yang paling sering ditemukan oleh para penerima dana pensiun. Jaringan yang kurang baik sangat mempengaruhi kegagalan otentikasi. Jaringan yang buruk membuat aplikasi menjadi lemot dan membuat sistem melanjutkan ke tahap

selanjutnya namun akhirnya otentikasi gagal atau membuat sistem mengulang-ulang perekaman wajah.

b) Kendala Eksternal

Kendala eksternal (*eksternal constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari luar perusahaan atau organisasi. Ditinjau dari hasil temuan peneliti dilapangan, terungkap bahwa kendala eksternal yang dihadapi oleh Bank BTPN dan penerima pensiun adalah Hambatan dari sisi pensiunan, yaitu:

- a. kurangnya pemahaman peserta pensiun tentang penggunaan smartphone sehingga sulit menggunakan aplikasi taspen otentikasi.
 - b. Pensiunan yang sudah lanjut usia sudah sulit untuk mendengar
 - c. pengelihatn Pensiunan yang sudah menurun
 - d. terdapat beberapa pensiunan yang tidak dapat berbahasa indonesia, sehingga sulit diarahkan untuk mengikuti instruksi aplikasi taspen otentikasi,
- permasalahan SDM (peserta pensiun) memang sesuatu hal yang sulit untuk dihilangkan karena tidak bisa dipaksakan bahwa rata-rata pensiunan sudah tua dan tidak paham serta tidak mengerti terkait penggunaan aplikasi otentikasi Taspen. Selain itu terdapat beberapa pensiunan yang spesifikasi smartphonenya tidak mendukung

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun di Bank BTPN, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) di Bank BTPN dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dikarenakan masih terdapat 3 indikator dari 8 indikator efektivitas yang belum terpenuhi dalam Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) ini yaitu:
 1. Penyusunan Program yang Tepat
 2. Proses Analisa dan Perumusan Kebijakan yang Mantap
 3. Pelaksanaan yang Efektif dan Efisien
2. Adapun kendala internal dan kendala eksternal dalam Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) ini yaitu, hambatan dari sisi pensiunan, Pensiunan yang sudah lanjut usia sudah sulit untuk mendengar, hambatan dari sisi aplikasi taspen, dan hambatan dari sisi jaringan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diberikan pada pembahasan sebelumnya, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Bank BTPN, untuk lebih memprioritaskan dalam hal sosialisasi dan mendukung program dari perusahaan tersebut terkait Aplikasi Otentikasi ini dan melakukan proses otentikasi secara mandiri, karena masih ada beberapa nasabah yang peneliti temukan belum memahami terkait penggunaan aplikasi otentikasi.
2. Untuk mempermudah dan mendukung program dan mendukung zaman yang serba digital, diharapkan pihak keluarga atau pendamping para pensiunan untuk membantu proses otentikasi ini dan melakukan secara mandiri agar teknologi dan inovasi yang dilakukan Bank BTPN lebih berkembang dan maju dalam hal pelayanan dan digitalisasi perusahaan
3. Untuk kegiatan penelitian dikemudian hari yang menggunakan objek penelitian yang sama, penulis sangat menyarankan dalam proses pelaksanaan penelitian agar mengembangkan faktor lain sebagai tolak ukur untuk mengetahui keefektifan penggunaan aplikasi otentikasi sehingga bisa mendapatkan hasil yang lebih baik dan optimal

DAFTAR PUSTAKA

Anugrah, Agung Ristiano. Evaluasi Terhadap Sistem Pencairan Dana Pensiun Melalui Aplikasi Otentikasi Taspen. Skripsi Program Studi Perbankan & Keuangan Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan, 2020

Ardiana. Pengaruh Kualitas *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Otentikasi di Bank (BTPN) Kantor Cabang Metro. Skripsi Universitas Muhammadiyah Metro, 2020

As'ari, Zahra Madina Putri. Pelaksanaan *Service Excellent* Dan Otentikasi Oleh *Customer Service* Pada Pt. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya. Skripsi Program Studi D-3 Perbankan Dan Keuangan, Universitas Siliwangi Tasikmalaya, 2022

Bank BTPN, Laporan Tahunan 2021, h. 54-55

Bank Btpn”, <https://www.btpn.com/id/tentang-kami/sekilas-btpn>

Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: Uin Maliki Press, 2008

Kasmir, S. E., *Bank dan lembaga keuangan lainnya*, edisi revisi., (jakarta pers 2009) hal 324-325

Khilmi, Reza Nur. Kualitas Pelayanan Pt. Taspen Cabang Purwokerto Dalam Pembayaran Online Pensiunan Aparatur Sipil Negara Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di Kabupaten Purbalingga. Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2021

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.*, hlm. 107

Langkai, Priskilla Grace. Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Pt Taspen (Persero) Cabang Manado, Jurnal Administrasi Bisnis, 2018

Lubis, Auzi Arif. Aplikasi Sistem Keuangan Perbankan Syariah. Jurnal Human Falah, 2018

Nuraini, Dinisti. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimo Di Kota Jambi Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. skripsi, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Jambi, 2023

Nurhanifa, Adisa. Pengaruh Kemudahan Penggunaan (*Usability*) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pengguna Bri Mobile (Brimo) Di Bandar Lampung” Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung ,

2023

Nurhasana, Adek. Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun Pt. Taspen Dengan Menggunakan Smartphone Di Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 2020

Nurhasana, Frinaldi. Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun Pt. Taspen Secara Digital Dengan Menggunakan *Smartphone* Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 2020

Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, 2007

Priskilla Grace Langkai, “Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Pt Taspen (Persero) Cabang Manado”, *Jurnal Administrasi Bisnis* 2018, Vol.7, Hal. 74.

