

---

## Analisis Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Bank Jatim Cabang Sidoarjo

Maya Haningrum Purnamasari<sup>1)</sup>, Rizdina Azmiyanti<sup>2)</sup>

<sup>1),2)</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia  
Email : [20013010244@student.upnjatim.ac.id](mailto:20013010244@student.upnjatim.ac.id)<sup>1)</sup> [rizdina.a.ak@upnjatim.ac.id](mailto:rizdina.a.ak@upnjatim.ac.id)<sup>2)</sup>

---

### Abstrak

Melalui otentikasi aplikasi taspen di Bank Jatim Cabang Sidoarjo, penelitian ini bermaksud untuk mengkaji dan mendeskripsikan bagaimana menganalisis metode layanan pembayaran pensiun. Penelitian ini dilakukan di Bank Jatim Cabang Sidoarjo. PT Bank Jatim Cabang Sidoarjo dan nasabah pensiunan yang memanfaatkan aplikasi otentikasi taspen menjadi informan dalam penelitian ini. Data primer dan data sekunder adalah dua jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Wawancara dan observasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data. Hasil penelitian ini, Bank Jatim kini membayarkan pensiun sesuai dengan kebijakan PT TASPEN. Setiap nasabah pensiunan harus mengajukan kehadiran bulanan wajib melalui aplikasi otentikasi taspen. Namun, sebelum pada penggunaan aplikasi otentikasi, peserta sebelumnya harus melakukan *Enrollment* Taspen. *Enrollment* Taspen ini merupakan proses perekaman data *biometric* yang mana meliputi suara, wajah, dan sidik jari.

**Kata kunci : pensiun, aplikasi taspen, pelayanan**

### Abstract

*Through the authentication of the taspen application at Bank Jatim Sidoarjo Branch, this study intends to examine and describe how to analyze pension payment service methods. This research was conducted at Bank Jatim Sidoarjo Branch. PT Bank Jatim Sidoarjo Branch and retired customers who use the taspen authentication application are informants in this study. Primary data and secondary data are two types and sources of data used in this study. Interviews and observations were the methods used in this study to obtain data. As a result of this study, Bank Jatim now pays pensions in accordance with PT TASPEN's policy. Every retired customer must apply for mandatory monthly attendance through the taspen authentication application. However, before using the authentication application, participants must previously do Enrollment Taspen. Enrollment Taspen is a biometric data recording process which includes voice, face, and fingerprint.*

**Keyword : pension, taspen Authentication application, service**

---

## PENDAHULUAN

Manusia tidak dapat dipisahkan dengan aktifitas ekonomi karena ekonomi adalah roda kehidupan yang selalu berputar yang mengantarkan manusia kearah perubahan untuk menjadi lebih sejahtera (Irawan, 2017). Aktifitas ekonomi yang sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari yaitu diantaranya lembaga perbankan yang berfungsi sebagai *Financial Intermediary* yaitu penghimpun dan penyalur dana dari dan untuk masyarakat atau nasabah. Ilmu ekonomi ini akan terus berkembang sesuai dengan perkembangan peradaban manusia (Irawan et al., 2021).

Bank Jatim merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak pada bidang perbankan. Sebagai pembayar yang andal, PT Taspen melakukan kerja sama antar bank. Bank Jatim Cabang Sidoarjo merupakan salah satu lembaga yang diandalkan para pensiunan untuk mentransfer uang pensiun dari Taspen kepada nasabah dana pensiun. Nasabah dana pensiun yang mempercayakan Bank Jatim Cabang Sidoarjo untuk membayar pensiunnya harus membuat rekening tabungan. Pegawai yang akan pensiun wajib melapor ke PT Taspen dengan melampirkan Surat Kerja terakhir, pas foto, kartu pegawai, dan membawa rekening tabungan.

Berdasarkan Undang-Undang No.43 Tahun 1999 Pensiun merupakan Jaminan Hari Tua sebagai balas jasa terhadap pegawai yang telah mengabdikan dirinya selama bertahun-tahun kepada negara. Hak atas pensiun yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 Pasal 9 yang berbunyi “Pegawai yang diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil berhak menerima pensiun pegawai jikalau pada saat pemberhentiannya sebagai pegawai (a) mencapai sekurang-kurangnya 50 tahun dan mempunyai masa kerja sekurang-kurangnya 20 tahun, (b) tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun karena keadaan jasmani dan rohani.

Taspen otentikasi merupakan program yang dirilis PT Taspen pada tahun 2018. Dengan menggunakan aplikasi taspen ini, nasabah pensiun dapat lebih mudah untuk melakukan transaksi pembayaran dana pensiun dengan melakukan pembukian diri. Taspen otentikasi ini dapat digunakan untuk mengotentikasi tanpa pergi ke mitra bayar, hanya dengan menggunakan ponsel dan mengarahkan kamera ke wajah nasabah. Untuk tujuan mencegah kesalahan pembayaran hak pensiun, program Taspen ini menggunakan data biometrik nasabah yang cukup unik untuk setiap pengguna. Nasabah pensiun akan diminta untuk memasukkan Nomor Taspen mereka untuk memulai proses otentikasi. Setelah itu, nasabah pensiun akan diminta untuk menyelesaikan deteksi wajah dan mematuhi semua instruksi. Jika proses otentikasi gagal pada saat itu, secara otomatis akan mencoba lagi, dan program akan menampilkan data *enroll* untuk peserta yang telah berhasil diautentikasi.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Layanan

Kotler (Laksana, 2018: 85) mendefinisikan layanan sebagai setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan kepada pihak ketiga, pada dasarnya tidak berwujud, dan tidak menimbulkan kepemilikan apa pun. Menurut Barata dalam (Atmadjati 2018:1) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

### Dana Pensiun

Menurut Undang-Undang nomor 11 tahun 1992 tentang Dana Pensiun, Dana Pensiun merupakan badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Dana Pensiun dapat didirikan oleh pemberi kerja, pemerintah, bank atau asuransi jiwa. Mengacu pada UU tersebut, pengertian Dana Pensiun juga selanjutnya dijelaskan dalam POJK Nomor 8/POJK.05/2018 pasal 1, Dana Pensiun merupakan badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun, termasuk Dana Pensiun yang menyelenggarakan seluruh atau sebagian usahanya dengan prinsip syariah.

### Aplikasi Otentikasi Taspen

Menurut Setyawan dan Munari (2020), aplikasi merupakan suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Aplikasi dibuat untuk memudahkan pekerjaan atau tugas-tugas tertentu seperti penerapan, penggunaan, dan penambahan data yang dibutuhkan. Menurut Sujarwo

(2010), otentikasi adalah upaya untuk memverifikasi identitas pengguna sistem komunikasi ketika mereka mencoba untuk masuk ke sistem.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan teknik penelitian berbasis filsafat yang diterapkan untuk mempelajari situasi ilmiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen (Sugiyono 2018:213). Heryadi (2019:218) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai teknik investigasi yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang fenomena sosial. Dengan objek penelitian pada layanan pembayaran dana pensiun. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Staf Cabang Bank Jatim Sidoarjo dan nasabah Taspen Pensiun merupakan data primer, sementara penelitian terdahulu, makalah ilmiah, dan dokumen merupakan data sekunder. Tempat penelitian dilakukan untuk mengumpulkan informasi atau data tentang isu yang sebagai fokus penelitian. Bank Jatim Cabang Sidoarjo Jl. Ahmad Yani No. 29, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur merupakan lokasi penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu bank yang diandalkan nasabah pensiun untuk membayar pembayaran dana pensiun adalah Bank Jatim Cabang Sidoarjo. Berdasarkan pelaksanaan penelitian, dapat dikatakan bahwa layanan pembayaran dana pensiun PT Bank Jatim mengikuti pedoman PT Taspen. Melalui penggunaan pembayaran dana pensiun digital, PT Taspen berinovasi dalam layanannya, terutamanya dengan merilis aplikasi taspen otentikasi pada tahun 2018. Dengan demikian, PT Taspen dapat menginformasikan kepada seluruh bank yang terlibat mengenai penggunaan aplikasi otentikasi Taspen, termasuk di Bank Jatim Cabang Sidoarjo sekaligus. Alat otentikasi ini dapat mempermudah nasabah pensiun untuk mengotentikasi atau melakukan pembayaran tanpa harus mengunjungi bank.

Saat melakukan pembayaran melalui aplikasi, penting untuk memperhatikan faktor-faktor yang masuk ke dalam penyediaan layanan. Jika layanan ini memenuhi tiga kriteria yaitu: dukungan, kemampuan, dan manfaat itu dapat dianggap berhasil (Indrajit 2017: 15). Dengan mengumpulkan informasi biometrik mengenai nasabah pensiun, Bank Jatim Cabang Sidoarjo memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh PT Taspen untuk menjamin kelancaran operasional layanan ini. Adapun Sumber daya teknologi di Bank Jatim untuk mendukung penggunaan taspen otentikasi yakni komputer, kamera, dan instrumen sidik jari, memudahkan penggunaan perangkat lunak otentikasi.

Dalam memanfaatkan kemajuan teknologi, PT. TASPEN (Persero) menerapkan digitalisasi pembayaran pensiun. Hal ini guna agar dalam pembayaran pensiun mampu dilakukan secara efektif dan efisien. Digitalisasi pembayaran pensiun ini dinamakan dengan Otentikasi. Otentikasi pada dasarnya merupakan proses verifikasi peserta yang dilakukan untuk memastikan bahwa dana pensiun bulanan diterima oleh yang berhak. Otentikasi ini dilakukan secara berkala agar dana benar-benar diterima oleh penerima yang berhak atau diterima oleh peserta tersebut. Sebelum pada penggunaan aplikasi otentikasi, peserta sebelumnya harus melakukan *Enrollment* Taspen.

Hasil wawancara oleh bagian FO (*Funding Officer*) Bank Jatim Cabang Sidoarjo mengemukakan bahwa:

*Otentikasi ini adalah pengambilan atau pembukaan blokir secara digital melalui hand phone. Jadi, gaji pensiun yang dibayar ke pensiunan itu tidak serta merta langsung diambil oleh pensiunan. Gajinya masih terblokir, jadi yang bersangkutan itu harus otentikasi terlebih dahulu agar bisa mengambil gaji pensiun, adanya otentikasi ini agar supaya gaji pensiunnya terbayar itu*

*tidak langsung diambil tapi harus absen yang mana memastikan bahwa betul gaji pensiun ini sampai kepada orang yang tepat, akan tetapi untuk melakukan otentikasi, sebelumnya harus melakukan enrollment". (Manda Bag. Ops Bank Jatim Cab. Sidoarjo, prosedur pembayaran pensiun, 5 Juni 2023)*

Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa digitalisasi pembayaran pensiun atau otentikasi ini pada dasarnya digunakan agar uang pensiun yang dibayarkan kepada peserta dapat diterima dan dimanfaatkan oleh yang berhak dalam hal ini adalah nasabah pensiun itu sendiri. Jadi, otentikasi ini guna untuk memastikan bahwa peserta tersebut masih hidup. Setelah peserta melakukan otentikasi, maka gaji pensiun tersebut dapat diambil melalui ATM (*Automated Teller Machine*). Seperti yang kita ketahui, bahwa otentikasi itu sendiri dapat dikatakan sebagai absensi bagi peserta. Oleh karena itu, sebelum melakukan otentikasi, peserta harus terlebih dahulu melakukan *enrollment*. *Enrollment* Taspen ini merupakan proses perekaman data *biometric* yang mana meliputi suara, wajah, dan sidik jari. Melalui data-data yang terekam pada saat proses *enrollment* Taspen, data tersebut akan dapat digunakan pada saat penggunaan aplikasi otentikasi Taspen di *HandPhone* nasabah. Seperti yang diketahui bahwa peserta pensiun rata-rata sudah masuk dalam kategori lansia, hal ini terkadang menyebabkan nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan otentikasi. Jika tidak mampu melakukan otentikasi melalui *HandPhone*, maka bisa melakukan otentikasi manual dengan datang ke mitra bayar untuk mengambil gaji pensiun. Otentikasi manual ini dapat dilakukan melalui *Teller* atau petugas bank yang berwenang untuk melakukan buka blokir.

Terdapat faktor penghambat dalam pelayanan pembayaran pensiun adalah kurangnya nasabah dalam mengikuti perkembangan IPTEK dan kurangnya kesadaran nasabah terhadap informasi yang diberikan, sehingga peserta mendapat informasi yang kurang jelas. Berdasarkan pada hasil wawancara penulis dengan bagian FO (*Funding Officer*) Bank Jatim Cabang Sidoarjo mengemukakan bahwa:

*"Tidak ada hambatan dalam pembayaran, hanya saja peserta atau sisi pensiun yang menjadi hambatan dikarenakan karena penyesuaian penggunaan teknologi". (Manda Bag. Ops Bank Jatim Cab. Sidoarjo, hambatan yang biasa terjadi pada Bank Jatim Cabang Sidoarjo, 22 Juni 2023)*

Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kemajuan teknologi yang ada, nasabah membutuhkan penyesuaian dalam penggunaan teknologi secara tepat. Hal tersebut bertujuan untuk membantu meningkatkan kinerja suatu instansi. Akan tetapi, terdapat nasabah pensiun yang telah memasuki usia tidak produktif lagi, dimana nasabah tersebut dapat dipastikan mengalami kesulitan untuk menggunakan teknologi misalnya, dalam penggunaan aplikasi yang diluncurkan oleh PT. Taspen untuk pembayaran pensiunnya.

Berdasarkan pada hasil wawancara penulis dengan nasabah pengguna aplikasi otentikasi mengemukakan bahwa:

*"kendala saat menggunakan aplikasi taspen otentikasi biasanya aplikasi trouble pada saat setiap awal bulan, kemungkinan karena banyak nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut" (Suyati Koramilah, Nasabah Pengguna aplikasi taspen otentikasi, kendala yang biasanya terjadi pada aplikasi taspen, 6 Juni 2023).*

*"aplikasi tapen ini, sudah bisa dikatakan efektif dan efisien, karena dengan adanya aplikasi ini saya tidak perlu repot-repot datang ke mitra bayar". (Sri Narni, nasabah Pengguna aplikasi*

**taspen otentikasi, mengenai keefektifan dan efisiensi adanya aplikasi otentikasi taspen, 22 Juni 2023).**

“kendala yang biasa yang saya alami itu terjadinya error pada aplikasi sehingga saya harus mengulang berkali-kali, kadang juga terhalang sinyal yang buruk, akan tetapi dengan adanya aplikasi ini saya jadi tidak perlu repot-repot buat datang ke mitra bayar”. (Sumiati Chotimah, Nasabah Pengguna aplikasi taspen otentikasi, kendala dan keunggulan dari aplikasi otentikasi, 23 Juni 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi taspen otentikasi ini sudah cukup efektif dan efisien karena nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus mendatangi mitra bayar. Untuk melakukan transaksi tersebut nasabah cukup melalui aplikasi otentikasi taspen. Akan tetapi, masih terdapat kendala yang biasanya dialami pada saat awal bulan, yaitu aplikasi otentikasi mengalami *trouble* yang disebabkan oleh banyaknya pengguna yang mengakses aplikasi otentikasi tersebut, sehingga nasabah harus mengulang berkali-kali dan terkadang kendala yang dialami yaitu karna buruknya *signal*.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas mengenai analisis pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi taspen otentikasi di Bank Jatim Cabang Sidoarjo, dapat ditarik kesimpulan yaitu penerapan pembayaran dana pensiun di bank jatim dapat dikatakan sesuai dengan ketentuan dari PT Taspen. Sebagai langkah awal untuk melakukan pembayaran dana pensiun, nasabah perlu melakukan otentikasi. Setelah nasabah pensiun melakukan otentikasi, maka gaji pensiun tersebut dapat diambil melalui ATM (*Automated Teller Machine*). Seperti yang kita ketahui, bahwa otentikasi itu sendiri dapat dikatakan sebagai absensi bagi peserta. Oleh karena itu, sebelum melakukan otentikasi, peserta harus terlebih dahulu melakukan perekaman data *biometric* yang mana meliputi suara, wajah, dan sidik jari. dan dikatakan dapat berjalan dengan baik karena 3 komponen yang penting dilakukan dengan baik.

Terdapat hambatan yang dialami oleh nasabah Pensiunan dan Aplikasi Otentikasi itu sendiri. Adapun kendala yang dialami oleh nasabah biasanya dirasakan pada nasabah yang sudah berumur dan kurang memahami cara penggunaan aplikasi taspen sehingga dibutuhkan mentor atau pendamping untuk melakukan otentikasi, penggunaan aplikasi yang load absen tinggi dapat menyebabkan *trouble*, biasanya sering terjadi pada saat awal bulan.

Melihat adanya beberapa kendala yang dialami oleh pengguna aplikasi, baiknya pihak PT TASPEN melakukan peningkatan terhadap aplikasi otentikasi taspen, sehingga pada saat melakukan otentikasi nasabah tidak perlu mengulang berkali-kali. Selain itu, untuk meminimalisir adanya informasi yang kurang jelas mengenai pembayaran pensiun dan prosedur pembayaran pensiun sebaiknya nasabah mencari informasi secara langsung pada pihak mitra bayar yang terkait dalam hal ini yaitu Bank Jatim Cabang Sidoarjo.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul S, Rahmat H, Ditha P (2022). Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik Volume XXVIII (2) 2022:211-230*
- Cindy, Iga Aprilia Krisnava (2020). Pelayanan Pemanduan Terhadap Keselamatan dan Keamanan Kapal Sesuai Standar Operasional Prosedur Di PT Pelabuhan (Persero) Cabang Tanjung wangi. Karya Tulis
- Henryadi, Trichayadinata, I., Zannati, R.(2019). Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis



- dan Akademik. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- I Putu Astra (2017). Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja . Bali Cabang Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha , Singaraja. Vol 8 No.1
- Irawan, H. (2017). Penerapan Etika Bisnis Islam pada Pedagang Sembako di Pasar Sentral Sinjai.Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Irawan, H., Dianita, I., & Mulya, A. D. S. (2021). PERAN BANK SYARIAH INDONESIA DALAM PEMBANGUNAN EKONOMI NASIONAL. Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan,Ekonomi Dan Bisnis Islam, 3(2), 147–158.
- Indonesia. (1992). Undang-Undang nomor 11, tahun 1992 tentang dana pensiun. Mini Jaya Abadi. Muhammad F, Dedy H, dan Eko Budi S. Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara PadaTaspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung.
- Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik Vol. 2 Nomor 2, Tahun 2020.*
- M. Y. H. Setyawan dan A. S. Munari. 2020. Panduan Lengkap Membangun Sistem Monitoring Kinerja Mahasiswa Internship Berbasis Web dan Global Positioning System. Bandung. Kreatif Industri Nusantara.
- Richard B, Eka P, dan Rico P (2020). Analisis Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai negeri (PNS) di PT TASPEN (PERSERO) Cabang Pamatangsiantar. *Jurnal Ekonomi & EkonomiSyariah Vol. 3 No 1, Januari 2020.*
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Sujarwo, Ari. 2010. Implementasi Network Storage dan Internet Gateway Menggunakan Autentikasi OPENLDAP. ISSN: 1907-5022. Yogyakarta.