

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI TASPEN
OTENTIKASI PADA NASABAH DI PT TASPEN (PERSERO)
KANTOR CABANG PONTIANAK TAHUN 2024**

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III



KALIA RAHMA
NIM:E0061221053

Program Studi Administrasi Perkantoran

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI TASPEN
OTENTIKASI PADA NASABAH DI PT TASPEN (PERSERO)**

KANTOR CABANG PONTIANAK TAHUN 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan Oleh:

KALIA RAHMA

NIM:E0061221053

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, 07 Juni 2025

PONTIANAK

Farah Devi Andriani,S.KOM,M.MSi

NIDN. 0030129105

HALAMAN PENGESAHAN
EFEKTIFITAS PENGGUNAAN APLIKASI TASPEN
OTENTIKASI PADA NASABAH DI PT TASPEN (PERSERO)

KANTOR CABANG PONTIANAK TAHUN 2024

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

KALIA RAHMA

NIM : E0061221053

Telah disidangkan

Pada Tanggal 11 Juli 2025

Farah Devi Andriani, S.KOM, M.MSi
NIDN. 0030129105

Pembimbing

Dr. Sri Maryuni, M.Si

Pengaji

NIP 196503021990022001

PONTIANAK

Pontianak, 11 juli 2025

Dekan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP 197205212006041001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kalia Rahma
NIM : E0061221053
Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran
Judul Laporan : Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Nasabah di PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Pontianak Tahun 2024

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya asli saya dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penyusunan laporan ini telah dicantumkan dan diakui dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya bertanggung jawab penuh atas keaslian dan kebenaran isi laporan ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pontianak, 07 Juni 2025

Tanda Tangan,

Kalia Rahma

KATA PENGANTAR

Segala rasa puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberika kesempatan, suka dan maupun duka sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik. Dan tidak lupa sholawat beserta salam penulis haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Ada suka maupun duka yang penulis rasakan dalam penulisan laporan akhir ini. Untuk menyelesaikan laporan akhir dibawah gelar ini, penulis akan menggunakan semua kemauannya yang kuat, upaya yang luar biasa, dan juga kesabaran yang tidak ada habisnya untuk menyelesaikan laporan akhir ini, dimana laporan ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun laporan akhir yang penulis ambil adalah sebagai berikut: Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentifikasi pada Nasabah di PT Taspen Kantor Cabang Pontianak Tahun 2024 tujuan penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D3) FISIP UNTAN. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan haril PKL, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung pada penulisan ini.

Penulis menyadari pentingnya peran dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan ini dapat diselesaikan pada waktunya. Berkenan dengan itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada Ibu Farah Devi Andriani, S.IKOM, MMSI selaku pembimbing Laporan Akhir. Ungkapan terima kasih dan apresiasi juga penulis sampaikan kepada:

1. Dr.Herlan, S.Sos,. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Bapak Dhidik Aprianto,SE,M,Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran D3 FISIP UNTAN
3. Ibu Dr.Sri maryuni, M.Si selaku Dosen Pengaji
4. Staff / karyawan / dosen dilingkungan D3 FISIP UNTAN
5. Bapak Susilo selaku Branch Manager pada PT TASPEN KC Pontianak
6. Staff / karyawan dilingkungan PT TASPEN KC Pontianak
7. Ayahanda Muhammad Jajang. Terima kasih atas segela pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan, meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau mampu senan tiasa memberikan dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk penulis, serta mampu mendidik penulis menjadi perempuan yang kuat dan tegar dalam segala rintangan, hingga penulis mampu menyelesaikan studinya. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan dunia dan akhirat kelak, karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.
8. Ibunda Lisa Puji Lestari.Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis ini. Beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun gigih dalam memanjatkan doa yang selalu beliau berikan untuk penulis. Terima kasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan

keputusan yang diambil oleh penulis. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan dunia dan akhirat kelak, karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.

9. Sudari tersayang Penulis kepada Rahmi Astuti dan Nadhifa Khairunnisa yang telah mendukung, memberikan doa, memberikan semangat yang tidak didapatkan dimanapun. Laporan akhir ini penulis persembahkan kepada adik-adik penulis, semoga ini dapat memberikan senyum bahagia bagi adik serta dapat menjadi motivasi dan panutan bagi adik.
10. Kepada rekan-rekan terhebat, terkocak, tergokil, Puspa Kencana Ningrum, Dela Rizky Wulandari, dan Deva Amelia Putri. Terima kasih telah menghibur hari-hari tersulit penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini, yang selalu memberi dukungan, motivasi, waktu, serta tenaga kepada penulis dalam membantu menyelesaikan tugas perkuliahan dan tugas akhir ini.
11. Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all the times.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”
(Q.S.Al-Insyirah,94:5-6)

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia,jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN AKHIR.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
MOTTO PERSEMBAHAN.....	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penulisan	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	8
1.2.1 Tujuan Penulisan	8
1.2.2 Manfaat Penulisan	8
1.3 Tinjauan Pustaka	9
1.3.1 Pengenalan dan Pengembangan Aplikasi Taspen Otentikasi	9
1.3.2 Langkah-langkah dalam Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi pada Nasabah di PT Taspen	12
1.3.3 Efektivitas Program	16
1.4 Metode Penulisan.....	17
1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	18
1.4.2 Teknik Analisis Data.....	20
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA LAPANGAN 21	
2.1 Profil PT TASPEN (Persero)	21
2.1 Visi dan Misi PT TASPEN (Persero)	26
2.1.1 Visi.....	26
2.1.2 Misi.....	26
2.2 Struktur Organisasi PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Pontianak.....	26
2.3 Data Pegawai PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Pontianak	36
2.4 Fungsi dan Tugas PT TASPEN (Persero).....	38
2.4.1 Fungsi PT TASPEN (Persero).....	39
2.5.2 Tugas PT TASPEN	39
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	42
3.1. Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	42
3.1.1. Bagian/Divisi Penempatan Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	42

3.1.2. Tugas dan Deskripsi Kerja di Penempatan Pelaksanaan Kerja Lapangan	43
3.2. Analisis Data	48
BAB IV PENUTUP	59
4.1 Simpulan.....	59
4.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	63
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengguna Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pontianak.	7
Tabel 2. 1 Jumlah dan Data Pegawai PT TASPEN KC Pontianak	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Install Aplikasi Taspen Otentikasi pada Playstore.....	13
Gambar 1. 2 Petunjuk Tahapan Proses Otentikasi	13
Gambar 1. 3 Memasukkan NOTAS (Nomor Taspen)	13
Gambar 1. 4 Pemindaian Wajah Pensiunan.....	14
Gambar 1. 5 Server Sibuk	14
Gambar 1. 6 Pemberitahuan jika sudah melakukan Otentikasi	14
Gambar 1. 7 Proses Otentikasi	15
Gambar 1. 8 Otentikasi Berhasil.....	15
Gambar 1. 9 Otentikasi Gagal	15
Gambar 2. 1 Gedung PT Taspen Kantor Cabang Pontianak	21
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Taspen KC Pontianak.....	27
Gambar 3. 1 Proses Pelayanan Enrollment di PT Taspen KC Pontianak Penulis sedang melakukan perekaman wajah data pensiunan.....	44
Gambar 3. 2 Devisi Finance & Administration	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas PKL.....	64
Lampiran 2 Surat Persetuan Permohonan	66
Lampiran 3 Jurnal Harian Kegiatan PKL.....	67
Lampiran 4 Sertifikat MBKM	70
Lampiran 5 Dokumentasi bersama Customer Service PT Taspen KC Pontianak .	71
Lampiran 6 Dokumentasi bersama Peserta Pensiunan	71
Lampiran 7 Dokumentasi bersama Peserta Pensiunan	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Pelayanan publik yang berkualitas rendah seperti tidak efektif dan efisien merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, dimana masyarakat selalu mengeluh dikarenakan tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Pelayanan masyarakat dikatakan efektif jika masyarakat memperoleh kemudahan pelayanan seperti prosedur yang singkat, cepat dan tepat. Menanggapi keluhan terkait layanan pembayaran pensiun, seperti waktu antre yang panjang dan proses otentikasi yang memakan waktu, PT. TASPEN, sebagai pihak yang dipercaya pemerintah untuk menyalurkan manfaat pensiun kepada PNS, menghadirkan inovasi layanan berbasis digital. Inovasi ini berupa digitalisasi dalam sistem pembayaran pensiun guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Sebagai bagian dari inovasi tersebut, PT. TASPEN meluncurkan fitur otentikasi melalui smartphone yang dikenal dengan nama Taspen Otentikasi.

PT Taspen (Persero) merilis aplikasi Taspen Otentikasi pada tahun 2018 yang bertujuan untuk memudahkan para peserta pensiun untuk melakukan pembuktian fisik pembayaran hak pensiun dan bahkan melalui taspen otentikasi ini, masyarakat bisa melakukan otentikasi dimana pun kapanpun tanpa harus mendatangi kantor cabang Taspen atau mitra bayar sehingga dapat menghemat waktu karena masyarakat tidak perlu mengantre dan menunggu. Meski dengan tujuan memudahkan para peserta pensiun PT Taspen (Persero) khususnya pada

Kantor Cabang Pontianak tentu pernah mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut,yang dimana secara garis besar peserta berasal dari kalangan generasi Baby Boomers yang pastinya memiliki kesulitan dalam menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pembendaharaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor PER-44/PB/2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jendral Perbendaharaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor PER-19/PB/2016 tentang tata cara pencairan dan pertanggungjawaban dana APBN yang dilaksanakan oleh PT. Taspen (Persero) dan PT. Asabri (Persero), semua penerima pensiun harus memenuhi kewajiban dalam melakukan otentikasi, untuk memastikan penerima pensiun masih berhak menerima pensiun. Otentikasi sangat penting demi kelancaran dan keamanan pengambilan dana pensiun. Jika penerima dana pensiun tidak bisa melakukan otentikasi, maka dapat berdampak pada dana tidak akan cair bahkan dapat memperlambat proses pelayanan yang tidak selesai.

Waktu pelayanan dimulai dari jam 08.00 sd. 15:00 dan break pada waktu Ishoma. Sehari-hari pelayanan melayani 5-11 orang bahkan lebih peserta pensiun, yang dimana 1 orang memerlukan waktu pelayanan sekitar ±32 menit dan tergantung kepada permasalahan yang dimiliki oleh peserta pensiun lagi. Jika peserta pensiun yang datang ke kantor sedikit,maka akan mengerjakan ke bagian lainnya, yang artinya 1 orang mengerjakan lebih dari 1 jobdesk. Taspen Pontianak terdapat beberapa kendala yaitu terjadinya kegagalan dalam melakukan proses otentikasi oleh peserta pensiun.

Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi yang seharusnya diberikan kepada pendamping peserta pensiun seperti anak atau cucu dan sangat dibutuhkannya pembiasaan terhadap teknologi. Akibat dari kurangnya sosialisasi yang tidak berjalan maka dapat menyebabkan ada beberapa peserta pensiun yang masih awam atau masih kurang paham menggunakan teknologi karna sasaran pelayanannya adalah orangtua yang mana mereka gagap teknologi dan faktor umur yang sulit untuk mengingat proses yang dilakukan dalam melakukan otentikasi, sehingga yang harusnya pada proses ini tidak bertele-tele, yang dimana pada umumnya proses ini hanya memerlukan waktu 5 menit saja untuk melakukan otentikasi tetapi dikarenakan terdapat pensiunan yang gagal dalam melakaukan membuat peserta pensiun harus datang ke Kantor Cabang.

Selanjutnya kendala yang dihadapi oleh peserta pensiun dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi ini dikarenakan server yang sedang sibuk,yang dapat disebabkan oleh banyaknya peserta pensiun melakukan otentikasi dalam waktu atau periode yang bersamaan,yang seandainya jika dibuatkan periode yang berbeda-beda sehingga server yang digunakan tidak penuh atau sibuk,dan bahkan bisa saja dikarenakan jaringan internet yang kurang lancar yang mana bisa menyebabkan kegagalan saat ingin melakukan otentikasi.

Tentunya ada hal yang menjadi pendukung dalam penggunaan aplikasi taspen otentikasi ini, seperti adanya keterlibatan keluarga (anak/cucu) nasabah yang bisa membantu saat melakukan otentikasi melalui handphone. Dengan adanya peran anak/cucu peserta pensiunan menjadikan ini salah satu faktor pendukung dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi, mengingat perkembangan teknologi yang

cukup pesat ini belum mampu menyentuh semua kalangan generasi Baby Boomers (lansia) yang masih kurang memahami penggunaan handphone, maka keterlibatan keluarga dari pensiunan ini akan membantu bagaimana proses penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi.

Selain memberikan edukasi kepada pensiunan, pihak Taspen juga akan memberikan edukasi pada pihak keluarga nasabah,maka dari itu kesadaran pihak Taspen dalam pentingnya melibatkan pihak keluarga dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi merupakan salah satu cara untuk menjadikan penggunaan aplikasi tersebut menjadi efektif. Selanjutnya, ketersediaan internet yang tak terbatas, sambungan internet yang saat ini tidak sulit untuk dicari akan mempermudah peserta dalam membuka aplikasi Taspen Otentikasi.

Internet tersebut dapat berupa peket data atau wifi agar dapat mengakses aplikasi Taspen Otentikasi, keyakinan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pontianak dengan teknologi digital saat ini di mana paket data atau wifi tidak begitu sulit untuk didapatkan sehingga penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi akan lebih mudah. Saat ini hampir semua perangkat membutuhkan sambungan internet, jadi semua perusahaan telekomunikasi berlomba untuk menyediakan sambungan internet yang memadai. Selain itu dibutuhkannya perangkat yang canggih dan memadai. PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pontianak sangat meyakini bahwa disetiap rumah pastinya selalu ada perangkat yang memadai, perangkat yang memadai ini berupa handphone yang dapat disambungkan ke paket data/wifi untuk menginstal aplikasi atau melakukan perekaman pada aplikasi Taspen Otentikasi di semua user Android atau pun IOS.

Sehingga seharusnya tidak adak alasan bahwa pensiunan tidak memiliki perangkat untuk mengakses aplikasi Taspen Otentikasi, kecuali memang sejak awal peserta menjelaskan bahwa mereka tinggal sendiri atau bersama pasangan yang sama-sama sudah tua dan tidak mengerti menggunakan handphone, maka pihak Taspen pasti akan memberi solusi bila hal itu terjadi.Tentunya terdapat pula penghambat dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi ini berupa, kurangnya pemahaman mengenai penggunaan smartphone oleh generasi Baby Boomers (lansia).

PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pontianak harus memberikan edukasi sesering mungkin kepada pensiunan dan bahkan dapat mengadakan sosialisasi untuk mengenalkan aplikasi kepada nasabah karena pemahaman yang kurang dalam penggunaan aplikasi, kurangnya pemahaman dalam penggunaan handphone oleh nasabah yang menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi. Para nasabah yang berasal dari generasi baby boomers cenderung ragu beradaptasi dengan sesuatu yang baru seperti teknologi digital saat ini. Perbedaan penyampaian informasi pada masa mereka dan masa kini masih menjadi penghalang bagi nasabah dalam mengikuti perkembangan teknologi, apalagi di usia yang sudah tua penggunaan ponsel dianggap sulit karena tulisan atau gambar yang tersedia terlalu kecil. Kemudian kurangnya kekuatan sinyal internet di beberapa daerah, yang mana pihak Taspen mengatakan masih ada beberapa daerah dari pensiunan yang sinyalnya tidak stabil sehingga proses perekaman terjadi kegagalan.

Sambungan internet yang tidak stabil juga dapat menghambat penggunaan aplikasi ini, akibatnya proses otentikasi akan gagal bila saat penggunaan aplikasi tidak dapat mengakses internet yang lancar. Pihak Taspen akan mengarahkan para pensiunan untuk datang langsung ke kantor Taspen atau mitra bayar yang bersangkutan jika proses otentikasi dinyatakan gagal secara berulang. Selanjutnya terdapat keterlambatan dalam proses otentikasi saat awal bulan, yang dimana beberapa aplikasi memang kadang mengalami down saat tanggal-tanggal tertentu karena banyaknya user yang menggunakan aplikasi tersebut termasuk tanggal muda disetiap bulannya (tanggal 1-15), hal ini yang banyak dikeluhkan oleh para pensiunan saat awal bulan karena penggunaannya yang tidak maksimal. Kendala seperti ini masih selalu diusahakan oleh PT Taspen (Persero) agar ke depannya para pensiunan bisa menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi dengan lancar. Tetapi PT Taspen juga menetapkan jadwal otentikasi secara berkala, jadwal otentikasi ini dibagi menjadi 3 kategori berdasarkan jenis penerima manfaat sebagai berikut :

1. Otentikasi setiap 1 bulan sekali

Diperuntukkan bagi penerimaan tunjangan veteran, termasuk janda/duda/yatim veteran dan penerima dana kehormatan.

2. Otentikasi setiap 2 bulan sekali

Diperuntukkan bagi penerima pensiun PNS, pejabat negara, atau purnawiraan TNI/Polri yang tidak memiliki tunjangan keluarga.

3. Otentikasi setiap 3 bulan sekali

Diperuntukkan bagi penerima pensiun PNS, pejabat negara, atau purnawiraan TNI/Polri yang tidak memiliki tunjangan keluarga dan penerima pensiun janda/duda/yatim tanpa ahli waris tunjang.

Tabel 1. 1 Data Pengguna Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen

Tahun	Jumlah Pensiunan	Jumlah Pengguna
2021	71.332	61.721
2022	77.063	67.092
2023	80.043	70.051
2024	80.109	70.288

Sumber data : Taspen Pontianak Diolah peneliti Februari 2025

Berdasarkan hasil tabel 1.1 di atas, data jumlah peserta pensiun dan pengguna aplikasi dari tahun 2021 hingga 2024 menunjukkan bahwa jumlah pensiunan terus meningkat setiap tahunnya. Bertambahnya jumlah pensiunan mendorong lansia untuk lebih memahami dalam menggunakan teknologi. Berkaitan dengan penemuan masalah diatas, maka penulis ingin membahas tentang Efektivitas penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi pada Nasabah di PT Taspen Kantor Cabang Pontianak tahun 2024.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Penulisan

Untuk Meningkatkan efektifitas dalam Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pontianak.

1.2.2 Manfaat Penulisan

Manfaat Penulisan menjadi suatu yang penting karena dapat memberikan gambaran yang jelas dalam menjawab suatu permasalahan baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penulisan laporan akhir ini berupa:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dari hasil penulisan laporan akhir ini diharapkan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu teknologi khususnya dalam penggunaan aplikasi. Selanjutnya penulisan laporan akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi pada bidang akademik, untuk menambah ilmu pengetahuan penulis dalam membuat laporan akhir yang telah didapat di perkuliahan program Dimploma Tiga Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penulisan laporan akhir ini yaitu diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pontianak agar lebih meng-optimalisasikan kepada peserta pensiun dalam proses penggunaan aplikasi taspen otentikasi tersebut.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Pengenalan dan Pengembangan Aplikasi Taspen Otentikasi

1.3.1.1 Pengenalan Aplikasi Taspen Otentikasi

Aplikasi Taspen Otentikasi merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh PT TASPEN (Persero) untuk mempermudah proses verifikasi identitas bagi para penerima pensiun. Dengan aplikasi ini, pensiunan dapat melakukan otentikasi secara mandiri melalui ponsel pintar, tanpa perlu hadir langsung ke kantor TASPEN atau mitra bayar. Hal ini sejalan dengan upaya peningkatan pelayanan publik dan efisiensi dalam penyaluran dana pensiun. (Nurhasanah et al., 2020) dalam penelitiannya yang berjudul "Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT. Taspen Secara Digital dengan Menggunakan Smartphone di Kota Padang" menyoroti bahwa Implementasi aplikasi Taspen Otentikasi telah meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses verifikasi penerima pensiun. Penggunaan teknologi ini meminimalisir kesalahan dan potensi penipuan dalam penyaluran dana pensiun. Dalam memperkenalkan aplikasi Taspen Otentikasi, PT Taspen (Persero) berusaha mengedukasi dan melakukan pelatihan kepada peserta dan pendamping (anak/cucu) secara langsung, biasanya setelah melakukan enrollment, pihak Taspen akan langsung menginfokan untuk melakukan pengabsenan setiap bulan melalui aplikasi Taspen Otentikasi. Jika nasabah masih merasa kebingungan, maka pihak Taspen akan membantu peserta untuk menginstal aplikasi tersebut di handphone peserta agar mudah untuk memberi contoh cara penggunaannya. Pelatihan yang dilakukan oleh pihak Taspen ini tidak

menggunakan jadwal khusus, dilakukan secara langsung secara person to person sehingga peserta akan lebih mudah mengerti. Apabila masih belum paham, maka pihak Taspen akan kembali mengulang hingga peserta/ nasabah mengerti.

Sejauh ini dalam melakukan Pengenalan dan Pelatihan aplikasi Taspen Otentikasi berjalan cukup efektif karena pihak Taspen khususnya Customer Service selalu memberikan edukasi yang maksimal. Pihak Taspen juga pastinya akan memberikan pelayanan terbaik dengan melihat dari kompetensi pelaksanaanya sehingga peserta dapat langsung memahami saat diajarkan di tempat, karena pihak Taspen melakukan praktik untuk penggunaannya secara langsung. Dengan tujuan agar peserta/ nasabah lebih mudah mengerti dan bisa langsung bertanya mengenai apa yang masih belum di mengerti atau yang belum di pahami. Dalam melakukan pengenalan aplikasi ini, pihak Taspen khususnya Customer Service selalu memberikan pelayanan yang terbaik agar peserta pensiun khususnya generasi Baby Boomers agar merasa nyaman, dilihat dari prosedur dan perilaku pelaksana pihak Taspen yang sangat telaten dalam memberikan edukasi dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi

1.3.1.2 Pengembangan Aplikasi Taspen Otentikasi

Seiring berkembangnya teknologi dan meningkatnya kebutuhan akan sistem yang lebih aman dan efisien aplikasi Taspen terus berinovasi dengan menyematkan berbagai teknologi terbaru dalam sistem otentikasi. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE No. 11/2008, direvisi No.19/2016) Mengatur kewajiban penyedia layanan elektronik untuk menjamin

keamanan sistem, termasuk otentikasi pengguna. Aplikasi Taspen otentikasi memainkan peran penting dalam mendukung layanan pensiun dan jaminan sosial dengan memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses informasi dan layanan.

Penerapan sistem otentikasi yang tepat sangat penting untuk menjaga keamanan data pengguna, mengurangi risiko pencurian identitas, serta meningkatkan efisiensi administrasi. Dengan berkembangnya teknologi, aplikasi Taspen perlu terus berinovasi untuk menghadirkan solusi keamanan yang lebih kuat dan memudahkan penggunanya dalam mengakses layanan dengan aman dan nyaman. Dalam pengembangan aplikasi Taspen Otentikasi ini merupakan langkah strategis PT TASPEN (Persero) dalam mendigitalisasi layanan verifikasi identitas bagi para penerima pensiun.

Menurut (Martin, 1991) proses pengembangan aplikasi ini melibatkan beberapa tahapan penting yang sejalan dengan praktik terbaik dalam rekayasa perangkat lunak seperti, menganalisi kebutuhan pengguna dengan memahami tantangan yang dihadapi oleh pensiunan dalam proses otentikasi manual, seperti keterbatasan mobilitas dan akses ke kantor fisik dan mengumpulkan masukan yang melibatkan pensiunan. Lalu melakukan rancangan sistem dengan membuat tampilan yang mudah digunakan oleh berbagai kalangan usia, memastikan pensiunan dapat mengoperasikan aplikasi tanpa kesulitan serta menentukan platform yang akan digunakan, seperti Android dan iOS, serta integrasi dengan sistem backend TASPEN untuk sinkronisasi data secara real-time.

Melakukan pengembangan dan pengujian, dengan mengembangkan fitur utama mengimplementasikan fitur perekaman dan verifikasi biometrik (wajah, suara, sidik jari) untuk memastikan keamanan dan keakuratan otentifikasi, melakukan uji terhadap setiap fitur untuk memastikan aplikasi berjalan sesuai dengan spesifikasi dan bebas dari kesalahan, lalu mengajak sejumlah pensiunan untuk mencoba aplikasi dan memberikan umpan balik terkait pengalaman pengguna. Selanjutnya implementasi dan peluncuran dengan melakukan pelatihan dan sosialisasi dengan memberikan edukasi kepada pensiunan mengenai cara mengunduh dan menggunakan aplikasi melalui berbagai media, termasuk panduan tertulis dan video tutorial dan menyediakan aplikasi di platform resmi seperti Google Play Store dan App Store, memastikan pensiunan dapat mengakses dan mengunduhnya dengan mudah. Serta melakukan pemeliharaan dan pembaruan agar dapat melakukan monitoring kerja dengan memantau performa aplikasi secara berkala untuk mengidentifikasi dan memperbaiki bug atau masalah teknis lainnya dan yang terakhir dan menambahkan fitur baru atau meningkatkan fitur yang sudah ada berdasarkan umpan balik pengguna dan perkembangan teknologi.

1.3.2 Langkah-langkah dalam Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi pada Nasabah di PT Taspen

Adapun langkah-langkah penggunaan aplikasi taspen otentikasi yaitu:

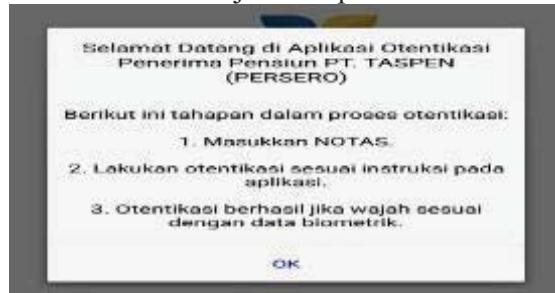
1. Mendownload aplikasi taspen otentikasi di Playstore ataupun Appstore.

Gambar 1. 1 Install Aplikasi Taspen Otentikasi pada Playstore



2. Setelah berhasil mendownload, buka aplikasi dan baca petunjuk tahapan proses otentikasi yang terdapat di layar handphone, kemudian klik oke.

Gambar 1. 2 Petunjuk Tahapan Proses Otentikasi



3. Langkah selanjutnya, masukkan nomor pensiun atau NOTAS (Nomor Taspen) yang terdapat di kartu taspen pensiun,kemudian klik Otentikasi.

Gambar 1. 3 Memasukkan NOTAS (Nomor Taspen)



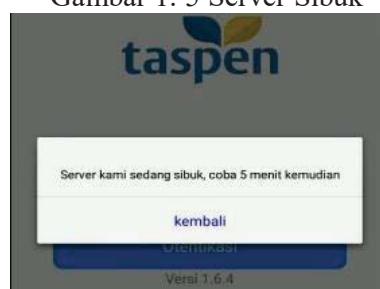
4. Jika berhasil maka akan langsung dialihkan ke proses pendekripsi wajah.

Gambar 1. 4 Pemindaian Wajah Pensiunan



5. Jika pada proses ini gagal,maka akan muncul pemberitahuan seperti gambar di bawah ini. Selanjutnya klik kembali dan masukkan ulang notas atau klik ulang otentifikasi.masukkan ulang notas atau klik ulang otentikasi.

Gambar 1. 5 Server Sibuk



6. Jika nasabah sudah melakukan otentikasi pada bulan ini,maka akan muncul pemberitahuan seperti yang terdapat pada gambar dibawah ini.

Gambar 1. 6 Pemberitahuan jika sudah melakukan Otentikasi



- Setelah melakukan pendekripsi wajah dan berhasil,maka akan terlihat tanda hijau seperti yang terdapat pada gambar di bawah ini,lalu lakukan otentikasi sesuai dengan intruksi pada aplikasi.

Gambar 1. 7 Proses Otentikasi



- Setelah otentikasi berhasil, akan muncul pemberitahuan seperti gambar di bawah.

Gambar 1. 8 Otentikasi Berhasil



- Jika otentikasi belum berhasil, akan terulang ke instruksi pertama atau muncul pemberitahuan seperti gambar di bawah.

Gambar 1. 9 Otentikasi Gagal



1.3.3 Efektivitas Program

Menurut Budiani 2007 dalam buku (Siahaan & Pardede, 2022) tentang efektivitas program dapat dilihat sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program, yaitu yang merujuk pada sejauh mana kebijakan atau program tersebut mampu menjangkau kelompok target secara akurat yang sesuai dengan kebutuhan karakteristik mereka.Dalam konteks penggunaan aplikasi Taspen otentikasi di PT Taspen KC Pontianak,ketepatan sasaran dapat dinilai melalui kebutuhan nyata nasabah peserta pensiun.
2. Sosialisasi Program, merupakan langkah kritis untuk memastikan bahwa nasabah memahami manfaat,cara penggunaan,serta keunggulan aplikasi Taspen otentikasi. Dengan diadakannya sosialisasi ini dapat meningkatkan kesadaran nasabah tentang keberasaan aplikasi dan manfaatnya,dapat membangun kepercayaan terhadap keamanan dan keadaan aplikasi,serta dapat memberika panduan praktis untuk mengakses,menggunakan fitur-fitur aplikasi,dan dapat mengatasi kekhawatiran nasabah,terutama terkait literasi digital dan keamanan data.
3. Tujuan Program pada penggunaan aplikasi Taspen otentikasi di PT Taspen dirancang untuk mencapai sejumlah tujuan strategis,baik itu dari sisi institusi maupun nasabah. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi layanan dengan mempercepat proses layanan (verifikasi data,klaim pensiun,pembaruan informasi) melalui otomatisasi digital dan

mengurangi beban operasional kantor cabang dengan mengalihkan transaksi ke platform digital

1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan dalam pembuatan laporan akhir ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena-fenomena berdasarkan pengamatan selama pelaksanaan praktik kerja lapangan (PKL) di PT Taspen Kantor Cabang Pontianak. Pada penulisan ini menggunakan dua macam sumber data, yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber informasi yang di peroleh secara langsung dari sumber aslinya, yaitu melalui pengumpulan data salah satunya dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Data primer sering kali dianggap lebih akurat dan terpercaya karena datang langsung dari sumbernya dan bukan penafsiran atau interpretasi oleh orang lain.

Penulis menggunakan sumber data primer dengan melakukan pengamatan langsung mengenai penggunaan aplikasi Taspen otantikasi pada nasabah di PT Taspen Kantor Cabang Pontianak.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya, seperti badan pemerintahan, lembaga *riset* swasta. Selain itu, banyak sumber data sekunder juga tersedia secara *online* sehingga mudah untuk digunakan dalam analisis atau penelitian penulis.

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan laporan akhir ini sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2017) dalam (Novianti, 2017) , observasi adalah sebuah proses yang kompleks, yaitu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis atau psikologis. Selanjutnya menurut (Bungin, 2007), observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata dibantu dengan panca indra lainnya. Observasi digunakan bila objek pengamatan bersifat perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, dan informan kecil. Pengamatan juga dapat diartikan sebagai aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penulisan.

2. Wawancara

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) wawancara merupakan proses tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya tentang suatu hal. Menurut Mardawani dalam (Tyas, 2020) teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah wawancara mendalam. Wawancara mendalam merupakan sebuah proses untuk memperoleh informasi

atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan narasumber dengan menggunakan atau tanpa menggunakan pedoman. Wawancara dapat dilakukan dengan terstruktur maupun tidak terstruktur.

a. Wawancara Terstruktur.

Penggunaan wawancara terstruktur ini digunakan apabila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh.

b. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan secara bebas di mana penulis tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah disusun secara sistematis untuk pengumpulan datanya. Wawancara hanya menggunakan pedoman dengan garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam penulisan laporan akhir ini penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur di mana pewawancara mengajukan pertanyaan yang telah disusun secara sistematis. Penulis akan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini. Adapaun wawancara yang penulis lakukan antara kepada beberapa Nasabah yang menggunakan Aplikasi Taspen Otentifikasi, serta Service and Membership Section Head di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pontianak.

3. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2017) dalam (Novianti, 2017) dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk

arsip, buku, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berwujud laporan serta keterangan yang dapat mendukung dalam penulisan laporan akhir. Lebih lanjut menurut Mardawani dalam (Tyas, 2020) dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencermati dan menganalisis dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain untuk melakukan pengamatan. Dalam penulisan laporan akhir ini dokumentasi yang penulis gunakan adalah tangkapan layar penggunaan aplikasi taspen otentikasi, foto penulis dengan narasumber sebagai bukti telah melakukan wawancara yang bertujuan untuk mendukung dalam penulisan laporan akhir.

1.4.2 Teknik Analisis Data

Teknik Analisa data yang penulis gunakan adalah analisis data deskriptif kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman dan Spardley dalam (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa aktivitas dalam data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan pengamatan sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Penulis menggunakan teknik tersebut untuk menganalisis Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Nasabah di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pontianak.