Sabaruddin, Abdul. Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen Persero Kendari. Skripsi, Universitas Sembilan belas November Kolaka, 2022.

Setiawan, Hendri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Otentikasi Taspen Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank BTPN Bulukumba. skripsi Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai, 2021

Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Kedua. Depok: Penerbit Kencana, 2009

Soraya Lestari, Devia Rani. *Effect Of Service Quality And Effectiveness Of Use Of Taspen Authentication Application On Customer Satisfaction*. *Journal Of Economics Science*, 2020

Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018

Tentang Kami PT Taspen (Persero), <https://lifepal.co.id/media/taspen>

Tim Penyusun, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*, 45-46

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Salma

Nim : 204105010051

Prodi Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul "Efektivitas Penggunaan Digital Applications (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun Di Bank BTPN KC Jember" secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan pihak manapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 13 November 2023

Saya yang menyatakan



NIM. 204105010051

Matrik Penelitian

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL PENELITIAN	INDIKATOR PENELITIAN	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Efektivitas Penggunaan <i>Digital Applications</i> (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun Di Bank BTPN	<i>Digital Applications</i> (Taspen Otentikasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan secara praktis 2. Manfaat <i>Digital Applications</i> (Taspen Otentikasi) 3. Menilai efektivitas Penggunaan <i>Digital Applications</i> (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun 4. Proses Pencairan Dana Pensiun lebih mudah 5. Penggunaan lebih simple, dan tidak terlalu banyak membutuhkan waktu 6. Kendala Penggunaan <i>Digital Applications</i> (Taspen Otentikasi) 	Informan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Teller Bank BTPN 2. Satpam Bank BTPN 3. Nasabah Bank BTPN 4. Back Office Bank BTPN 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kualitatif. 2. Jenis penelitian : Deskriptif. 3. Lokasi Penelitian . Bank BTPN 4. Pemilihan subyek penelitian : Purposive 5. Pengumpulan Data : <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Interview (Wawancara) c. Dokumentasi 6. Analisis Data : Deskriptif 7. Keabsahan Data Triangulasi Sumber 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Penggunaan <i>digital applications</i> (Taspen otentikasi) sudah efektif dalam membantu proses pencarian dana pensiun? 2. Apa saja kendala atau hambatan Penggunaan <i>Digital Applications</i> (Taspen otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun?

PEDOMAN PENELITIAN

A. Pedoman Observasi

1. Observasi terhadap sarana dan prasarana Bank BTPN
2. Observasi terhadap Efektivitas Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun di Bank BTPN

B. Pedoman Wawancara

1. **Apakah Penggunaan *digital applications* (Taspen otentikasi) sudah efektif dalam membantu proses pencarian dana pensiun?**
 - a. Bagaimana Proses Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun di Bank BTPN?
 - b. Bagaimana kondisi pelayanan di Bank BTPN setelah diterapkannya Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun?
 - c. Bagaimana respon nasabah setelah diterapkannya Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun?
 - d. Apakah diterapkannya Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) merupakan program yang tepat dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun?
 - e. Apakah perumusan kebijakan di tetapkannya Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) sudah efektif dalam membantu proses pencarian dana pensiun?

2. Apa saja kendala Penggunaan *Digital Applications* (Taspen otentikasi)

Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun

- a. Apa saja kendala Penggunaan *Digital Applications* (Taspen otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun?
- b. Apakah ada peningkatan pelayanan yang di berikan oleh Bank BTPN setelah diterapkannya Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun?
- c. Apakah ada kesulitan yang dialami oleh *nasabah* saat menggunakan *Digital Applications* (Taspen otentikasi)?
- d. Bagaimana solusi dari adanya kendala yang terjadi dalam proses Penggunaan *Digital Applications* (Taspen otentikasi) di Bank BTPN?



SURAT SELESAI PENELITIAN



Halaman ini tidak dapat di publish

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalwates, Jember, Jawa Timur Kode Pos 68138 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Siti Salma
NIM : 204105010051
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan *Digital Applications* (Taspen Otentikasi) Dalam Membantu Proses Pencairan Dana Pensiun Di Bank Btpn Kc Jember

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Jember, 13 November 2023
Koordinator Program Studi Perbankan Syariah

Dr. Hj. Nurul Setianingrum S.E., M.M.
NIP.196905231998032001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mafarrah No. 01 Mengli, Kalibawates, Jember Jawa Timur Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febu@uinsida.ac.id Website: uinsida.ac.id



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor B-03/PS/Un 22/7 d/PP 00 9/11/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa

Nama SITI SALMA
NIM 204105010051
Program Studi Perbankan Syariah
Judul EFEKTIVITAS PENGGUNAAN DIGITAL APPLICATIONS TASPEN OTENTIKASI DALAM MEMBANTU PROSES Pencarian Dana Pensiun Di Bank BTPN KC JEMBER

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Jember, 07 November 2023
An Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Herul Mulyadi



DOKUMENTASI



Halaman ini tidak dapat di publish

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS



Data Diri:

Nama : Siti Salma
Tempat, Tanggal Lahir : Jember 22 November 2001
NIM : 204105010051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Dusun Krajan, Kemuningsari Lor, RT002 /
RW 003, Kecamatan Panti, Kabupaten
Jember.
No. Tlp : 087754759878
Email : zalmaloverst@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SDN Kemuningsari Lor 01
2. SMP Fathul Mu'ien
3. SMK Multimedia Fathul Mu'ien
4. UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember