

**MEKANISME LAYANAN PEMBAYARAN DANA Pensiun
PADA PT TASPEN (PERSERO) KC PALU**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh
MOH AQIBTA MARNOV
NIM : 21.5.12.0156

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Mekanisme Layanan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) KC Palu**” benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan atau plagiat, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 04 September 2025 M
11 Rabiul Awal 1447 H

Penulis,



Moh Aqibta Marnov
21.5.12.0156

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **"Mekanisme Layanan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) KC Palu"** oleh mahasiswa atas nama **Moh Aqibta Marnov** Nim : **21.5.12.0156**. Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama (UIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk dapat diajukan.

Palu, 04 September 2025 M
11 Rabiul Awal 1447 H

Pembimbing I



Prof. H. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com, Ph.D
NIP. 19690301 199903 1 005

Pembimbing II





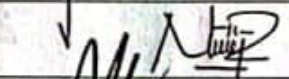
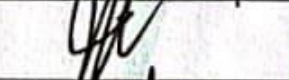
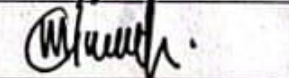
Muliadi, S.Kom., M.Kom
NIP. 19921112 202012 1 002

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara Moh Aqibta Marnov, NIM. 21.5.12.0156 dengan judul **"Mekanisme Layanan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) KC Palu"** yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, pada tanggal 27 Oktober 2025 M, yang bertepatan dengan tanggal 05 Jumadil Awal 1447 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 27 Oktober 2025 M
05 Jumadil Awal 1447 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dewi Salmita, S.Ak., M.Ak	
Munaqaisy I	Syaifullah MS, S.Ag. M.S.I.	
Munaqaisy II	Nur Wanita, S.Ag., M.Ag	
Pembimbing I	Prof. H. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com, Ph.D	
Pembimbing II	Muliadi, S.Kom., M.Kom	

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam



Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I
NIP.19650612 199203 1 004

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Nursyamsu, S.H.I., M.S.I
NIP.19860507 201503 1 002

KATA PENGANTAR

الرد يم الرحمن الله ب سم

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari tidak mungkin terwujud tanpa dorongan, bantuan, dukungan, dari berbagai pihak. Penulis berkeyakinan “bahwa tidak ada yang dapat menolong tanpa izin dan kehendak Allah Swt”, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu.

Melalui kesempatan ini pula penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi khususnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang tercinta dan tersayang yaitu (Ayahanda Mardiono, dan Ibunda Maryam Sompah Yusuf, S.Pd, M.Pd) yang sangat berjasa telah melahirkan, membesarkan, mendoakan, mendidik, menyekolahkan dan membiayai penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.

2. Prof. Lukman S. Thahir, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang telah banyak menyumbang tenaga dan pikirannya dalam membina perguruan tinggi sehingga dapat menghasilkan sarjana yang memiliki kualitas dan daya saing tinggi yang berguna bagi agama, bangsa dan negara.
3. Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Sitti Aisyah, S.El., M.E.I selaku wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan keuangan, Dr. Malkam, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama. Drs. Ismail Hi. Ibrahim Maku. Selaku Kepala Bagian Tata Usaha. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
4. Nursyamsu, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Dewi Salmita, S.Ak., M.Ak. selaku sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses belajar.
5. Prof. H. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com, Ph.D selaku Pembimbing I dan Muliadi, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing II yang telah berupaya memberikan bimbingan dan arahnya serta perujuk demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Rabaniyah Istiqamah, S.Pd., M.Pd. selaku penasehat akademik yang sangat sabar membimbing penulis dalam bidang akademik.

7. Seluruh dosen dan karyawan UIN Datokarama Palu yang dengan ikhlas memberikan pengajaran dan pelayanan selama penulis mengikuti rutinitas akademik
8. Kepada Rieska Destiana selaku Branch Maneger PT Taspen KC Palu yang telah mengizinkan dan memberikan kesempatan dan kepercayaan kepada penulis untuk melakukan penelitian di kantor PT Taspen KC Palu.
9. Kepada kakak-kakak saya , Moh Adhikta Marnok, Asyafa Amaturta dan Aghnini Alnata yang sudah membantu saya dalam berbagai hal seperti ilmu dan dana untuk adeknya yang bungsu ini saya sayangi dan selalu mendoakan, memberikan dukungan kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini, dan menjadi alasan saya bertahan sejauh ini.
10. Kepada kak Icha yang telah banyak memebantu, penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan tepat pada waktunya.
11. Kepada semua teman kelas Ekonomi Syariah 4 angkatan 2021 yang sudah banyak memberikan masukan, nasehat serta motivasi untuk terus berjuang bersama dalam menuntut ilmu hingga akhir penyelesaian studi, terutama teman seperjuangan saya sekaligus pasangan saya Nurmin Nurjannah yang banyak membantu dan membersamai saya dari awal hingga saat ini. penulis mengucapkan banyak terima kasih untuk semuanya karena sudah saling support sampai saat ini.
12. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Moh Aqibta Marnov, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini.

Terimakasih karena tidak menyerah ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk diteruskan. Terimakasih karena tetap memilih untuk melanjutkan, Terimah kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai.

Akhirnya, kepada semua pihak penulis hanya bisa berterima kasih dan mendo'akan yang terbaik semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah SWT. Aamiin.

Palu , 04 September 2025 M
11 Rabiul Awal 1447 H

Penyusun



Moh Aqibta Marnov
21.5.12.0156

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	8
D. Penegasan Istilah	9
E. Garis-garis Besar Isi.....	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 13
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kajian Teori	17
1. Sistem Pembayaran.....	17
2. Teori Pelayanan	22
3. Program Dana Pensiun	28
4. PT Taspen (Persero)	39
5. <i>Enrollment</i> dan Aplikasi Otentikasi.....	47
C. Kerangka Pemikiran	54
 BAB III METODE PENELITIAN	 55
A. Pendekatan Dan Desain Penelitian	55
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
C. Kehadiran Peneliti.....	57
D. Sumber Data	58
E. Teknik Pengumpulan Data.....	61

F. Teknik Analisis Data	62
G. Pengecekan Keabsahan Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
1. Sejarah PT Taspen (Persero).....	68
2. Sejarah PT Taspen KC Palu.....	71
3. Visi Misi PT Taspen KC Palu.....	72
4. Logo Perusahaan.....	73
5. Struktur Organisasi	74
B. Mekanisme Pelayanan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen KC Palu	77
C. Pelayanan Pada Sistem Pembayaran Dana Pensiun PT Taspen...	86
D. Faktor Penghambat Pada Sistem Pembayaran Dana Pensiun di PT Taspen KC Palu	104
BAB V PENUTUP.....	113
A. Kesimpulan	113
B. Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4.1 Logo Perusahaan PT Taspen	58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	60
Gambar 4.3 Ruang Pelayanan PT Taspen KC Palu	73
Gambar 4.4 <i>Webpage</i> tos.taspen	74
Gambar 4.5 Aplikasi Andal by Taspen	75
Gambar 4.6 Keandalan PT Taspen KC Palu.....	78
Gambar 4.7 Nasabah Perlakuan Khusus.....	83
Gambar 4.8 <i>Service Staff</i> Membantu Peserta Pensiun.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Form Judul

Lampiran 2 : SK Pembimbing

Lampiran 3 : SK Izin Meneliti

Lampiran 4 : Pedoman Wawancara

Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6 : Daftar Informan

ABSTRAK

Nama Penulis : Moh Aqibta Marnov
NIM : 21.5.12.0156
Judul Skripsi : Mekanisme Layanan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) KC Palu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mekanisme layanan pembayaran dana pensiun pada PT Taspen (Persero) KC Palu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sumber datanya adalah data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Ada sekitar 15 informan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu *Branch Manager* PT Taspen KC Palu, *Service & Membership Section*, 1 *Service Staff* dan 12 nasabah atau peserta pensiun PT Taspen KC Palu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Taspen KC Palu menggunakan skema *Pay As You Go*, di mana pembayaran pensiun bersumber dari iuran PNS dan dana APBN. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Taspen KC Palu menggunakan skema *Pay As You Go*, di mana pembayaran pensiun bersumber dari iuran PNS dan dana APBN. Adapun mekanisme pelayanan pembayaran dana pensiun meliputi 1) Calon Pensiunan Wajib Menyiapkan Dokumen, 2) Verifikasi Berkas, 3) Mengumpulkan Data Pungutan Iuran dan Mengelola Data Kepesertaan, 4) *Overbooking* Dana Belanja Pensiun Kepada Mitra Bayar, 5) Memberi Layanan Manfaat Pensiun, 6) Pembayaran Melalui Transfer, 7) *Enrollment* dan Otentikasi, 8) Efisiensi Layanan Dan Kepatuhan Terhadap Regulasi. Mekanisme pelayanan tersebut juga sudah sesuai dengan 5 standar pelayanan atau ServQual.

Adapun faktor-faktor penghambat pada sistem pembayaran dana pensiun yaitu kendala dari 1) Keterbatasan Usia Peserta Pensiun, 2) Proses Verifikasi Kelayakan Peserta, 3) Dari Sistem Otentikasi Digital dan 4) Permasalahan Dokumen dan Administrasi.

Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan prima, *Branch Manager* PT Taspen KC Palu mengemukakan bahwa Taspen dapat melakukan kegiatan evaluasi yang mencakup survei menyeluruh terhadap kepuasan, loyalitas, perilaku pelanggan, serta potensi pengembangan layanan ke depan. Sehingga dari kegiatan survei tersebut dapat diketahui apa yang sekiranya bisa ditingkatkan dari pelayanan perusahaan. Dari kesimpulan yang diperoleh diharapkan bagi PT Taspen agar meningkatkan kapasitas *server* untuk mengurangi risiko *loading* berkepanjangan, khususnya saat jam sibuk. Perkuat infrastruktur jaringan di wilayah tertentu seperti melakukan kerja sama dengan penyedia jaringan, serta pemantauan *feedback* dari peserta pensiun perlu menjadi dasar inovasi layanan agar tetap adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia pada dasarnya tidak bisa dipisahkan dari aktivitas ekonomi, sebab kegiatan ekonomi merupakan bagian penting dalam dinamika kehidupan sehari-hari. Perputaran ekonomi berperan sebagai penggerak utama yang mendorong terjadinya perubahan sosial, budaya, dan kesejahteraan masyarakat.¹ Seiring dengan peningkatan pembangunan di berbagai bidang serta bertambahnya tingkat pendidikan, masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas hidup yang layak. Kesadaran tersebut tampak dari perilaku dan keputusan yang diambil masyarakat untuk meningkatkan taraf hidupnya. Hal ini menjadi semakin relevan ketika seseorang memasuki fase pensiun, yaitu masa di mana kemampuan bekerja berkurang dan kebutuhan akan jaminan kesejahteraan menjadi semakin tinggi.

Dalam rangka menjawab kebutuhan masyarakat akan kualitas hidup yang lebih baik, pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab menyediakan jaminan kesejahteraan, khususnya bagi mereka yang bekerja langsung di bawah struktur pemerintahan. Aparatur tersebut dikenal sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu warga negara yang memenuhi kriteria tertentu dan secara resmi diangkat oleh pejabat yang berwenang untuk menduduki jabatan tertentu dalam aparatur sipil negara. Bentuk jaminan yang diberikan tidak hanya ditujukan bagi PNS yang masih aktif bekerja, tetapi juga diperluas hingga ke masa setelah mereka

¹ Heri Irawan, "Penerapan Etika Bisnis Islam pada Pedagang Sembako di Pasar Sentral Sinjai," *Thesis, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar* (2017), 28.

menyelesaikan pengabdian.² Jaminan kesejahteraan dihari tua untuk para pegawai disebut dengan dana pensiun.

Dana pensiun dapat dipahami sebagai sejumlah dana yang dikumpulkan secara bertahap sejak masa kerja aktif, umumnya dimulai dari usia produktif sekitar 15 hingga 64 tahun, untuk kemudian digunakan saat memasuki usia pensiun. Pensiun sendiri menandai berakhirnya masa pengabdian dan tanggung jawab seorang pegawai, sehingga ia tidak lagi memiliki kewajiban melaksanakan tugas kedinasan. Tabungan yang telah terakumulasi selama bertahun-tahun inilah yang menjadi sumber utama bagi pensiunan dalam memenuhi kebutuhan hidup di hari tua. Dana pensiun sangat penting karena pada dasarnya dapat memberikan kesejahteraan kepada karyawan jika mereka sudah memasuki usia yang tidak lagi produktif untuk bekerja. Karena gaya hidup yang tinggi di zaman sekarang, setiap orang lebih selektif dalam mencari pekerjaan yang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Setiap individu akan berada pada fase dimana usia tidak produktif lagi sehingga dapat mempengaruhi produktivitas kerja seseorang, sehingga dengan adanya program dana pensiun menjadi salah satu cara bagi pekerja untuk menjaga kesejahteraan diri dan keluarga mereka.³

Dana pensiun dapat dipahami sebagai bentuk investasi jangka panjang yang baru bisa digunakan ketika seorang pegawai atau karyawan sudah tidak lagi aktif bekerja karena telah memasuki masa pensiun. Kondisi yang membuat seseorang berhenti bekerja dan akhirnya mendapatkan hak pensiun bisa terjadi

² Peraturan Pemerintah RI, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.”

³ Oyifia Arisca, Suhaidar dan Wenni Anggita, “Analisis Sistem Dan Prosedur Pengadaan Kas Dan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Pangkalpinang,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* 9, No. 3 (2023): 888.

karena berbagai faktor, misalnya wafat, berhenti dari perusahaan, memasuki masa pensiun normal, ataupun karena mengalami kondisi cacat yang menghalangi produktivitasnya. Oleh sebab itu, keberadaan dana pensiun memiliki arti yang sangat penting. Tujuannya bukan hanya sebatas memberikan dukungan finansial, tetapi juga mengandung nilai strategis, seperti memenuhi kewajiban moral perusahaan terhadap karyawan, menjaga loyalitas, serta meningkatkan daya saing dalam perekrutan dan retensi tenaga kerja.⁴

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 menjelaskan bahwa dana pensiun merupakan sebuah badan hukum yang memiliki wewenang untuk mengatur sekaligus menyelenggarakan program yang menjanjikan manfaat pensiun bagi para pekerja. Lembaga ini hadir untuk memberikan jaminan keuangan kepada karyawan yang telah memasuki usia lanjut dan sudah tidak produktif lagi di dunia kerja.⁵ Bentuk nyata dari program ini diwujudkan dalam dua skema, yaitu Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) serta Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK). Kehadiran keduanya merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat akan jaminan hari tua. Untuk mengoptimalkan program tersebut, pemerintah juga mendirikan PT. TASPEN (Persero) yang berperan sebagai pengelola resmi agar pekerja dan pensiunan dapat memperoleh hak mereka secara layak.

PT. Taspen (Persero), yang memiliki nama panjang Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri, adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang

⁴ Yulia Rahmawati Z dan Silvia Rosita, "Pembentukan Program Dana Pensiun Manfaat Pasti dengan Metode Benefit Prorate Constant Percent," *Jurnal Multidisiplin Madani* 2, No. 1 (2022): 343.

⁵ Republik Indonesia, "Undang-Undang RI nomor 11, tahun 1992 Tentang Dana Pensiun," (Mini Jaya Abadi, 1992)

beroperasi di sektor asuransi tabungan hari tua serta dana pensiun bagi Aparatur Sipil Negara dan Pejabat Negara. Perusahaan ini mengelola empat jenis program utama, yaitu Program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), serta Jaminan Kematian (JKM). Landasan hukum Taspen dalam mengelola dana pensiun merujuk pada amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 mengenai pensiun pegawai serta pensiun untuk janda atau duda pegawai.⁶ Dalam praktik penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia, terdapat pembagian tugas di antara tiga institusi besar: Taspen yang khusus menangani pensiun ASN, ASABRI yang bertugas mengelola program pensiun bagi anggota TNI dan Polri, serta BPJS Ketenagakerjaan yang fokus pada jaminan sosial tenaga kerja di luar lingkup ASN maupun TNI/Polri.

Prosedur pembayaran dana pensiun merupakan aspek penting dalam menjaga keberlangsungan sistem finansial bagi para penerima manfaat. Tahapan ini mencakup pemilihan mekanisme pembayaran, kelancaran proses transaksi, hingga perlindungan terhadap informasi finansial yang bersifat pribadi. Oleh karena itu, setiap langkah dalam prosedur pembayaran perlu disusun dengan sederhana namun terarah, mudah dipahami, dan sesuai dengan ketentuan hukum di bidang keuangan. Dengan penerapan tata cara yang teratur, para pensiunan beserta keluarga dapat merasa lebih aman dan nyaman ketika mengurus hak pensiunnya. PT Taspen hadir sebagai lembaga yang berkomitmen memberikan pelayanan optimal kepada aparatur sipil negara, baik yang masih aktif maupun yang sudah pensiun, melalui prinsip layanan yang menekankan ketepatan: tepat

⁶ Republik Indonesia, “Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda, Duda Pegawai.”

penerima, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, serta tepat kelengkapan administrasi.⁷

Sebagai perusahaan yang terus beradaptasi terhadap perkembangan era digital, PT Taspen (Persero) merancang sistem pembayaran pensiun secara sistematis dari awal pengajuan hingga pencairan selesai. Sejak tahun 2019, diberlakukan kebijakan baru berupa kewajiban otentikasi yang harus dilakukan setiap kali pencairan manfaat pensiun. Kebijakan ini kemudian diintegrasikan melalui inovasi berupa aplikasi *Andal by Taspen* yang menjadi bukti nyata digitalisasi layanan. Kehadiran aplikasi tersebut bertujuan mempermudah proses klaim serta memperkuat aspek keamanan data dan keabsahan penerima pensiun. Transformasi digital ini memungkinkan peserta mengakses layanan tanpa batasan ruang dan waktu, cukup menggunakan perangkat *smartphone*. Penerapan teknologi semacam ini memberikan nilai tambah bagi PT Taspen karena mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperluas jangkauan aksesibilitas bagi seluruh nasabahnya.

Meski demikian, penerapan aplikasi otentikasi tidak selalu berjalan mulus di lapangan. Sebagian pensiunan menghadapi berbagai kendala, seperti lupa melakukan otentikasi yang hanya diwajibkan dalam rentang waktu tertentu, rendahnya kesadaran untuk menggunakan aplikasi secara teratur, serta adanya hambatan jaringan internet yang membuat proses menjadi terhambat. Di samping itu, masih banyak peserta pensiun yang belum terbiasa menggunakan *smartphone*, sehingga proses otentikasi belum sepenuhnya efektif. Padahal, keberhasilan

⁷ Astra Putu Indira, "Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja," *Jurnal Akuntansi Profesi* 8, No.1 (2017): 24.

sistem ini sangat bergantung pada kepatuhan peserta dalam melaksanakan kewajibannya. Kehadiran aplikasi otentikasi sejatinya dirancang untuk memberikan rasa aman serta kepercayaan penuh bagi penerima manfaat ketika membuktikan keberadaannya. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kekeliruan dan kesulitan yang menuntut perbaikan berkelanjutan dari sisi sosialisasi, pendampingan, maupun penyempurnaan teknologi.

Secara prinsip, peran utama dari organisasi publik adalah memberikan pelayanan yang layak kepada masyarakat. Oleh karena itu, aparat pemerintah berkewajiban untuk melaksanakan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, transparan, serta memberikan rasa puas bagi semua pihak yang dilayani. Esensi dari pelayanan publik bukan hanya sekadar kewajiban administratif, melainkan juga bagian dari upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat yang merupakan hak dasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan atau yang sering disebut pelayanan prima. Tingkat kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan, sebab kualitas yang baik dapat menjadi strategi efektif dalam mempertahankan kepercayaan pengguna, menarik penerima layanan baru, mencegah berpindahnya masyarakat ke alternatif lain, serta menciptakan nilai lebih dan keunggulan kompetitif bagi lembaga publik. Dengan

adanya kualitas pelayanan yang optimal, masyarakat akan merasa dihargai dan mendapatkan kenyamanan di atas ekspektasi mereka.⁸

Dari hasil pengamatan awal yang dilakukan penulis di PT Taspen (Persero) KC Palu, ditemukan adanya sejumlah hambatan yang dialami peserta pensiunan ketika melakukan otentikasi digital melalui aplikasi *Andal by Taspen*. Beberapa peserta merasakan kesulitan, terutama karena kendala jaringan dan gangguan server yang biasanya terjadi ketika volume otentikasi tinggi pada awal bulan. Selain faktor teknis tersebut, terdapat kemungkinan terjadinya kesalahan manusia (*human error*), misalnya kesalahan dalam proses pengambilan keputusan atau ketidakcermatan saat menggunakan sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu memberikan perhatian lebih terhadap keberlangsungan mekanisme pelayanan agar tidak mengganggu proses sistem pembayaran dana pensiun. Dengan memperhatikan hal tersebut, diharapkan pelayanan menjadi lebih efektif, transparan, dan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis merasa penting untuk meneliti secara mendalam mengenai mekanisme pelayanan pada pembayaran dana pensiun serta mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi *Andal by Taspen* di lingkungan Taspen KC Palu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ditemui yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

⁸ Ermawati, Riza Putri Utami, Irham Pakkawaru, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Nasi Kuning Puput Di Kayumalue," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* 2, No.1 (2020): 37.

1. Bagaimana mekanisme pelayanan pembayaran dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) KC Palu sesuai dengan standar *Service Quality*?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat pada sistem pembayaran dana pensiun di PT. Taspen (Persero) KC Palu?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan pembayaran dana pensiun pada PT. Taspen (Persero) KC Palu sesuai dengan standar *Service Quality*
- b. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat pada sistem pembayaran dana pensiun di PT. Taspen (Persero) KC Palu

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah manfaat yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak, antara lain:

- a. Bagi penulis, penelitian ini menjadi dasar pembelajaran sekaligus pengalaman dalam menyusun kajian ilmiah yang lebih mendalam, serta memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palu. Selain itu, proses ini diharapkan memperluas wawasan penulis dalam bidang ilmu ekonomi, khususnya terkait tema yang diteliti.
- b. Bagi instansi terkait, hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan peninjauan, evaluasi, serta

peningkatan kualitas mekanisme pembayaran pensiun agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan yang ada di lapangan.

- c. Bagi pembaca atau peneliti berikutnya, karya ini dapat dijadikan salah satu rujukan untuk mengembangkan penelitian lanjutan, sekaligus menghindari pengulangan topik yang serupa. Selain itu, tulisan ini juga dapat menjadi sumber referensi tambahan dalam penyelesaian berbagai tugas atau karya ilmiah lainnya di bidang yang sama.

D. Penegasan Istilah

1. Mekanisme Pembayaran

Menurut Humphrey, sistem pembayaran adalah mekanisme yang menunjukkan bagaimana uang berpindah dari suatu pihak ke pihak lain dalam sebuah transaksi.⁹ Sedangkan pengertian pembayaran menurut Hasibuan yaitu: “Berpindahnya hak kepemilikan atas sejumlah uang atau dana dari pembayar kepada penerimanya, baik langsung maupun melalui media jasa-jasa perbankan.”¹⁰ Mekanisme pembayaran mencakup semua proses, aturan dan teknologi yang digunakan untuk memfasilitasi perpindahan dana dalam menyelesaikan transaksi keuangan.

2. Pelayanan Publik

Menurut Kotler, pelayanan dapat dipahami sebagai aktivitas atau tindakan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud serta tidak menimbulkan kepemilikan. Dalam konteks organisasi maupun

⁹ Humphrey, “A review of saliva : Normal composition , flow , and function”, *Journal of prosthetic dentistry* 85, No. 2 (2001): 164.

¹⁰ Malayu Hasibuan, “*Dasar-Dasar Perbankan Cetakan Kelima*,” (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 77

perusahaan, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai unsur, antara lain sistem kerja yang digunakan, teknologi yang diterapkan, serta faktor manusia yang terlibat di dalamnya. Dari ketiga unsur tersebut, aspek manusia memiliki peranan yang paling dominan karena secara langsung berhubungan dengan penerima layanan. Oleh karena itu, kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan maupun kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi, maka kualitas tersebut dianggap baik, sebaliknya jika berada di bawah harapan maka kualitasnya dinilai rendah.¹¹

3. Program Pensiun

Berdasarkan PSAK 18 (2010), program manfaat purnakarya merupakan sebuah perjanjian yang dibuat oleh entitas dengan tujuan memberikan manfaat pasca kerja kepada karyawan setelah masa pengabdian berakhir, baik melalui pembayaran secara rutin bulanan maupun dalam bentuk sejumlah uang sekaligus. Sementara itu, Undang-undang Nomor 11 Tahun 1992 menjelaskan bahwa Program Pensiun adalah suatu bentuk program yang dirancang untuk menjamin pemberian manfaat pensiun kepada para peserta. Dengan demikian, Program Pensiun dapat dipahami sebagai sistem yang memberikan jaminan kesejahteraan kepada karyawan setelah berhenti bekerja, di mana dana untuk pembayaran manfaat tersebut dikumpulkan dari iuran selama karyawan masih aktif bekerja. Keberadaan dana pensiun ini tidak hanya penting bagi individu yang akan memasuki masa pensiun, tetapi juga memiliki kontribusi signifikan terhadap

¹¹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, "*Service, Citra Wisata dan Setixfaction.*" (Yogyakarta: Andi, 2005), 121.

pembangunan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara luas, karena melalui dana tersebut terdapat kepastian finansial bagi pekerja yang sudah tidak produktif lagi.

4. PT Taspen (Persero)

PT Taspen (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberikan mandat oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial dan mengelola pembayaran hak pensiun bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Sebagai lembaga yang dipercaya penuh, PT Taspen (Persero) memiliki tanggung jawab memastikan bahwa setiap penerima manfaat pensiun memperoleh haknya secara tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam proses pencairan dana pensiun, penerima atau ahli waris perlu memahami prosedur serta mekanisme yang telah ditetapkan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

E. Garis-Garis Besar Isi

Bab I memuat bagian pendahuluan yang berfungsi sebagai fondasi awal untuk memberikan arah sekaligus gambaran umum terhadap topik penelitian yang akan dibahas pada bab-bab berikutnya. Pada bagian ini dijelaskan berbagai hal mendasar, seperti uraian mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, penegasan istilah agar tidak terjadi perbedaan makna, serta sistematika penulisan yang menggambarkan alur pembahasan dari awal hingga akhir karya ilmiah.

Bab II berisi kajian pustaka yang menjadi dasar teoretis penelitian. Bab ini mencakup pembahasan mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, telaah teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, serta penyusunan kerangka pemikiran sebagai pijakan konseptual dalam menganalisis permasalahan.

Bab III menjelaskan metode penelitian yang digunakan penulis. Dalam bab ini diuraikan jenis penelitian, rancangan penelitian yang dipakai, lokasi atau tempat penelitian, sumber data dan informan yang terlibat, teknik dalam mengumpulkan data, cara pengolahan data, serta prosedur untuk memastikan keabsahan atau validitas data yang diperoleh. Dengan kata lain, bab ini menjadi panduan teknis bagaimana penelitian dilaksanakan secara sistematis.

Bab IV menyajikan hasil penelitian sekaligus analisis atau pembahasan dari temuan yang diperoleh. Bagian ini memuat uraian mengenai deskripsi data, pemaparan hasil penelitian, serta interpretasi peneliti terhadap temuan tersebut dengan mengaitkannya pada teori maupun penelitian sebelumnya.

Bab V merupakan penutup yang terdiri atas dua bagian utama, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan dirumuskan sebagai jawaban dari rumusan masalah berdasarkan hasil penelitian, sedangkan saran ditujukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik praktisi, peneliti selanjutnya, maupun masyarakat luas, sehingga penelitian ini dapat memberikan manfaat lebih lanjut.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan karya ilmiah yang sudah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya, di mana hasilnya telah melewati proses pengujian dengan metode ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Berbagai penelitian mengenai mekanisme maupun pelayanan pembayaran dana pensiun, khususnya di PT Taspen (Persero), menjadi rujukan penting dalam penelitian ini. Beberapa hasil kajian terdahulu yang relevan dapat dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Oyifia Arisca, Suhaidar dan Wenni Anggita (2023) “Analisis Sistem Dan Prosedur Pengadaan Kas Dan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Pangkalpinang.”¹	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme pengelolaan kas sekaligus tata cara pembayaran dana pensiun yang diterapkan di PT Taspen (Persero) Pangkalpinang sudah menyesuaikan standar operasional prosedur yang berlaku di perusahaan. Respon dari para pemohon terhadap penerapan aplikasi Taspen	1. Menganalisis prosedur pengadaan kas dana pensiun 2. Lokasi penelitian 3. Subjek penelitian	1. Jenis penelitian kualitatif deskriptif 2. Menganalisis sistem pembayaran dana pensiun

¹ Oyifia Arisca, Suhaidar dan Wenni Anggita, “Analisis Sistem Dan Prosedur Pengadaan Kas Dan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Pangkalpinang,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* 9, No. 3 (2023): 877.

		Otentikasi secara umum bernilai positif. Walaupun demikian, masih terdapat sejumlah peserta pensiun yang mengalami kesulitan, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan <i>smartphone</i> sehingga pemahaman terhadap aplikasi tersebut belum maksimal.		
2.	Angelina Setiono, Inggriani Elim dan Sintje Rondonuwu (2017) “Analisis Pengendalian Intern Dan Sistem Pembayaran Dana Pensiun Bulanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado.” ²	Hasil penelitian menekankan pada penerapan sistem pengendalian intern di PT Taspen (Persero) Cabang Manado. Hasil analisis menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan internal sudah berjalan dengan efektif, karena adanya kesesuaian antara teori pengendalian intern, khususnya aktivitas pengendalian, dengan praktik di lapangan. Namun, penelitian tersebut juga mengidentifikasi masih terdapat persoalan dalam mengatasi hambatan berupa keterlambatan proses pembayaran, yang sampai saat penelitian dilakukan belum tertangani secara optimal.	1. Untuk mengetahui pengendalian intern atas pembayaran dana pensiun 2. Lokasi penelitian	1. Menganalisis sistem pembayaran dana pensiun 2. Jenis penelitian kualitatif deskriptif 3. Teknik analisis data

² Angelina Setiono, Inggriani Elim dan Sintje Rondonuwu, “Analisis Pengendalian Intern Dan Sistem Pembayaran Dana Pensiun Bulanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado,” *Jurnal EMBA* 5, No. 2 (2017): 2341

3.	Kristine Simanjuntak, Noegrahini Lastiningsih dan Dianwicakasih Arieftiara (2020) “Efektivitas Sistem Pencairan Dana Atas Pembayaran Tunjangan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada PT. Taspen (Persero).”³	Hasil dari penelitian menegaskan bahwa pencairan dana pensiun yang dilakukan PT Taspen telah memberikan kepuasan bagi pengguna. Efektivitas sistem ini terlihat dari tiga indikator utama, yaitu penilaian dari sisi kepuasan penerima, hasil pengendalian internal, serta opini auditor. Selain itu, perusahaan juga menerapkan proteksi berlapis pada basis data agar kerahasiaan informasi tetap terjaga. Meskipun demikian, apabila terjadi keterlambatan dalam proses pembayaran, pihak PT Taspen masih mengandalkan otentikasi manual sebagai langkah alternatif penyelesaian.	1. Lokasi penelitian 2. Menganalisa sistem pencairan dana atas pembayaran tunjangan 3. Subjek penelitian	1. Menganalisa sistem pembayaran dana pensiun dan hambatan pada aplikasi otentikasi 2. Jenis penelitian kualitatif 3. Teknik analisis data
4.	Abdul Sabaruddin, Rahmat Hidayat, Ditha Putri Lestari (2022) “Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT	Penelitian ini berfokus pada analisis digitalisasi layanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi di Cabang Kendari menyimpulkan bahwa inovasi tersebut sudah berjalan dengan baik.	1. Menggunakan teori Konsep <i>E-Government</i> 2. Lokasi penelitian 3. Subjek penelitian	1. Menganalisis digitalisasi pembayaran dana pensiun melalui aplikasi otentikasi 2. Jenis penelitian

³ Kristine Simanjuntak, Noegrahini Lastiningsih dan Dianwicakasih Arieftiara, “Efektivitas Sistem Pencairan Dana Atas Pembayaran Tunjangan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada PT. Taspen (Persero),” *Prosiding Biema* 1, (2020): 1

	Taspen (Persero) Kendari.”⁴	Hal itu tercermin dari terpenuhinya tiga aspek utama pengembangan digital sektor publik, yaitu: (a) adanya dukungan dari pihak internal perusahaan, (b) tersedianya kemampuan berupa pendanaan, sarana teknologi, serta sumber daya manusia yang memadai, dan (c) nilai manfaat yang dirasakan langsung oleh para pensiunan dalam bentuk kemudahan dan kecepatan layanan.		yang digunakan teknik deskriptif kualitatif 3. Teknik analisis data
5.	Novida Anggraini dan Rezon Banyuaji (2019) “Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan.”⁵	Penelitian ini mengulas mengenai kualitas pelayanan administrasi pembayaran pensiun di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan. Hasilnya memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada para penerima manfaat maupun peserta telah terlaksana dengan baik.	1. Tidak membahas tentang aplikasi Taspen otentikasi 2. Lokasi penelitian 3. Subjek penelitian	1. Pelayanan pembayaran pensiun pegawai PNS 2. Membahas tentang <i>service</i> data 3. Jenis penelitian kualitatif deskriptif

⁴ Abdul Sabaruddin, Rahmat Hidayat, Ditha Putri Lestari, “Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari,” *Jurnal Administrasi Publik* XVII, No. 2 (2022): 211.

⁵ Novida Anggraini dan Rezon Banyuaji, “Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan,” *Public Administration Journal* 3, No. 2 (2019): 158.

B. Kajian Teori

1. Sistem Pembayaran

a. Pengertian Sistem

Menurut Sutabri dalam karyanya yang berjudul “Analisis Sistem Informasi”, sistem dapat dipahami sebagai sekumpulan unsur yang saling berkaitan erat dan bekerja bersama-sama guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.⁶ Sejalan dengan pandangan tersebut, Oetomo menjelaskan bahwa sistem adalah himpunan elemen yang saling berhubungan, yang secara keseluruhan membentuk satu kesatuan agar sasaran yang diharapkan dapat tercapai.⁷ Sementara itu, Mulyadi mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan prosedur yang disusun berdasarkan pola terpadu untuk menunjang pelaksanaan aktivitas utama dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dalam pandangan Mulyadi, setiap sistem terdiri dari dua komponen penting, yakni struktur dan proses. Struktur merepresentasikan bagian-bagian yang membentuk sistem, sedangkan proses menggambarkan cara kerja dari masing-masing bagian tersebut dalam rangka mencapai tujuan yang telah direncanakan.⁸

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat dirumuskan bahwa sistem pada hakikatnya merupakan sebuah kesatuan yang terdiri dari berbagai elemen yang saling terhubung dan saling mempengaruhi. Setiap elemen di dalamnya memiliki fungsi dan perannya masing-masing, yang secara kolektif mendukung pencapaian tujuan bersama. Di dalam sistem, terdapat interaksi dan hubungan

⁶ Tata Sutabri, “*Analisis Sistem Informasi*,” (Andi: Yogyakarta, 2012), 6.

⁷ Budi Sutedjo Dharma Oetomo, “*Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi. Edisi I*,” (ANDI: Yogyakarta, 2002), 56

⁸ Mulyadi, “*Sistem Akuntansi Edisi 4*,” (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2016), 4.

timbang balik antar elemen yang menghasilkan pola kerja yang teratur serta terorganisir dengan baik. Secara etimologis, istilah sistem sendiri berakar dari bahasa Yunani, yaitu *Sistema*, yang berarti suatu rangkaian komponen yang saling terikat dan tersusun secara menyeluruh sehingga membentuk satu kesatuan yang utuh.⁹

b. Pengertian Sistem Pembayaran

Menurut Pohan, pembayaran dipahami sebagai proses perpindahan nilai antara pihak penjual dan pembeli, di mana pada saat bersamaan juga terjadi aliran barang maupun jasa.¹⁰ Sementara itu, Humphrey menjelaskan bahwa sistem pembayaran merupakan suatu mekanisme yang menjelaskan bagaimana uang dipindahkan dari satu pihak ke pihak lainnya dalam suatu transaksi ekonomi.¹¹ Adapun Hasibuan mengartikan pembayaran sebagai perpindahan hak kepemilikan atas sejumlah uang atau dana dari pihak pembayar kepada pihak penerima, baik dilakukan secara langsung maupun melalui perantara lembaga perbankan.¹² Selanjutnya, Undang-Undang Bank Indonesia Nomor 23 Pasal 1 menegaskan bahwa sistem pembayaran meliputi seperangkat aturan, institusi, dan mekanisme yang dimanfaatkan untuk memindahkan dana dalam rangka memenuhi kewajiban dari suatu aktivitas ekonomi.¹³ Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran tidak hanya sebatas metode atau cara membayar, tetapi

⁹ A. Rusdianadan Moch. Irfan, “*Sistem informasi manajemen*,” (Pustaka Setia, 2014), 52

¹⁰ Aulia Pohan, “*Sistem Pembayaran: Strategi dan Implementasi di Indonesia*,” (Rajawali: Jakarta, 2011), 70

¹¹ Humphrey, “A review of saliva : Normal composition , Flow , And Function”, *Journal of prosthetic dentistry* 85, No. 2 (2001): 165.

¹² Malayu Hasibuan, “*Dasar -Dasar Perbankan Cetakan Kelima*,” (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 77

¹³ Undang-Undang Bank Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Sistem Pembayaran.

juga menyangkut regulasi dan lembaga yang berperan di dalamnya. Secara sederhana, sistem pembayaran bisa dipahami sebagai sebuah sistem yang mengatur aliran uang dari satu pihak ke pihak lain dalam transaksi.

Secara umum, pembayaran dapat dimaknai sebagai proses pemindahan sejumlah uang dari pihak yang melakukan pembayaran menuju penerima. Dalam perkembangan teknologi yang semakin maju, muncul metode pembayaran berbasis digital. Sistem pembayaran digital memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pembelian barang maupun jasa melalui jaringan internet. Berbeda dengan pembayaran konvensional, dalam sistem digital pelanggan mengirimkan data yang berhubungan dengan transaksi pembayaran kepada penjual secara daring, tanpa adanya interaksi fisik seperti pengiriman faktur melalui surat elektronik ataupun konfirmasi melalui fax. Pada era modern ini, terdapat ratusan variasi sistem pembayaran elektronik yang terus berkembang seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kemudahan transaksi.¹⁴

c. Jenis-jenis Sistem Pembayaran

Perkembangan sistem pembayaran elektronik pada masa sekarang menunjukkan efisiensi yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan mekanisme pembayaran berbasis kertas. Penerapan teknologi pembayaran digital tidak hanya mampu mempercepat alur transaksi, tetapi juga menekan beban biaya yang ditanggung masyarakat secara keseluruhan. Hal ini terjadi karena pembangunan sistem pembayaran non-tunai berbasis elektronik umumnya hanya membutuhkan sebagian kecil dari sumber daya yang diperlukan untuk mengelola sistem

¹⁴ Jefry Tarantang, Annisa Awwaliyah, Maulidia Astuti, Meidinah Munawaroh, "Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia," *Jurnal Al-Qardh* 4, No. 1 (2019): 65.

pembayaran non-tunai berbasis dokumen fisik. Dengan kata lain, penggunaan instrumen pembayaran modern menghadirkan keuntungan ekonomi yang signifikan bagi pengguna maupun penyedia layanan.

Pemanfaatan metode pembayaran digital memungkinkan masyarakat untuk menyimpan, memproses, serta menerima dana dalam wujud data elektronik yang dapat ditransfer melalui perangkat pembayaran berbasis teknologi. Berbeda dengan transaksi konvensional yang masih mengandalkan uang tunai, cek, ataupun kartu kredit, pembayaran digital dijalankan dengan dukungan aplikasi tertentu, kartu pembayaran, serta uang elektronik. Dalam sistem ini, terdapat sejumlah elemen kunci yang saling berkaitan, antara lain mekanisme transfer dana, jaringan infrastruktur yang mendukung, serta aturan dan tata cara yang mengarahkan penggunaan layanan. Dalam praktik pengelolaan dana pensiun, dikenal beberapa pola atau metode pembayaran yang biasanya digunakan oleh perusahaan maupun lembaga penyelenggara, yaitu:¹⁵

1) *Pay-as-you-go*

Pay as you go dapat dipahami sebagai sistem pendanaan pensiun yang sifatnya langsung, di mana perusahaan atau pemberi kerja membayarkan hak pensiun kepada pegawai ketika yang bersangkutan sudah memasuki usia pensiun. Dengan kata lain, tidak ada dana khusus yang diakumulasikan sebelumnya, melainkan kewajiban pembayaran dipenuhi pada saat manfaat tersebut jatuh tempo. Sistem ini banyak diterapkan pada institusi yang memiliki kemampuan finansial jangka panjang.

¹⁵ Nurfita Sari, “Pengendalian Intern Pada Sistem Pembayaran Dana Pensiun Bulanan Di Bank BTPN KCP Watampone”, *Thesis, Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai* (2021).

2) *Fully funded system*

Berbeda dengan sistem sebelumnya, pada *fully funded system* iuran pensiun telah dihimpun sejak awal masa kerja karyawan. Dana tersebut dikumpulkan secara teratur, dikelola, dan diinvestasikan sehingga pada saat peserta pensiun, manfaat yang dijanjikan dapat dibayarkan dengan lancar. Model pendanaan ini dianggap lebih aman karena adanya cadangan dana yang sudah dipersiapkan, sehingga perusahaan tidak terbebani secara tiba-tiba ketika pegawai pensiun.

3) *Advance funding system*

Advance funding system merupakan pola pendanaan yang dilakukan dengan mengumpulkan iuran baik dari peserta maupun pemberi kerja, kemudian dana tersebut diolah melalui instrumen investasi. Keuntungan hasil investasi menjadi tambahan yang dapat memperkuat pembayaran manfaat di masa depan. Karakteristik sistem ini adalah manfaat yang diterima peserta tidak hanya ditentukan oleh jumlah iuran, melainkan juga dipengaruhi oleh performa investasi yang dijalankan pengelola dana. Dengan demikian, terdapat potensi nilai manfaat yang lebih besar seiring keberhasilan investasi.

Selain mekanisme pendanaan, terdapat pula pilihan mengenai cara pembayaran manfaat pensiun kepada karyawan yang telah memasuki usia pensiun, antara lain:¹⁶

¹⁶ Budi Santoso dan Nuritomo, "*Bank dan Lembaga Keuangan Lain*," (Jakarta: Salemba Empat, 2018), 64.

1) Pembayaran secara sekaligus (*lump sum*)

Banyak peserta cenderung memilih metode *lump sum* karena seluruh dana manfaat akan diterima sekaligus pada saat pensiun. Pertimbangannya, penerimaan dana yang besar secara langsung dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan mendesak, seperti pelunasan hutang, biaya kesehatan, atau bahkan investasi pribadi. Namun, pilihan ini memiliki risiko di mana dana dapat habis lebih cepat apabila tidak dikelola secara hati-hati.

2) Pembayaran secara berkala (*annuity*)

Dalam pola ini, peserta akan menerima manfaat dalam bentuk cicilan tetap dalam jangka waktu tertentu, biasanya setiap bulan. Tujuan dari mekanisme ini adalah menjaga kesinambungan pendapatan peserta setelah tidak lagi bekerja, sehingga manfaat pensiun benar-benar dapat mendukung kesejahteraan di masa tua. Selain itu, pembayaran secara bertahap juga membantu menjaga stabilitas ekonomi makro karena sirkulasi dana tidak langsung meningkat drastis seperti pada pembayaran *lump sum*.

2. Teori Pelayanan

Menurut Kotler, pelayanan dipahami sebagai aktivitas atau tindakan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan.¹⁷ Sementara itu, Tjiptono dan Chandra menjelaskan bahwa pelayanan (*service*) dapat dipandang sebagai suatu sistem yang terdiri dari dua bagian utama. Pertama, *service operations* yang biasanya berlangsung di belakang layar (*back office*) sehingga seringkali tidak disadari oleh pelanggan.

¹⁷ Kotler Philip, “*Manajemen Pemasaran, Edisi Millennium*,” Diterjemahkan Oleh Benyamin Molan, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2008), 83.

Kedua, *service delivery* yang bersifat nyata dan dapat langsung dirasakan oleh pelanggan, sering disebut juga sebagai *front office*.¹⁸

Berdasarkan pandangan para ahli, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun organisasi jasa untuk memberikan bantuan, kemudahan, atau kenyamanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Pelayanan yang dilakukan secara optimal tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan, tetapi juga menekankan pentingnya perhatian terhadap kepuasan pelanggan. Apabila mutu pelayanan dikelola dengan baik, pelanggan akan merasa dihargai keberadaannya dan lebih loyal terhadap perusahaan. Secara sederhana, pelayanan dapat diartikan sebagai interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan, di mana pemahaman terhadap karakteristik dan preferensi pelanggan menjadi faktor utama agar pelayanan dapat mencapai hasil maksimal.¹⁹

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam menyajikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan, sehingga mampu memberikan rasa puas. Ketika kepuasan tersebut tercapai, pelanggan cenderung untuk terus melakukan pembelian ulang atau memperbesar konsumsi mereka. Lebih jauh lagi, kepuasan pelanggan biasanya akan mendorong mereka untuk berbagi pengalaman positif kepada orang lain, yang pada akhirnya dapat berfungsi sebagai bentuk promosi tidak berbayar bagi perusahaan. Keberhasilan dalam memberikan kualitas pelayanan ini sangat dipengaruhi oleh

¹⁸ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, "Quality Satisfaction,"* (Jogjakarta: Andi Offset, 2012), 45

¹⁹ Nurdin & Khaeruddin Yusuf, "Knowledge Management Lifecycle In Islamic Bank: The Case Of Syariah Banks In Indonesia," *International Journal of Knowledge Management Studies* 11, No.1 (2020): 75.

kompetensi sumber daya manusia dalam berinteraksi dengan pelanggan, serta tersedianya fasilitas maupun infrastruktur yang memadai untuk mendukung kelancaran proses pelayanan.²⁰

Secara garis besar, tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk maupun layanan tercermin dari bagaimana mereka membandingkan manfaat yang mereka bayangkan sebelumnya dengan manfaat nyata yang diterima setelah menggunakan produk atau jasa tersebut. Apabila kenyataan yang dialami pelanggan setara atau bahkan melampaui perkiraan awal, maka timbul rasa puas. Namun, jika kenyataan yang diterima jauh di bawah harapan, maka akan muncul perasaan kecewa. Proses mendapatkan pengalaman yang memuaskan secara konsisten dari waktu ke waktu akan membentuk persepsi positif yang lebih kuat, bahkan memudahkan pelanggan dalam menyusun harapan atau ekspektasi yang lebih realistis untuk penggunaan selanjutnya.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Aulia Hidayah, Hilal Malarangan, dan Fatma, yang menjelaskan bahwa nasabah menilai kualitas pelayanan yang diberikan Pegadaian berpengaruh signifikan terhadap keputusan mereka dalam memilih produk Tabungan Emas di Pegadaian Syariah Cabang Palu Plaza. Berdasarkan hasil tanggapan responden, terlihat adanya keyakinan bahwa “Kemampuan Pegadaian Syariah dalam memberikan layanan sesuai janji serta tepat waktu” memberikan dorongan kepada nasabah untuk menentukan pilihan pada produk Tabungan Emas tersebut. Dengan kata lain,

²⁰ Kasmir, “*Costumer Service Excellent: Teori dan Praktik*,” Cet I, (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2017), 64

keandalan pelayanan menjadi salah satu pertimbangan utama yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk memanfaatkan layanan di cabang tersebut.²¹

Pertumbuhan sebuah perusahaan jasa idealnya sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang disediakan, sebab esensi dari kualitas layanan terletak pada kemampuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memastikan penyampaian dilakukan dengan tepat sesuai harapan mereka. Dalam konteks ini, perilaku konsumen memegang peranan penting yang harus diperhatikan secara serius oleh perusahaan. Hal ini disebabkan karena perusahaan tidak dapat membaca secara langsung isi pikiran konsumen, baik sebelum melakukan transaksi, saat proses pembelian, maupun setelah mereka menerima produk atau jasa yang ditawarkan.²²

Dalam upaya mengendalikan kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi utama yang menjadi landasan dalam mengukur kualitas jasa menurut *Service Quality* (ServQual). Kelima dimensi tersebut meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Masing-masing dimensi memiliki peranan yang berbeda, namun saling berkaitan dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima.²³

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles menggambarkan wujud nyata dari pelayanan yang dapat diamati secara langsung oleh pelanggan. Keberadaan fasilitas fisik yang baik akan

²¹ Aulia Hidayah, Hilal Malarangan, Fatma, "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Emas di Pegadaian Syari'ah," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, No. 2 (2019): 33.

²² Nurdin, Novia, Arif Rahman, Rrin Suhada, "Potensi Industri Produk Makanan Halal Di Kota Palu," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, No.1 (2019): 2.

²³ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, "*Manajemen Kualitas Jasa*," (Yogyakarta: ANDI, 2005), 180.

menumbuhkan kesan positif sekaligus membangun citra perusahaan, khususnya bagi konsumen baru yang pertama kali melakukan interaksi. Sebaliknya, jika perusahaan mengabaikan aspek fisik seperti kebersihan ruangan, kenyamanan area pelayanan, atau penampilan karyawan, maka hal ini dapat menurunkan kepercayaan publik. Komponen penting pada dimensi tangibles meliputi kondisi gedung, ruang layanan, area parkir, kerapian lingkungan, serta performa karyawan dalam melayani pelanggan.

2) *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* (keandalan) berkaitan dengan sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan. Pelanggan akan merasa puas ketika jasa diterima sebagaimana yang dijanjikan, dan sebaliknya kepuasan akan menurun apabila perusahaan tidak mampu memenuhi komitmennya. Keandalan ini mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menjaga konsistensi mutu layanan serta keakuratan waktu dalam setiap proses penyampaian jasa.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness menekankan pada kesiapan dan kecepatan karyawan dalam merespons berbagai kebutuhan pelanggan. Ketika perusahaan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan penuh perhatian, maka pelanggan akan memiliki pandangan positif terhadap kualitas jasa yang diterimanya. Bahkan ketika terjadi kesalahan atau keterlambatan, penyedia layanan dituntut untuk segera memperbaikinya agar tidak merugikan konsumen. Unsur utama dalam dimensi ini mencakup kesiapan karyawan, ketepatan waktu

dalam melayani, serta kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan dengan segera.

4) *Assurance* (Jaminan)

Assurance (Jaminan) berkaitan dengan bagaimana karyawan dapat menumbuhkan rasa aman, keyakinan, serta kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Faktor ini penting karena layanan jasa sering kali memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi. Oleh karena itu, kompetensi karyawan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap ramah sangat menentukan. Kredibilitas perusahaan juga menjadi bagian penting, sebab kepercayaan pelanggan dapat dibangun melalui sikap profesional, keramahan, dan perhatian yang diberikan saat berinteraksi. Dengan demikian, *assurance* menekankan pada jaminan bahwa pelanggan akan merasa terlindungi serta yakin dengan mutu layanan yang diberikan.

5) *Emphaty* (Perhatian)

Emphaty merujuk pada kemampuan perusahaan maupun karyawan dalam memahami dan memberikan perhatian secara personal kepada setiap pelanggan. Bentuk empati dapat diwujudkan melalui komunikasi yang jelas, kesediaan mendengarkan kebutuhan konsumen, serta kemampuan mengatur waktu agar mudah dijangkau, baik melalui pertemuan langsung maupun sarana komunikasi lainnya. Ketika pelanggan merasa diperhatikan secara individual, maka hubungan jangka panjang dapat terbangun dan berdampak pada loyalitas terhadap perusahaan.

3. Program Dana Pensiun

a. *Pengertian Program Pensiun*

Menurut Hurlock, masa pensiun dapat dipahami sebagai sebuah tahapan ketika seseorang mulai terlepas dari ikatan pekerjaannya. Selama masih aktif bekerja, individu biasanya memperoleh kompensasi berupa gaji, tetapi ketika memasuki masa purnatugas, kondisi tersebut mengalami perubahan. Dari sudut pandang psikologi, pensiun sering dipandang sebagai periode transisi menuju gaya hidup yang berbeda dari sebelumnya, bahkan bisa dianggap sebagai akhir dari pola hidup lama.²⁴ Sementara itu, Sutarto bersama Ismul Cokro menekankan bahwa pensiun sebaiknya tidak dipahami sebatas berhentinya seseorang dari pekerjaan karena faktor usia semata. Istilah ini pada dasarnya mengandung makna purnabakti, yakni tugas sudah selesai atau seseorang berhenti dari tanggung jawab kerjanya.²⁵ Oleh karena itu, saat memasuki masa pensiun, individu memiliki peluang untuk mengubah arah kehidupannya. Ada yang memilih untuk tetap aktif dengan menekuni berbagai kegiatan baru, dan ada pula yang memutuskan untuk lebih banyak beristirahat tanpa melakukan aktivitas yang menuntut energi besar.

Pensiun merupakan fenomena sosial yang kaya makna dan sulit dirumuskan hanya dengan satu definisi sederhana. Banyak orang mengartikan pensiun bukan sekadar berhenti bekerja karena umur, melainkan sebagai titik perubahan dalam perjalanan hidup seseorang. Secara terminologis, pensiun sering dimaknai sebagai purnabakti, tanda bahwa kewajiban telah dituntaskan atau tugas

²⁴ Elizabeth B Hurlock, "*Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*," (Jakarta : Gramedia, 1983), 66.

²⁵ J. Tito Sutarto & C. Ismul Cokro, "*Pensiun Bukan Akhir Segalanya*," (Jakarta: Gramedia, 2008), 48.

telah dihentikan. Apriyanto memberikan sudut pandang yang berbeda, yaitu bahwa pensiun juga berkaitan dengan hak finansial. Menurutnya, pensiunan berhak menerima penghasilan rutin setiap bulan sesuai dengan aturan yang berlaku. Program pensiun untuk Pegawai Negeri Sipil, misalnya, biasanya diberikan ketika seseorang mencapai usia tertentu, atau ketika yang bersangkutan meninggal dunia saat masih aktif sehingga hak pensiun diteruskan kepada pasangan maupun anak. Hal ini juga berlaku bila pensiunan meninggal, dengan syarat ahli waris yang menerima masih memenuhi ketentuan, misalnya anak belum menikah, belum pernah menikah, tidak memiliki penghasilan tetap, atau belum berusia 25 tahun.²⁶ Turner dan Helms menambahkan bahwa terdapat sejumlah alasan umum mengapa individu akhirnya dipensiunkan, di antaranya:²⁷

- 1) Pekerja yang berusia lanjut sering kali mengalami perlambatan dalam menyelesaikan tugas, sehingga tidak lagi mampu mengikuti standar produktivitas yang ditetapkan perusahaan.
- 2) Kondisi fisik yang semakin menurun membuat pekerja senior kurang mampu memenuhi tuntutan pekerjaan yang membutuhkan stamina dan energi lebih besar.
- 3) Banyak pekerja yang sudah berumur cenderung kaku dalam menerima pembaruan, sehingga sulit dilatih atau dikembangkan, bahkan terkadang menolak perubahan yang diperlukan perusahaan.

²⁶ Gaguk Apriyanto, "*Manajemen Dana Pensiun: Sebuah Pendekatan Penilaian Kinerja*," (Malang: Media Nusa Creative, 2020), 34

²⁷ Jeffrey S. Turner, & Donald B. Helms, "*Lifespan Development : Fifth Edition*," (USA : Holt, Rineheart, Winston, 1995).

Dana pensiun dibentuk sebagai sebuah instrumen perlindungan ekonomi bagi para pekerja yang nantinya akan memasuki masa tidak produktif. Keberadaan dana ini pada dasarnya dimaksudkan untuk mengantisipasi timbulnya berbagai permasalahan finansial yang mungkin muncul setelah seseorang tidak lagi aktif bekerja. Oleh sebab itu, pemerintah maupun perusahaan swasta sebagai pemberi kerja menginisiasi penyelenggaraan program dana pensiun yang dikelola secara resmi dan terstruktur. Melalui mekanisme pendanaan yang teratur, program ini memungkinkan terbentuknya akumulasi dana yang dapat dimanfaatkan ketika tenaga kerja memasuki masa pensiun.²⁸

Dengan adanya program dana pensiun, para karyawan memperoleh jaminan akan hak mereka di masa purna tugas. Dana yang diterima pada masa pensiun merupakan hasil dari iuran yang dikumpulkan selama individu masih aktif bekerja. Tidak hanya berfungsi sebagai bentuk penghargaan atas pengabdian karyawan, keberadaan program ini juga membawa dampak positif dalam konteks pembangunan ekonomi dan kesejahteraan sosial. Akumulasi dana yang terhimpun tidak hanya bermanfaat bagi individu penerima, melainkan juga berkontribusi terhadap stabilitas perekonomian secara makro. Artinya, dana pensiun memiliki posisi strategis, baik dalam memberikan rasa aman bagi pekerja yang memasuki usia pensiun maupun dalam mendukung keberlangsungan pembangunan nasional.

b. Program Pensiun Dini

Pensiun dini dapat dipahami sebagai sebuah mekanisme yang memungkinkan seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengakhiri masa

²⁸ Hendra Galuh Febrianto, “*Manajemen Keuangan Dana Pensiun*,” (Tangerang: Media Edu Pustaka, 2023), 50.

pengabdianya lebih awal dibandingkan batas usia pensiun normal yang telah ditentukan oleh pemerintah. Kebijakan ini pada prinsipnya memberikan ruang bagi aparatur negara yang karena alasan tertentu memilih untuk tidak menunggu sampai usia pensiun wajib tiba. Dalam regulasi kepegawaian Indonesia, dasar hukum yang digunakan mengacu pada ketentuan perundang-undangan yang secara resmi mengatur mengenai masa pensiun PNS, salah satunya tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2015, yang menetapkan bahwa usia pensiun normal ditentukan pada angka 56 tahun.²⁹

Dalam praktiknya, pensiun dini memiliki perlakuan yang berbeda, khususnya menyangkut hak-hak yang akan diterima oleh pegawai setelah pemberhentian. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 menjelaskan bahwa seorang PNS dimungkinkan untuk tetap memperoleh hak pensiun apabila telah memenuhi kriteria tertentu, yaitu berusia paling sedikit 45 tahun dan telah melaksanakan pengabdian dengan masa kerja sekurang-kurangnya 20 tahun. Skema ini dikenal dengan istilah 45:20.³⁰ Penting untuk dipahami bahwa kedua syarat tersebut bersifat menyatu dan tidak dapat dipisahkan, sehingga keduanya wajib dipenuhi secara bersamaan. Adapun mekanisme permohonan pensiun dini yaitu:

- c. Seorang PNS yang bermaksud mengajukan pensiun sebelum mencapai batas usia pensiun resmi terlebih dahulu menyampaikan permohonan kepada Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) di instansi tempat ia

²⁹ Peraturan Pemerintah RI Nomor 45 Tahun 2015, “tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun”

³⁰ Peraturan Pemerintah RI Nomor 11 Tahun 2017, “tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil”

bertugas. Penyampaian permohonan tersebut harus melalui unit pengelola kepegawaian, yaitu Biro Kepegawaian untuk instansi di tingkat pusat, atau Badan Kepegawaian Daerah untuk instansi pemerintahan di daerah.

- d.* Setelah pengajuan diterima, instansi terkait akan melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen yang dilampirkan. Jika seluruh syarat dinyatakan terpenuhi, maka instansi akan meminta persetujuan resmi dari PPK, yang kemudian dituangkan dalam bentuk Keputusan PPK sebagai dasar tindak lanjut.
- e.* Dokumen persyaratan beserta keputusan persetujuan dari PPK tersebut kemudian disampaikan ke Badan Kepegawaian Negara (BKN), baik ke BKN pusat maupun ke Kantor Regional sesuai wilayah kewenangannya, untuk diproses dan diterbitkan Persetujuan Teknis sebagai tahap akhir dari permohonan pensiun dini.

Informasi yang Diperlukan dalam Perhitungan Dana Pensiun Dini

PNS/ASN Usia 35 Tahun

- 1) Gaji Terakhir PNS/ASN: Besaran gaji terakhir yang diterima oleh PNS/ASN bersangkutan akan dijadikan dasar dalam menghitung hak dana pensiun dini yang akan diperoleh.
- 2) Masa Kerja PNS/ASN: Lama pengabdian PNS/ASN sejak diangkat sebagai CPNS hingga saat mengajukan pensiun dini harus diperhitungkan. Masa kerja tersebut mengacu pada dokumen resmi seperti SK CPNS/ASN, SK pengangkatan, hingga SK kenaikan pangkat, termasuk apabila terdapat masa kerja yang diakui dari luar negeri.

- 3) Iuran Pensiun: Jumlah total iuran pensiun yang telah disetor selama masa kerja menjadi salah satu komponen penting dalam perhitungan dana pensiun dini. Catatan mengenai iuran ini akan digunakan sebagai dasar tambahan dalam menentukan besarnya manfaat pensiun yang sah untuk diterima.

c. *Jenis-jenis Program Dana Pensiun*

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun menetapkan adanya tiga bentuk program pensiun yang dapat dijalankan oleh suatu lembaga pengelola dana pensiun, yaitu sebagai berikut:³¹

- 1) Program pensiun iuran pasti (*defined contribution plan*) atau PPIP adalah program pensiun besar iuran telah ditentukan terlebih dahulu melalui peraturan Dana Pensiun. Seluruh setoran iuran yang dikumpulkan, ditambah dengan hasil pengelolaannya, akan menjadi hak peserta ketika memasuki masa pensiun. Besaran manfaat yang diterima tergantung pada jumlah akumulasi dana yang terkumpul. Oleh karena itu, risiko keberhasilan atau kegagalan investasi sepenuhnya berada di tangan peserta, sehingga setiap individu menanggung kemungkinan perbedaan hasil yang diperoleh.
- 2) Program pensiun manfaat atau imbalan pasti (*defined benefit plan*) atau PPMP adalah program pensiun di mana manfaat pensiun ditetapkan berdasarkan suatu rumus tertentu, yang umumnya mempertimbangkan masa kerja serta besarnya penghasilan terakhir karyawan. Iuran yang

³¹ Ibid.,

masuk ke Dana Pensiun dihitung menggunakan pendekatan aktuarial untuk memperkirakan kebutuhan biaya di masa mendatang. Tidak seperti PPIP, jumlah iuran dalam PPMP tidak selalu tetap, melainkan menyesuaikan kebutuhan dana. Risiko investasi, termasuk jika terjadi kekurangan dana, menjadi tanggung jawab penuh pihak pendiri atau pemberi kerja. Dengan kata lain, peserta dijamin memperoleh manfaat sesuai formula yang berlaku, terlepas dari kondisi hasil investasi.

- 3) Program pensiun berdasarkan keuntungan (*profit sharing pension plan*) adalah bagian dari Dana Pensiun Pemberi Kerja (DPPK) yang mengelola Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP). Karakteristiknya adalah iuran hanya berasal dari pemberi kerja, bukan dari karyawan. Jumlah iuran biasanya dihitung menggunakan persentase tertentu yang dikaitkan langsung dengan laba perusahaan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa iuran tersebut mirip dengan bonus tambahan yang diberikan oleh pemberi kerja, yang kemudian diakumulasikan dalam rekening dana pensiun peserta.

d. Tujuan Dana Pensiun

Program dana pensiun pada dasarnya memiliki dua arah tujuan, yaitu dari sisi perusahaan sebagai pemberi kerja dan juga dari sudut pandang karyawan sebagai penerima manfaat. Menurut Yunawati, secara garis besar arah tujuan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi Pemberi Kerja

- a) Tanggung jawab moral. Perusahaan pada dasarnya tidak hanya berfokus pada keuntungan, tetapi juga memiliki kewajiban moral untuk memberi kepastian dan rasa tenang bagi karyawan ketika mereka tidak lagi produktif karena usia pensiun. Hal ini menjadi bentuk kepedulian yang menunjukkan bahwa perusahaan menaruh perhatian pada kesejahteraan jangka panjang pekerjanya.
- b) Meningkatkan loyalitas. Adanya jaminan berupa program pensiun dapat menciptakan ikatan emosional yang lebih kuat antara perusahaan dengan tenaga kerja. Karyawan yang merasa diperhatikan kebutuhan masa depannya akan terdorong untuk bekerja dengan lebih sungguh-sungguh, menunjukkan dedikasi yang tinggi, dan berkomitmen penuh terhadap kemajuan perusahaan.
- c) Keunggulan dalam persaingan tenaga kerja. Perusahaan yang menyediakan fasilitas pensiun sebagai bagian dari paket kompensasi akan memiliki nilai tambah ketika bersaing menarik calon karyawan yang berkualitas. Kehadiran program tersebut dapat memperkuat citra perusahaan sekaligus menjadi daya tarik tersendiri di pasar kerja sehingga perusahaan mampu merekrut sumber daya manusia yang lebih profesional.

2. Bagi Karyawan

- a) Jaminan di masa mendatang. Salah satu harapan terbesar pekerja adalah memiliki kepastian penghasilan ketika sudah memasuki masa pensiun. Dengan adanya dana pensiun, mereka merasa lebih aman menghadapi masa tua tanpa harus terlalu khawatir mengenai kebutuhan ekonomi. Perasaan aman

ini juga dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja selama masih berada dalam usia produktif.

- b) Tambahan kompensasi. Selain gaji dan tunjangan yang diterima selama bekerja, program pensiun dipandang sebagai bentuk kompensasi tambahan yang dapat dinikmati di kemudian hari. Walaupun manfaatnya baru akan diperoleh setelah karyawan berhenti bekerja, keberadaan kompensasi ini memberikan nilai lebih sehingga mereka merasa hasil jerih payahnya selama bekerja tetap berbuah manfaat di masa depan.³²

e. Manfaat Dana Pensiun

Berdasarkan ketentuan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) No. 18 mengenai manfaat pensiun, dijelaskan bahwa manfaat pensiun adalah sejumlah pembayaran yang diberikan secara berkala kepada peserta sesuai aturan yang berlaku dalam peraturan dana pensiun. Dalam praktiknya, pengelolaan manfaat pensiun perusahaan dapat dilakukan melalui dua mekanisme utama. Pertama, pengelolaan dilakukan langsung oleh yayasan khusus yang dibentuk perusahaan untuk mengurus program pensiun karyawannya. Kedua, perusahaan dapat mempercayakan pengelolaan dana pensiun tersebut kepada lembaga keuangan atau yayasan lain di luar perusahaan. Melalui program dana pensiun ini, para peserta berhak memilih jenis manfaat sesuai kategori pensiun yang ditetapkan.³³

Program manfaat pensiun pada dasarnya memiliki keterkaitan dengan batas usia tertentu, dimana karyawan dapat mengajukan pensiun agar memperoleh

³² Sri Yunawati, "Analisis Sistem Pemberian Tunjangan Pensiun terhadap Manfaat Pensiun Pada PTPN V (Persero) Sei Rokan," *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos* 5, No.2 (2016): 119.

³³ Sulistiawati, "Analisis Sistem Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) KC Bone," *Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Muhammadiyah Sinjai* (2021)

manfaat sesuai aturan yang berlaku. Ketentuan mengenai usia pensiun biasanya dibagi menjadi empat kategori, yaitu pensiun normal, pensiun dipercepat, pensiun ditunda, serta pensiun cacat. Masing-masing kategori memiliki aturan dan kondisi yang berbeda sebagai berikut:³⁴

1. Pensiun normal (*Normal retirement*)

Pensiun normal adalah usia minimum dimana seorang karyawan berhak menerima hak pensiun penuh tanpa harus memperoleh izin khusus dari pemberi kerja. Pada tahap ini, peserta yang telah mencapai usia pensiun normal akan memperoleh pembayaran manfaat pensiun secara penuh sesuai peraturan yang berlaku. Dengan demikian, pensiun normal dipandang sebagai bentuk hak penuh yang melekat pada peserta setelah memenuhi usia minimum yang ditetapkan.

2. Pensiun dipercepat (*Early Retirement*)

Kategori ini memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan pensiun lebih awal sebelum mencapai usia normal, dengan alasan tertentu yang diatur dalam ketentuan dana pensiun. Beberapa faktor yang memungkinkan terjadinya pensiun dipercepat antara lain adalah ketika karyawan telah mencapai usia tertentu yang ditetapkan lebih awal, misalnya sepuluh tahun sebelum usia pensiun normal, atau ketika karyawan mengalami cacat permanen yang membuatnya tidak lagi mampu bekerja. Permohonan pensiun dipercepat tetap harus mendapatkan persetujuan dari atasan maupun manajemen perusahaan.

Dalam hal besaran manfaat yang diterima, jumlahnya dihitung menggunakan prinsip ekuivalen aktuarial (*actuarial equivalent*), yaitu metode

³⁴ Budi Santoso dan Nuritomo, "*Bank dan Lembaga Keuangan Lain*," (Jakarta: Salemba Empat, 2018), 66.

perhitungan matematis yang menyesuaikan jumlah manfaat sesuai usia berhenti bekerja. Misalnya, apabila seorang karyawan pensiun pada usia 60 tahun, sedangkan usia pensiun normal ditetapkan 65 tahun, maka besaran manfaat yang diterima dapat berkisar sekitar 60% dari jumlah penuh yang seharusnya diterima.

3. Pensiun ditunda (*Deffered Retirement*)

Jenis pensiun ini ditujukan bagi karyawan yang masih memiliki kondisi fisik maupun mental yang sehat sehingga tetap dapat bekerja melewati usia pensiun normal. Namun, manfaat pensiun baru akan dibayarkan pada saat karyawan mencapai usia pensiun normal, meskipun ia masih bekerja dan menerima gaji. Beberapa perusahaan memang memperbolehkan adanya opsi pensiun ditunda, namun pelaksanaannya harus mengikuti aturan yang telah ditentukan. Apabila seorang karyawan memilih pensiun ditunda, maka ia tetap diwajibkan pensiun jika sudah mencapai batas usia maksimum atau masa kerja tertentu yang dikenal dengan istilah *compulsory retirement*.

4. Pensiun cacat

Kategori ini berlaku bagi karyawan yang mengalami cacat tetap sehingga tidak lagi mampu melaksanakan pekerjaannya. Peserta yang mengalami kondisi tersebut tetap memperoleh hak atas manfaat pensiun dengan rumus perhitungan yang pada prinsipnya sama dengan manfaat pensiun hari tua. Dalam perhitungan, masa kerja karyawan tetap diakui hingga usia pensiun normal, sedangkan dasar penghasilan yang digunakan adalah penghasilan pada saat karyawan dinyatakan cacat. Apabila masa iuran yang dimiliki kurang dari 15 tahun, maka perhitungan manfaat pensiun cacat tetap menggunakan minimal masa iuran selama 15 tahun.

Dengan demikian, program pensiun cacat memberikan perlindungan finansial kepada peserta yang kehilangan kemampuan bekerja akibat cacat total tetap sebelum memasuki usia pensiun normal.

4. PT. Taspen (Persero)

a. Pengertian PT Taspen

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PT Taspen Persero) merupakan perusahaan milik negara yang mendapatkan mandat langsung dari pemerintah untuk mengelola jaminan sosial khusus bagi Aparatur Sipil Negara. Tugas utama lembaga ini adalah mengatur sekaligus memastikan terselenggaranya program Tabungan Hari Tua (THT) serta pengelolaan dana pensiun yang menjadi hak setiap pegawai negeri. Selain itu, Taspen juga bertanggung jawab dalam proses pembayaran pensiun, mulai dari perhitungan, penyaluran, hingga menjamin kelancaran distribusinya bagi para penerima yang berhak. Dengan peran strategis tersebut, keberadaan PT Taspen bukan hanya sekadar lembaga keuangan, tetapi juga bagian penting dari sistem perlindungan sosial yang memberikan rasa aman bagi ASN setelah purna tugas.

Perusahaan ini berdiri pada 17 April 1963 di Jakarta atas dasar Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963. Sejak awal berdirinya hingga kini, status badan hukumnya telah beberapa kali disesuaikan, hingga akhirnya berbentuk Perseroan Terbatas dengan nama PT Taspen (Persero).³⁵ Sejalan dengan pelaksanaan program Tabungan Hari Tua dan Pensiun PNS yang menjadi kewenangannya, pemerintah juga melakukan pembaruan regulasi terkait

³⁵ Peraturan Pemerintah RI Nomor 15 Tahun 1963, tentang “Pendirian Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri”

kepegawaian. Salah satunya terlihat dari perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang kemudian direvisi melalui Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999. Dalam Pasal 32 undang-undang tersebut dijelaskan bahwa program kesejahteraan untuk PNS tidak hanya mencakup tabungan hari tua dan pensiun, tetapi juga meliputi asuransi kesehatan, tabungan perumahan, serta asuransi pendidikan bagi anak-anak PNS. Khusus pada program pensiun, pemerintah menetapkan adanya subsidi dan kewajiban iuran dengan besarnya diatur melalui peraturan pemerintah yang berlaku.

Mekanisme pembayaran pensiun hingga sekarang sebagian besar masih mengikuti *sistem pay as you go*, yaitu seluruh beban biaya diambil langsung dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Meski demikian, sejak tahun 1994 sampai 2009 pemerintah menginstruksikan adanya skema berbagi beban (*sharing*) dengan PT Taspen (Persero). Skema ini dilakukan dengan memanfaatkan akumulasi dana dari iuran pensiun yang dibayarkan oleh PNS. Untuk menindaklanjuti ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 dan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1981, Menteri Keuangan kemudian mengeluarkan surat keputusan Nomor S-244/MK.011/1985. Surat tersebut menegaskan bahwa dana pensiun yang sebelumnya ditempatkan pada bank-bank milik pemerintah dialihkan kepada PT Taspen (Persero). Tidak hanya itu, sejak tahun 1987 proses penyaluran pembayaran pensiun yang tadinya dilakukan melalui Kantor Kas Negara Departemen Keuangan mulai dipindahkan secara

bertahap kepada PT Taspen (Persero). Perubahan ini menandai peran Taspen yang semakin sentral dalam sistem pengelolaan pensiun bagi PNS di Indonesia.³⁶

b. Program Layanan PT Taspen

PT TASPEN menyelenggarakan empat jenis layanan utama bagi para pesertanya. Keempat program ini dirancang untuk memberikan jaminan sosial dan perlindungan finansial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pihak lain yang memenuhi kriteria kepesertaan. Program tersebut meliputi Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Program Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, dan Program Jaminan Kematian (JKM). Penjelasannya adalah sebagai berikut:

1) Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Program ini memberikan perlindungan bagi peserta yang mengalami risiko terkait aktivitas pekerjaan, seperti kecelakaan maupun penyakit akibat pekerjaan. Bentuk manfaat yang diterima mencakup biaya perawatan, santunan, hingga tunjangan apabila terjadi cacat. Kepesertaan program JKK diberikan kepada ASN, baik Calon PNS, PNS, maupun PPPK, dengan pengecualian untuk ASN yang bertugas di lingkungan Kementerian Pertahanan dan Kepolisian Republik Indonesia. Selain itu, Pejabat Negara serta Pimpinan atau Anggota DPRD juga termasuk dalam kategori peserta yang dilindungi. Pembiayaan program ini berasal dari iuran sebesar 0,24% dari gaji pokok, yang sepenuhnya ditanggung oleh pihak pemberi kerja.

³⁶ <http://www.taspen.com/> (diakses pada 21 April 2025)

2) Program Tabungan Hari Tua (THT)

Program Tabungan Hari Tua dirancang sebagai kombinasi antara asuransi dwiguna dan asuransi kematian. Nilai manfaat yang diterima peserta dihitung berdasarkan akumulasi dari kedua asuransi tersebut dan disesuaikan dengan usia pensiun masing-masing individu. Program THT diberikan kepada PNS, Pejabat Negara, serta Hakim sebagai bentuk jaminan keberlanjutan pendapatan di masa pensiun maupun perlindungan apabila peserta meninggal sebelum mencapai usia pensiun. Setiap peserta diwajibkan menyetorkan iuran sebesar 3,25% dari total penghasilan bulanan (terdiri atas gaji pokok beserta tunjangan keluarga).

3) Program Pensiun

Sebagai bentuk penghormatan atas pengabdian para pegawai negeri dan pejabat negara, PT Taspen menyelenggarakan Program Pensiun yang menjamin pensiunan tetap memperoleh penghasilan secara teratur setiap bulannya. Program ini tidak hanya ditujukan bagi Pegawai Negeri Sipil pusat maupun daerah, tetapi juga mencakup pejabat negara, hakim, penerima tunjangan perintis kemerdekaan, hingga kelompok khusus seperti pensiunan ABRI yang berhenti sebelum April 1989, penerima tunjangan veteran dan dana kehormatan, pensiunan eks pegawai Departemen Perhubungan yang bekerja di PT Kereta Api Indonesia (Persero), serta pensiunan PNS eks Perusahaan Jawatan Pegadaian Departemen Keuangan. Dalam pelaksanaannya, setiap peserta diwajibkan menyetor iuran sebesar 4,75% dari penghasilan rutin yang terdiri atas gaji pokok serta tunjangan keluarga. Dengan mekanisme tersebut, keberlangsungan program pensiun dapat terjamin dan memberikan kepastian ekonomi di masa tua bagi para penerima manfaat.

4) Program Jaminan Kematian (JKM)

Program Jaminan Kematian merupakan bentuk santunan yang diberikan apabila peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja. Layanan ini memberikan bantuan keuangan kepada ahli waris untuk meringankan beban keluarga yang ditinggalkan. Peserta program meliputi ASN (Calon PNS, PNS, PPPK), dengan pengecualian ASN yang bekerja di Kementerian Pertahanan dan Kepolisian Republik Indonesia, serta mencakup juga Pejabat Negara dan Pimpinan atau Anggota DPRD. Iuran program ini ditetapkan sebesar 0,72% dari gaji pokok, yang pembayarannya menjadi tanggung jawab pemberi kerja.³⁷

c. Fungsi Program PT Taspen

Sejak resmi diangkat sebagai Aparatur Sipil Negara, setiap Pegawai Negeri Sipil memiliki kewajiban untuk menyisihkan sebagian dari penghasilannya dalam bentuk iuran pegawai. Iuran ini tidak hanya bersifat rutin, tetapi juga menjadi jaminan untuk keberlangsungan hidup para ASN ketika memasuki masa pensiun, sekaligus perlindungan apabila menghadapi risiko kecelakaan dalam menjalankan tugas. Pengelolaan iuran tersebut dipercayakan kepada PT Taspen (Persero) sebagai lembaga resmi yang diberi mandat oleh pemerintah. Taspen berkomitmen mengelola dana secara aman, likuid, serta berorientasi pada hasil yang menguntungkan, sehingga para peserta mendapatkan kepastian perlindungan dan manfaat di masa depan.

PT Taspen (Persero) atau dikenal sebagai Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri telah lama menjadi mitra utama bagi ASN dalam memperoleh

³⁷ Veronica Syafrida, "Kualitas Pelayanan Pensiunan Pada Peserta Pensiun Di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun," *Skripsi, Universitas Brawijaya Malang, Program Studi Ilmu Administrasi Publik* (2018).

layanan jaminan sosial. Berdiri sejak tahun 1963, lembaga ini konsisten mendampingi abdi negara selama lebih dari enam dekade. Perjalanan panjang ini memperlihatkan bagaimana ASN dan Taspen tumbuh beriringan dalam menciptakan kesejahteraan. Kehadiran Taspen tidak hanya sebatas sebagai pengelola dana, tetapi juga sebagai penyedia rasa aman melalui program pensiun serta tabungan hari tua yang dirancang agar kehidupan ASN lebih tenang dan sejahtera di masa mendatang.³⁸

Peran pokok Taspen terletak pada pengelolaan dana pensiun sekaligus pemberian manfaat tambahan berupa perlindungan terhadap risiko kerja dan santunan kematian bagi pesertanya. Seluruh dana berasal dari iuran wajib yang dipotong secara berkala dari gaji ASN selama mereka masih aktif bekerja. Setelah tiba masa pensiun, dana tersebut akan disalurkan kembali dalam bentuk pembayaran berkala setiap bulan. Selain program pensiun, Taspen juga memberikan layanan klaim bagi peserta yang mengalami kecelakaan kerja maupun ahli waris yang ditinggalkan. Hal ini membantu meringankan beban finansial keluarga ketika menghadapi kondisi darurat. Dengan memahami fungsi dan manfaat Taspen secara utuh, setiap ASN dapat lebih siap mengatur rencana keuangan serta lebih percaya diri menyongsong masa depan yang terjamin.

Adapun manfaat taspen bagi masa depan financial Pegawai Negeri Sipil ialah sebagai berikut:

³⁸ <http://www.taspen.com/> (diakses pada 21 April 2025)

1) Perlindungan finansial di masa pensiun

Salah satu alasan pentingnya keberadaan Taspen bagi PNS adalah karena program ini menyediakan kepastian finansial setelah memasuki masa pensiun. Pegawai Negeri Sipil yang telah mengabdikan diri selama bertahun-tahun tidak perlu merasa cemas akan kehilangan penghasilan ketika berhenti bekerja. Melalui skema pensiun yang dijalankan Taspen, setiap pensiunan tetap menerima pemasukan rutin tiap bulan. Hal ini memungkinkan mereka untuk mempertahankan kualitas hidup, tetap dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari, dan bahkan merencanakan aktivitas di masa tua tanpa harus terlalu bergantung pada anak atau keluarga. Dengan adanya jaminan ini, pensiunan merasa lebih aman dan sejahtera dalam menghadapi hari tua.

2) Dana tambahan melalui tunjangan hari tua

Selain gaji pensiun bulanan, Taspen juga mengelola Tunjangan Hari Tua (THT) yang diberikan dalam bentuk pembayaran sekaligus. Dana ini cair ketika PNS memasuki masa purnabakti atau jika yang bersangkutan meninggal dunia. Keberadaan THT dapat menjadi sumber keuangan yang sangat membantu, baik untuk kebutuhan mendesak seperti biaya kesehatan maupun untuk dijadikan modal investasi di masa depan. Cadangan dana tersebut memberi fleksibilitas yang lebih luas bagi pensiunan dalam mengatur keuangan mereka. Oleh karena itu, THT bukan hanya sekadar tambahan, tetapi juga instrumen penting dalam strategi perencanaan finansial jangka panjang.

3) Perlindungan dari resiko kecelakaan kerja

Manfaat lain yang diberikan Taspen adalah jaminan terkait kecelakaan kerja. Apabila seorang Pegawai Negeri Sipil mengalami musibah saat melaksanakan kewajiban dinas, maka biaya perawatan medis akan ditanggung serta diberikan santunan sebagai bentuk kompensasi. Hal ini bertujuan agar pegawai maupun keluarganya tidak terbebani oleh pengeluaran tak terduga akibat kecelakaan. Program perlindungan ini memperlihatkan bahwa Taspen tidak hanya memikirkan masa pensiun, tetapi juga memberikan rasa aman selama seseorang masih aktif bekerja di instansi pemerintah. Dengan demikian, keberadaan Taspen menegaskan betapa pentingnya proteksi menyeluruh untuk aparatur negara.

4) Santunan kematian bagi keluarga

Tidak hanya bagi pegawai yang masih hidup, Taspen juga memiliki program Jaminan Kematian yang diberikan kepada ahli waris apabila seorang PNS meninggal dunia. Dana santunan ini dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan, misalnya biaya pemakaman, pelunasan kewajiban, atau menopang kehidupan keluarga yang ditinggalkan. Dengan adanya program ini, para PNS dapat merasa tenang karena keluarganya tetap memperoleh dukungan finansial meskipun mereka sudah tiada. Hal ini menunjukkan komitmen Taspen dalam menjaga kesejahteraan, tidak hanya pada masa kerja, tetapi juga bagi keluarga pegawai setelah kepergian mereka.³⁹

³⁹ <https://reku.id/campus/apa-itu-taspen> (diakses pada 21 April 2025)

5. *Enrollment* dan Aplikasi Andal by Taspen

a. *Pengertian Enrollment*

Dalam proses pencairan dana pensiun, terdapat beberapa pihak yang memiliki peran penting. Peserta pensiun sebagai penerima manfaat menjadi pihak utama, sedangkan pihak ketiga yang telah ditunjuk berfungsi sebagai penghubung untuk memastikan hak pensiunan dapat diterima dengan baik. Sebelum memperoleh haknya, setiap peserta diwajibkan mengikuti prosedur *enrollment* terlebih dahulu. Tahapan ini dilakukan melalui proses verifikasi biometrik yang meliputi perekaman wajah, suara, serta sidik jari. Perekaman sidik jari mencakup jari-jari tangan kanan dan kiri, termasuk kedua ibu jari, sebagai bentuk identifikasi yang lebih akurat dan aman.⁴⁰

Seluruh data hasil perekaman biometrik akan disimpan secara otomatis dalam sistem server Taspen, lalu terintegrasi dengan aplikasi resmi yang bernama “Otentikasi Taspen”. Prosedur *enrollment* hanya dilakukan satu kali seumur hidup oleh peserta, sehingga selanjutnya peserta cukup melaksanakan otentikasi secara mandiri. Untuk mengikuti tahap *enrollment*, peserta perlu membawa dokumen pendukung berupa salinan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Induk Pensiun (KARIP), atau surat keterangan pensiun. Proses tersebut dapat dilakukan di kantor Taspen maupun di bank yang menjadi mitra pembayaran resmi. Setelah melalui tahap tersebut, peserta dapat memanfaatkan aplikasi otentikasi Taspen untuk melakukan verifikasi secara mandiri dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor atau bank mitra.

⁴⁰ Muhammad Faizal, “Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung),” *Admin istrativa* 2, No. 2, (2020): 204

b. Aplikasi Andal by Taspen

Program aplikasi merupakan bentuk perangkat lunak yang dibuat khusus untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan aktivitas tertentu sesuai kebutuhannya. Menurut Sutarman, aplikasi merupakan program hasil pengembangan perusahaan komputer yang ditujukan kepada masyarakat luas dan dapat digunakan pada berbagai bidang, misalnya perdagangan, transportasi udara, komunikasi, hingga aktivitas niaga.⁴¹ Sementara itu, otentikasi berfungsi sebagai metode untuk memastikan keaslian identitas seseorang. Pada saat pengguna masuk ke sebuah sistem, data berupa nama akun dan kata sandi akan dicek serta dicocokkan dengan informasi yang tersimpan pada basis data resmi. Dengan demikian, seorang pensiunan bisa memanfaatkan ponsel pintarnya untuk melakukan proses otentikasi kapan saja tanpa harus dibatasi oleh tempat.

Proses otentikasi dalam aplikasi *Andal by Taspen* dijalankan dengan menggunakan data biometrik milik peserta, di mana setiap individu memiliki ciri yang berbeda dan tidak dapat disamakan. Melalui cara ini, pembayaran hak pensiun lebih terjamin dan dapat mengurangi potensi kesalahan. Setelah berhasil melakukan otentikasi, para pensiunan dapat dengan mudah menarik dana pensiun mereka melalui mesin ATM. Untuk memperoleh aplikasi ini, peserta cukup mencarinya di *Playstore* bagi pengguna Android, sedangkan pengguna IOS dapat mengunduhnya melalui *App Store*. Meskipun demikian, para pensiunan yang menjadi peserta program tetap perlu memahami sejumlah ketentuan penting agar

⁴¹ Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 147

hak penerimaan manfaat dapat berjalan dengan lancar. Adapun hal-hal yang harus diperhatikan antara lain sebagai berikut:

1. Proses awal otentikasi hanya bisa dilakukan apabila penerima terlebih dahulu sudah menyelesaikan tahap *enrollment*, yaitu perekaman identitas biometrik. Tahapan ini wajib dilakukan di kantor cabang TASPEN ataupun melalui mitra bayar resmi yang ditunjuk.
2. Pelaksanaan otentikasi berkala menjadi kewajiban bagi setiap penerima pensiun. Jadwalnya berbeda sesuai dengan kategori penerima, yakni: sekali dalam satu bulan untuk penerima tunjangan Veteran maupun Dana Kehormatan; setiap dua bulan sekali bagi pensiunan yang tidak memiliki ahli waris tertunjang; serta tiga bulan sekali untuk penerima yang masih tercatat mempunyai ahli waris tertunjang.
3. Konsekuensi bagi yang lalai dalam melakukan otentikasi adalah penghentian sementara penyaluran manfaat. Jika dalam kurun waktu tiga bulan sejak batas terakhir otentikasi tidak dilakukan, pembayaran uang pensiun secara otomatis tidak dapat diproses sampai ada kejelasan.
4. Kewajiban pelaporan perubahan status juga tidak kalah penting. Apabila seorang pensiunan meninggal dunia, atau anak tertunjang sudah dewasa, menikah, maupun bekerja namun tidak segera dilaporkan ke kantor cabang TASPEN atau mitra bayar, maka pihak terkait berhak melakukan penagihan kembali atas pembayaran yang tidak semestinya diterima.⁴²

⁴² Abdul Sabaruddin, Rahmat Hidayat, Ditha Putri Lestari, "Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari," *Jurnal Administrasi Publik* XVII, No. 2 (2022): 222.

Dalam mekanisme pencairan dana pensiun, salah satu tahapan penting yang harus dilaksanakan adalah autentikasi. Ketentuan ini telah diatur secara resmi dalam Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-44/PB/2018. Pada Pasal 1 ayat 17a dijelaskan bahwa autentikasi dipahami sebagai prosedur atau langkah yang digunakan untuk memastikan bahwa penerima pensiun masih benar-benar hidup sehingga tetap berhak menerima pembayaran pensiun yang menjadi haknya. Selanjutnya, pada Pasal 14A ayat (1) ditegaskan bahwa penerima pensiun diwajibkan melaksanakan autentikasi secara rutin setiap bulan sebagai prasyarat pencairan manfaat pensiun. Adapun Pasal 14A ayat (2) memberikan penegasan bahwa tata cara lebih rinci mengenai pelaksanaan autentikasi tersebut ditetapkan melalui kebijakan yang dikeluarkan oleh Direktur Utama PT. Taspen (Persero) maupun Direktur Utama PT. Asabri (Persero). Dengan demikian, proses autentikasi bukan sekadar formalitas, melainkan instrumen pengendalian yang bertujuan menjaga akurasi serta ketepatan pembayaran pensiun.

Selain itu, istilah otentikasi juga telah memperoleh definisi dan tujuan yang jelas sebagaimana diatur dalam Peraturan Direksi PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Nomor PD-39/DIR/2014. Pada Pasal 2 dijelaskan bahwa:

“Maksud dan tujuan Otentikasi Berkala adalah sebagai mekanisme validasi identitas Penerima Pensiun/Tunjangan bulanan terhubung dengan e-Dapem agar Pensiun/Tujuan dibayarkan kepada yang berhak sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan prinsip kehati-hatian”

Dan pasal 3 berbunyi sebagai berikut:

- a. Setiap Penerima Pensiun/Tunjangan memiliki kewajiban untuk melakukan Otentikasi Berkala sebagai bentuk verifikasi keabsahan data serta memastikan hak pembayaran tetap sah diterima.
- b. Proses Otentikasi Berkala tersebut dilaksanakan melalui kantor cabang bank Mitra Bayar yang sebelumnya telah ditentukan atau dipilih sendiri oleh Penerima Pensiun/Tunjangan sebagai lokasi pencairan manfaatnya.
- c. Pihak Mitra Bayar yang menjadi pilihan penerima diwajibkan menyediakan perangkat, fasilitas, dan layanan yang memadai, sekaligus menjamin kelancaran serta keamanan sistem Otentikasi Berkala. Ketentuan ini juga mencerminkan prinsip kehati-hatian agar proses validasi berjalan akurat, dapat dipertanggungjawabkan, serta tidak merugikan penerima maupun penyelenggara.

Lalu pasal 4 menjelaskan kategori otentikasi berkala pensiun, yang di antaranya:

- a. Otentikasi bulanan diberlakukan khusus bagi penerima tunjangan janda, duda, maupun yatim dari veteran. Penetapan periode satu bulan sekali ini dipengaruhi oleh potensi perubahan status, baik berupa pernikahan kembali maupun perubahan usia ahli waris, yang secara langsung dapat memengaruhi hak keberlanjutan atas tunjangan tersebut.
- b. Otentikasi dua bulanan dikenakan untuk penerima tunjangan veteran pribadi serta pensiun janda/duda/yatim yang tidak memiliki ahli waris tertunjang. Bagi penerima yang merupakan veteran itu sendiri, frekuensi dua bulan sekali

berfungsi memastikan keberadaan atau kondisi hidup penerima masih valid. Sedangkan bagi kelompok janda, duda, atau yatim tanpa ahli waris tertunjang, interval ini dipilih karena tidak ada pihak lain yang berhak atas manfaat lanjutan apabila penerima meninggal, sehingga diperlukan pengawasan yang lebih intens.

- c. Kategori terakhir adalah otentikasi setiap tiga bulan bagi penerima pensiun yang masih memiliki ahli waris baik berupa anak maupun pasangan. Adanya ahli waris yang tercatat resmi menjadi dasar bahwa hak manfaat dapat dialihkan apabila penerima meninggal dunia. Oleh sebab itu, pengaturan otentikasi dilakukan dengan frekuensi lebih jarang dibanding kategori lain, karena risiko kehilangan data penerima lebih rendah.

Otentikasi bukan sekadar prosedur administratif biasa, melainkan sebuah langkah krusial yang dirancang untuk memastikan bahwa pembayaran dana pensiun benar-benar diberikan kepada penerima yang sah dan masih memiliki hak untuk menerimanya. Mekanisme ini berfungsi sebagai pengaman agar tidak terjadi penyaluran dana kepada pihak yang tidak berhak ataupun kepada pensiunan yang telah meninggal, sehingga keberlangsungan sistem pensiun tetap terjaga secara berkelanjutan. Selain itu, penerapan frekuensi otentikasi yang bervariasi dilakukan dengan mempertimbangkan kemungkinan adanya perubahan status penerima manfaat maupun ahli waris, sehingga setiap hak yang seharusnya diterima tetap terlindungi dengan baik.

Aplikasi Taspen dirancang sebagai sarana modern yang memudahkan para peserta program dana pensiun dalam melaksanakan proses otentikasi sekaligus

memperoleh berbagai informasi terkait hak pensiun mereka. Melalui aplikasi ini, setiap pensiunan dapat melakukan “lapor diri” tanpa perlu hadir langsung di mitra bayar, cukup dengan memanfaatkan fitur “Taspen Otentikasi” yang dapat diakses melalui perangkat smartphone. Dengan adanya sistem digital ini, proses absensi pensiunan menjadi lebih praktis, cepat, dan aman.

Adapun alur atau langkah-langkah dalam melakukan otentikasi melalui Aplikasi Taspen antara lain:

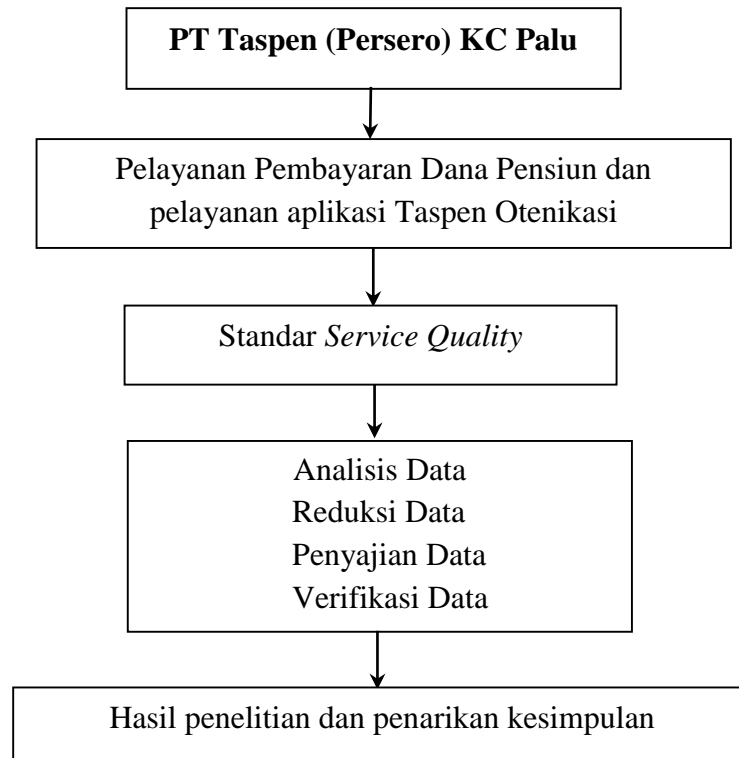
1. Membuka aplikasi Andal by Taspen pada smartphone.
2. Memasukkan nomor Taspen peserta.
3. Melakukan verifikasi wajah pensiunan dalam waktu yang telah ditentukan (maksimal tiga detik).
4. Menyebutkan angka acak yang ditampilkan pada aplikasi.
5. Melakukan pemindaian sidik jari pensiunan.
6. Apabila seluruh tahap tersebut berhasil dilakukan sesuai ketentuan, maka sistem akan menampilkan notifikasi bahwa proses otentikasi telah berhasil diselesaikan.⁴³

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori serta penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

⁴³ PT.Taspen Cabang Kota Palu Bidang Pelayanan

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model penelitian deskriptif. Menurut pandangan Sugiyono, penelitian deskriptif dipahami sebagai cara untuk memaparkan atau menjelaskan data yang diperoleh dari lapangan tanpa dimaksudkan untuk melakukan generalisasi secara lebih luas.¹ Dalam praktiknya, penelitian deskriptif memanfaatkan teknik observasi, wawancara, maupun penyebaran angket untuk mengetahui kondisi nyata pada saat penelitian berlangsung. Melalui metode ini, peneliti berupaya menampilkan gambaran objektif mengenai situasi yang sedang terjadi pada subjek penelitian, sehingga pembaca memperoleh pemahaman faktual sesuai dengan keadaan sesungguhnya di lapangan.

Sementara itu, penelitian kualitatif memiliki karakteristik berlangsung pada situasi alamiah dan bersifat menggali temuan. Dalam pendekatan ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama, sehingga dituntut memiliki pengetahuan, wawasan, dan keterampilan analitis untuk menyusun konstruksi pemahaman dari fenomena yang diteliti. Fokus penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada pencarian makna serta nilai yang melekat pada pengalaman subjek. Oleh karena itu, kegiatan penelitian dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap individu di lingkungannya, membangun interaksi, serta berusaha memahami cara pandang,

¹ Sugiyono, *"Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi cet. 4,"* (Bandung: Alfabeta, 2016), 47.

bahasa, dan penafsiran mereka terkait objek yang diteliti. Peneliti juga mendekatkan diri dengan para pihak yang berhubungan dengan fokus penelitian untuk memperoleh informasi yang kaya dan mendalam. Dengan pendekatan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memperoleh pemahaman komprehensif tentang mekanisme pembayaran dana pensiun di PT Taspen KC Palu serta berbagai kendala yang muncul dalam sistem tersebut. Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah para nasabah pensiunan yang terdaftar di PT Taspen KC Palu.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Palu, Sulawesi Tengah. Pemilihan lokasi tersebut bukan tanpa alasan. PT Taspen (Persero) KC Palu memiliki peran penting karena telah mendapatkan mandat dari pemerintah sebagai lembaga penyedia layanan perlindungan berupa program asuransi serta pengelolaan dana investasi pensiun dan cadangan imbalan kerja bagi aparatur negara. Secara kelembagaan, PT Taspen dikenal sebagai perusahaan yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan program jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil, termasuk pembayaran manfaat pensiun yang disalurkan melalui jaringan bank mitra. Pertimbangan lain dalam memilih lokasi ini adalah ketersediaan data serta kemudahan akses informasi yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Dengan kondisi tersebut, penulis menilai PT Taspen KC Palu menjadi tempat yang tepat untuk memperoleh gambaran nyata mengenai objek yang sedang dikaji.

Rencana pelaksanaan penelitian ini diperkirakan memerlukan waktu sekitar tiga bulan. Rentang waktu tersebut dipilih agar penulis memiliki ruang yang cukup dalam melakukan observasi, pengumpulan data, serta analisis yang diperlukan. Selain itu, durasi penelitian yang relatif panjang diharapkan mampu meminimalkan kendala teknis di lapangan dan memberikan keleluasaan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peran peneliti di lokasi penelitian menjadi sesuatu yang mutlak diperlukan. Hal ini disebabkan karena peneliti harus secara langsung melakukan interaksi dengan lingkungan penelitian untuk menemukan data yang sesuai dengan fokus kajian. Kehadiran peneliti tidak hanya sebatas hadir secara fisik, melainkan juga berfungsi untuk memahami kondisi nyata, menelaah karakteristik objek, serta menggali informasi melalui berbagai teknik pengumpulan data, baik berupa observasi, wawancara mendalam, maupun telaah dokumen yang relevan.

Selain itu, kehadiran peneliti di lapangan mempunyai arti penting dalam memastikan bahwa data yang dikumpulkan berasal dari sumber yang dapat dipercaya. Pada penelitian berbasis studi kualitatif, sebagian besar informasi diperoleh dari individu-individu yang menjadi informan. Oleh karena itu, peneliti harus berada di lokasi penelitian untuk berinteraksi, menjalin komunikasi, dan membangun kedekatan dengan narasumber sehingga proses penggalian data berlangsung lebih terbuka. Sebelum melaksanakan penelitian di PT Taspen KC Palu, penulis terlebih dahulu mengajukan permohonan resmi kepada pihak

perusahaan dengan membawa surat izin penelitian dari Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang ditujukan kepada pimpinan PT Taspen.

Surat tersebut menjadi bukti legalitas sekaligus permohonan resmi agar penulis diberikan akses melakukan pengumpulan data di lingkungan perusahaan. Dengan adanya surat izin ini, pihak PT Taspen dapat mengetahui maksud kehadiran penulis di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan sistem pembayaran dana pensiun. Prosedur tersebut juga memudahkan peneliti dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, karena perusahaan memiliki pemahaman yang jelas mengenai tujuan penelitian.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ilmiah, data merupakan sekumpulan informasi yang dikumpulkan secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan tertentu. Data dapat diperoleh melalui berbagai instrumen, misalnya wawancara, observasi, maupun kuesioner. Apabila proses pengumpulan dilakukan dengan melibatkan individu yang memberikan jawaban baik secara tertulis maupun lisan, maka pihak yang menjadi sumber tersebut disebut sebagai responden. Responden adalah orang-orang yang memberikan keterangan, pandangan, atau pengalaman mereka sesuai dengan pertanyaan yang diajukan peneliti. dalam penelitian ini adalah seluruh pensiunan yang terdaftar di PT Taspen KC Palu yang sudah melakukan klaim dana pensiunnya, dengan data pensiunan di PT Taspen KC Palu Pada Tahun 2024 yaitu sebanyak 41.010 orang.

Secara umum, data penelitian terbagi ke dalam dua kelompok besar, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini sama-sama penting karena saling melengkapi, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. Uraian mengenai kedua jenis data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah informasi yang didapat langsung dari sumber pertama di lapangan tanpa perantara. Menurut pendapat Winarno Surakhmad, data primer merupakan data yang diperoleh dari individu atau pihak yang secara langsung terlibat dengan fokus penelitian.² Informasi tersebut dikumpulkan melalui teknik penggalan data seperti wawancara mendalam (*in-depth interview*) atau angket yang dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data primer dari tiga kategori sumber, yaitu:

- a) *Person* yaitu orang yang dapat memberikan keterangan melalui percakapan langsung maupun jawaban tertulis. Pada penelitian mengenai sistem pembayaran dana pensiun di PT Taspen KC Palu, penulis melakukan wawancara kepada tiga pegawai PT Taspen KC Palu dan kurang lebih dua belas orang pensiunan sebagai nasabah. Dengan demikian, total informan primer berjumlah lima belas orang. Wawancara dilakukan secara tatap muka agar data yang dikumpulkan lebih otentik, valid, serta sesuai dengan kenyataan lapangan.
- b) *Paper* merujuk pada berbagai bentuk sumber tertulis yang mengandung tanda berupa huruf, angka, grafik, maupun simbol lainnya. Dokumen tersebut dapat

² Winarno Surakhmad, “*Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metodologi Ilmiah*,” (Bandung: Torsito, 2000), 154.

menjadi bahan tambahan untuk memperkuat hasil wawancara yang diperoleh dari individu.

- c) *Place* berkaitan dengan lokasi atau lingkungan yang dapat menggambarkan situasi nyata dari objek penelitian. Tempat dapat memperlihatkan kondisi dan fenomena yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti.

2. Data sekunder

Menurut Iskandar, data sekunder adalah informasi yang diperoleh melalui studi dokumentasi, yakni penelaahan terhadap dokumen resmi, catatan, arsip, maupun referensi yang relevan dengan objek kajian. Data ini tidak diambil langsung dari responden, melainkan melalui hasil pengolahan atau arsip yang sudah tersedia sebelumnya.³ Dalam penelitian mengenai PT Taspen KC Palu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan sistem pembayaran dana pensiun. Sumber sekunder dapat berupa catatan administratif perusahaan, laporan resmi, arsip kelembagaan, foto, rekaman, maupun hasil observasi terdahulu yang mendukung fokus penelitian. Dengan menggabungkan data primer dan sekunder, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh serta menghasilkan analisis yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah :

³ Iskandar, “*Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*,” (Jakarta: Ikapi, 2013), 257.

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu prosedur yang digunakan dalam proses pengumpulan data, di mana peneliti melakukan kegiatan pencatatan secara terencana, teliti, dan runtut terhadap objek yang diamati secara langsung di lapangan. Melalui teknik ini, peneliti tidak hanya melihat, tetapi juga mencatat setiap kejadian atau fenomena yang berlangsung secara detail agar informasi yang diperoleh tetap utuh dan dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan ini lazim digunakan ketika fokus penelitian terkait dengan perilaku manusia, interaksi sosial, maupun mekanisme kerja tertentu yang memerlukan pemahaman mendalam melalui pengamatan langsung terhadap situasi yang diteliti.⁴

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat ditarik pemahaman bahwa observasi memiliki peranan yang sangat signifikan dalam penelitian kualitatif, khususnya bagi penulis. Data yang dihasilkan melalui kegiatan ini dapat menjadi sumber informasi tambahan yang bernilai tinggi dalam menggali serta memperkaya pemahaman mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Hasil pengamatan ini juga berfungsi sebagai bahan pembandingan dan penguat atas data yang diperoleh melalui wawancara, sehingga keduanya saling melengkapi satu sama lain. Dalam kegiatan observasi ini, posisi penulis adalah sebagai observasi partisipan, yang berarti penulis berperan ganda: di satu sisi sebagai pengamat yang menjaga independensi, dan di sisi lain ikut serta secara langsung dalam situasi yang menjadi objek pengamatan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

⁴ Sugiyono, *“Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif dan R&D,”* (Cet. VI; Bandung: CV. Alfabeta, 2008).

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah antara peneliti dan narasumber untuk memperoleh informasi-informasi mengenai suatu objek atau peristiwa. Dengan metode wawancara terstruktur yang penulis gunakan dalam penelitian ini, penulis bisa langsung menanyakan hal-hal yang bersangkutan kepada informan yang dalam penelitian ini yaitu pegawai PT Taspen KC Palu yang diantaranya ialah *Branch Manager, Service & Membership Section* dan *Service Staff* serta sekitar 12 orang nasabah pensiunan dari perusahaan tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu catatan kejadian sebelumnya. Dokumentasi ini bisa melalui komposisi atau tulisan, gambar, ataupun karya seseorang. Strategi pengumpulan data menggunakan dokumentasi lebih berfokus pada topik penelitian, sebab tidak semua dokumen dasarnya memiliki kredibilitas yang tinggi, dengan demikian, harus memilih dokumen-dokumen yang sesuai dengan topik penelitian.⁵

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Proses analisis dilakukan dengan cara menelusuri serta mengatur data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, maupun dokumentasi secara runtut dan terstruktur. Data yang terkumpul kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori tertentu, diuraikan ke dalam bagian-bagian kecil, disusun menjadi

⁵ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

pola yang jelas, dipilah berdasarkan tingkat kepentingannya, lalu ditarik suatu pemahaman yang dapat dipelajari serta dimaknai baik oleh peneliti maupun orang lain. Dengan demikian, data yang semula bersifat mentah dapat diolah menjadi informasi yang lebih bermakna.⁶ Secara garis besar, analisis data kualitatif ini ditempuh melalui tiga tahapan utama, yaitu:

1. Reduksi Data

Tahap reduksi data merupakan proses pemilihan serta pemfokusan pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut pendapat Miles dan Huberman, reduksi data merupakan kegiatan yang berhubungan dengan penyederhanaan, pengelompokan, serta transformasi data lapangan yang masih bersifat kasar atau mentah. Proses ini tidak dilakukan sekali saja, melainkan berlangsung terus-menerus selama penelitian.⁷ Dalam konteks penelitian ini, reduksi data diterapkan pada hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi dengan cara menghilangkan informasi yang tidak berkaitan, seperti deskripsi lokasi yang tidak berhubungan dengan fokus penelitian, percakapan santai, gurauan, atau pernyataan lain dari informan yang tidak memiliki nilai signifikansi terhadap permasalahan yang diteliti. Dengan langkah ini, data menjadi lebih fokus dan mudah dianalisis.

2. Penyajian Data

Setelah melalui tahap reduksi, data selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian yang lebih terorganisir. Penyajian data diartikan sebagai rangkaian

⁶ V. Wiratna Sujarweni, "*Metodologi Penelitian (Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami)*," (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020).

⁷ Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman, "*Qualitative Data Analysis*, diterjemahkan oleh Tjecep Rohendi Rohili dengan judul *Analisis Data Kualitatif: Buku tentang metode-metode baru*," (Jakarta: UI Pres, 2005), 15-16

informasi yang sudah disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan sementara maupun dalam menentukan tindakan berikutnya.⁸ Melalui penyajian data ini, peneliti dapat melihat hubungan antar data, memahami fenomena yang sedang dikaji, serta menghindari kemungkinan salah tafsir terhadap informasi lapangan. Model penyajian dalam penelitian ini menggunakan bentuk uraian deskriptif atau narasi, sehingga data yang diperoleh dapat dipahami dengan jelas dan tetap sesuai dengan konteks permasalahan penelitian.

3. Verifikasi Data

Tahap terakhir adalah verifikasi data, yaitu penarikan kesimpulan dari data yang sudah direduksi dan disajikan. Kesimpulan yang dihasilkan pada awalnya masih bersifat sementara, namun akan semakin kuat dan dapat dipertanggungjawabkan apabila didukung oleh bukti-bukti yang konsisten dari tahap pengumpulan data berikutnya. Verifikasi ini mencakup kegiatan menafsirkan, memahami makna yang terkandung dalam data, serta memastikan keabsahan temuan penelitian. Dengan demikian, hasil akhir analisis tidak hanya berupa ringkasan data, melainkan juga pemaknaan yang mendalam dan memiliki kredibilitas tinggi.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti dituntut untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya. Keabsahan data menjadi faktor penting karena hasil penelitian hanya dapat dipertanggungjawabkan apabila

⁸ Ibid., 17

temuan yang diperoleh sesuai dengan realitas yang sebenarnya di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme uji keabsahan yang bertujuan untuk menilai sejauh mana informasi yang dikumpulkan mencerminkan kondisi nyata tanpa adanya distorsi atau bias dari peneliti. Salah satu cara yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan menguji aspek *credibility*.⁹ Untuk mencapai tingkat keabsahan tersebut, peneliti menerapkan beberapa bentuk triangulasi sebagai teknik pembanding dan penguat data yang telah dikumpulkan.

1. Triangulasi dengan sumber

Triangulasi jenis ini dilakukan dengan memanfaatkan berbagai sumber informasi untuk menilai tingkat kepercayaan suatu data. Prosesnya mencakup kegiatan meneliti dan menyesuaikan kembali informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, baik dari segi waktu maupun alat pengumpulan data. Bentuk penerapan triangulasi sumber dapat terlihat dalam beberapa langkah, misalnya:

- (a) Membandingkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber yang berbeda.
- (b) Melihat perbedaan antara pernyataan yang disampaikan seseorang di forum publik dengan keterangan yang ia ungkapkan dalam situasi pribadi.
- (c) Menilai konsistensi jawaban yang diberikan narasumber ketika ditanya dalam kurun waktu yang berbeda.

⁹ Imam Ghazali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21*,” (Cet. VII; Semarang: Badan Penerbit Undip, 2013).

- (d) Mengontraskan sudut pandang dari individu dengan latar belakang sosial, pendidikan, serta status ekonomi yang beragam, mulai dari masyarakat biasa, tokoh berpendidikan, aparat pemerintah, hingga pihak swasta.
- (e) Menyandingkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan dokumen pendukung yang relevan.
- (f) Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara langsung bersama pihak PT Taspen KC Palu serta Nasabah Pensiunan PT Taspen KC Palu, sehingga data yang diperoleh dapat saling melengkapi.

2. Triangulasi dengan metode

Pada triangulasi metode, peneliti berusaha menguji kebenaran data dengan memanfaatkan lebih dari satu teknik pengumpulan data. Strategi ini dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu: pertama, memverifikasi konsistensi temuan penelitian dengan menggunakan beberapa teknik yang berbeda; kedua, membandingkan data dari berbagai sumber tetapi dengan metode yang sama. Dengan kata lain, metode ini berupaya memperkuat hasil penelitian melalui keragaman cara memperoleh data. Dalam penelitian ini, penulis mengombinasikan penggunaan wawancara, observasi langsung di lapangan, serta pengumpulan dokumentasi yang mendukung, sehingga informasi yang diperoleh lebih komprehensif dan teruji kebenarannya.

3. Triangulasi dengan teori

Triangulasi berikutnya adalah triangulasi teori. Teknik ini dilakukan dengan meninjau data yang telah dianalisis melalui sudut pandang lebih dari satu

teori. Pendekatan ini sering disebut juga sebagai *rival explanation* atau penjelasan pembandingan, sebab tujuannya adalah mencari kemungkinan interpretasi lain yang dapat menjelaskan temuan penelitian. Jika peneliti sudah menemukan pola tertentu atau hubungan antarvariabel, maka perlu ditelaah kembali apakah ada penjelasan lain yang mungkin lebih sesuai atau justru menantang interpretasi yang telah dibuat. Proses ini dapat dilakukan secara induktif, dengan membiarkan data memunculkan pola baru, ataupun secara logis berdasarkan kerangka teori yang telah ada.¹⁰

¹⁰ Lexy J. *metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 210

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah PT. TASPEN (Persero)

PT TASPEN (Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri) adalah salah satu perusahaan milik negara yang sejak awal berperan dalam memberikan perlindungan sosial khusus bagi kalangan Aparatur Sipil Negara. Fokus utama layanan TASPEN mencakup program Tabungan Hari Tua (THT) serta pengelolaan Dana Pensiun, yang dirancang untuk memastikan adanya kepastian finansial setelah pegawai menyelesaikan masa tugasnya. Lembaga ini mulai beroperasi secara resmi pada 17 April 1963 melalui dasar hukum Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963, dengan nama awal Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN). Pada masa awal berdirinya, kantor pusat ditempatkan di Jalan Merdeka No. 64 Kota Bandung. Seiring berjalannya waktu, TASPEN tidak hanya menjadi pengelola dana jaminan sosial semata, tetapi juga berkembang sebagai institusi yang mendukung peningkatan kesejahteraan ASN secara menyeluruh melalui penguatan layanan, modernisasi sistem administrasi, dan inovasi kebijakan di bidang perlindungan pegawai negeri.

Awal mula lahirnya PT TASPEN dapat ditelusuri dari Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang berlangsung pada tanggal 25–26 Juli 1960. Forum nasional tersebut menghasilkan sejumlah kebijakan strategis, salah satunya

dituangkan melalui Keputusan Menteri Pertama Republik Indonesia Nomor 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960. Dalam keputusan itu ditegaskan perlunya suatu lembaga yang mampu menyelenggarakan sistem jaminan sosial khusus bagi pegawai negeri. Gagasan ini muncul sebagai bentuk tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan terhadap ASN dan keluarganya setelah mereka selesai menjalankan tugas dan pengabdian bagi bangsa. Dari sinilah kemudian muncul dasar pemikiran untuk mendirikan institusi pengelola dana tabungan dan asuransi pegawai negeri yang kelak menjadi PT TASPEN.

Pada tahun 1963, bertepatan dengan tanggal 17 April, pemerintah Indonesia meresmikan berdirinya PN TASPEN yang didasari oleh Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963. Tidak lama setelah itu, muncul regulasi tambahan berupa Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1963 mengenai pembiayaan pegawai negeri, serta Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1963 yang mengatur tentang tabungan dan asuransi pegawai negeri. Aturan tersebut menjadi dasar hadirnya program Tabungan Hari Tua bagi aparatur negara. Dengan semakin meningkatnya jumlah ASN dan makin luasnya cakupan pelayanan, status TASPEN kemudian disesuaikan. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep.749/MK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970, status Perusahaan Negara tersebut diubah menjadi Perusahaan Umum. Perubahan ini memberi fleksibilitas lebih besar dalam menjalankan tugas-tugas pengelolaan jaminan sosial. Transformasi tersebut menjadi tonggak penting yang menunjukkan komitmen TASPEN untuk terus memperbaiki kualitas layanan, memperluas

manfaat program, serta memperkuat perannya sebagai penyedia jaminan kesejahteraan bagi seluruh aparatur sipil di Indonesia.

Transformasi status kelembagaan TASPEN berlangsung melalui perjalanan hukum yang cukup panjang. Pada awalnya perusahaan berbentuk Perusahaan Umum, namun kemudian diubah menjadi Perseroan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1981. Pengesahan perubahan tersebut dituangkan dalam Akta Notaris Imas Fatimah Nomor 4 tanggal 4 Januari 1982, sehingga resmi bernama PT TASPEN (PERSERO). Lebih dari tiga dekade kemudian, tepatnya pada 16 September 2015, terbit Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 yang mengatur mengenai penyelenggaraan Jaminan Kecelakaan Kerja serta Jaminan Kematian khusus untuk Aparatur Sipil Negara. Sejak saat itu, pemerintah mempercayakan pengelolaan kedua program tersebut kepada TASPEN sebagai bentuk perluasan tanggung jawabnya dalam mendukung perlindungan sosial bagi ASN maupun pejabat negara.

Dalam perkembangannya, TASPEN tidak hanya berfungsi sebagai pengelola program pensiun dan jaminan sosial, tetapi juga membangun kerja sama dengan sejumlah lembaga untuk memanfaatkan basis data perusahaan sebagai pusat informasi Aparatur Sipil Negara. Tercatat terdapat lima institusi yang menjadi mitra, yaitu BAPERTARUM, Kementerian Perhubungan, ASABRI, Badan Kepegawaian Negara (BKN), serta Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. Selain itu, langkah sinergi juga diperluas melalui penandatanganan Nota Kesepahaman bersama Mahkamah Agung Republik Indonesia terkait layanan digital yang terintegrasi. Kesepakatan ini melibatkan

pula Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian PANRB, Kementerian Perhubungan, hingga Kementerian Sekretariat Negara. Kolaborasi lintas lembaga ini menunjukkan komitmen TASPEN dalam memperkuat sistem pelayanan elektronik yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh para ASN.

Sejalan dengan perkembangan teknologi, TASPEN melakukan modernisasi pada layanan pembayaran pensiun. Sistem yang diperkenalkan disebut Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun, yang mencakup inovasi seperti Otentikasi by phone, New e-Dapem, serta penggunaan TASPEN Smartcard sebagai media transaksi yang lebih aman dan praktis. Selanjutnya pada tahun 2024, TASPEN merilis superapp Andal by TASPEN sebagai terobosan terbaru dalam memberikan pelayanan digital. Aplikasi ini dirancang agar peserta dapat mengakses berbagai fasilitas hanya melalui satu platform terpadu. Keunggulan utama Andal by TASPEN terletak pada kemudahan proses autentikasi, dimana peserta cukup melakukan swafoto (selfie) untuk verifikasi pencairan dana pensiun. Dengan adanya inovasi ini, peserta tidak perlu lagi menghadapi prosedur manual yang memakan waktu, melainkan cukup menggunakan perangkat smartphone untuk memperoleh layanan yang lebih sederhana, efisien, dan terpercaya.⁶⁵

2. Sejarah PT Taspen KC Palu

PT TASPEN Kantor Cabang (KC) Palu beralamat di Jl. Prof. Moh. Yamin No.21, Kelurahan Tanamodindi, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah, dengan kode pos 94234. Sejarah berdirinya KC Palu tidak dapat

⁶⁵ <https://www.taspen.co.id/tentang-taspen/sejarah>

dipisahkan dari perkembangan PT TASPEN secara nasional. Sebagai badan usaha milik negara, TASPEN awalnya dikenal dengan nama Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) yang memiliki misi utama menyediakan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) serta pejabat negara, khususnya melalui program Tabungan Hari Tua dan Pensiun. Dalam perjalanan waktu dan mengikuti dinamika regulasi serta kebutuhan pelayanan, status hukum PN TASPEN mengalami beberapa perubahan penting: pertama, dialihkan menjadi Perusahaan Umum (Perum) pada tahun 1970, kemudian bertransformasi lagi menjadi Perseroan Terbatas (PT) TASPEN (Persero) pada tahun 1982. Transformasi tersebut menandai peningkatan fleksibilitas dalam pengelolaan perusahaan, termasuk dalam memperluas jangkauan layanan di berbagai daerah, salah satunya melalui keberadaan KC Palu.

3. Visi dan Misi PT Taspen KC Palu

a) Visi PT TASPEN

“PT TASPEN (Persero) Menjadi Perusahaan Asuransi Sosial dan Dana Pensiun yang Unggul, Terpercaya dan Berkelanjutan demi mewujudkan kesejahteraan Peserta untuk meningkatkan nilai ekonomi dan sosial Indonesia.”

b) Misi PT TASPEN

“Adapun misi utama PT TASPEN adalah Memastikan terwujudnya Layanan Terbaik dan Investasi yang Andal serta Kepemimpinan Inovasi

Bisnis dan Transformasi Digital dengan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.”⁶⁶

4. Logo Perusahaan PT Taspen

Gambar 4.1

Logo Perusahaan PT Taspen



Makna dari logo perusahaan PT Taspen (Persero) adalah merepresentasikan tunas yang tumbuh menjadi pohon kokoh dan membumi, melambangkan perkembangan dan kesejahteraan peserta, khususnya ASN dan Pejabat Negara. Akar yang kuat terpancang pada logo mencerminkan fondasi yang kokoh dari PT Taspen, yang didasarkan pada kepercayaan dan loyalitas para peserta. Huruf “t” kecil menunjukkan bahwa PT Taspen adalah perusahaan yang membumi, bersahabat, dan kreatif dalam memberikan pelayanan. Warna biru melambangkan ketenangan, stabilitas, dan kompetensi PT Taspen dalam menjalankan tugasnya. Warna kuning melambangkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan dana peserta. Tegline “Andal Melayani” yang menegaskan komitmen perusahaan untuk memberikan

⁶⁶ Ibid.,

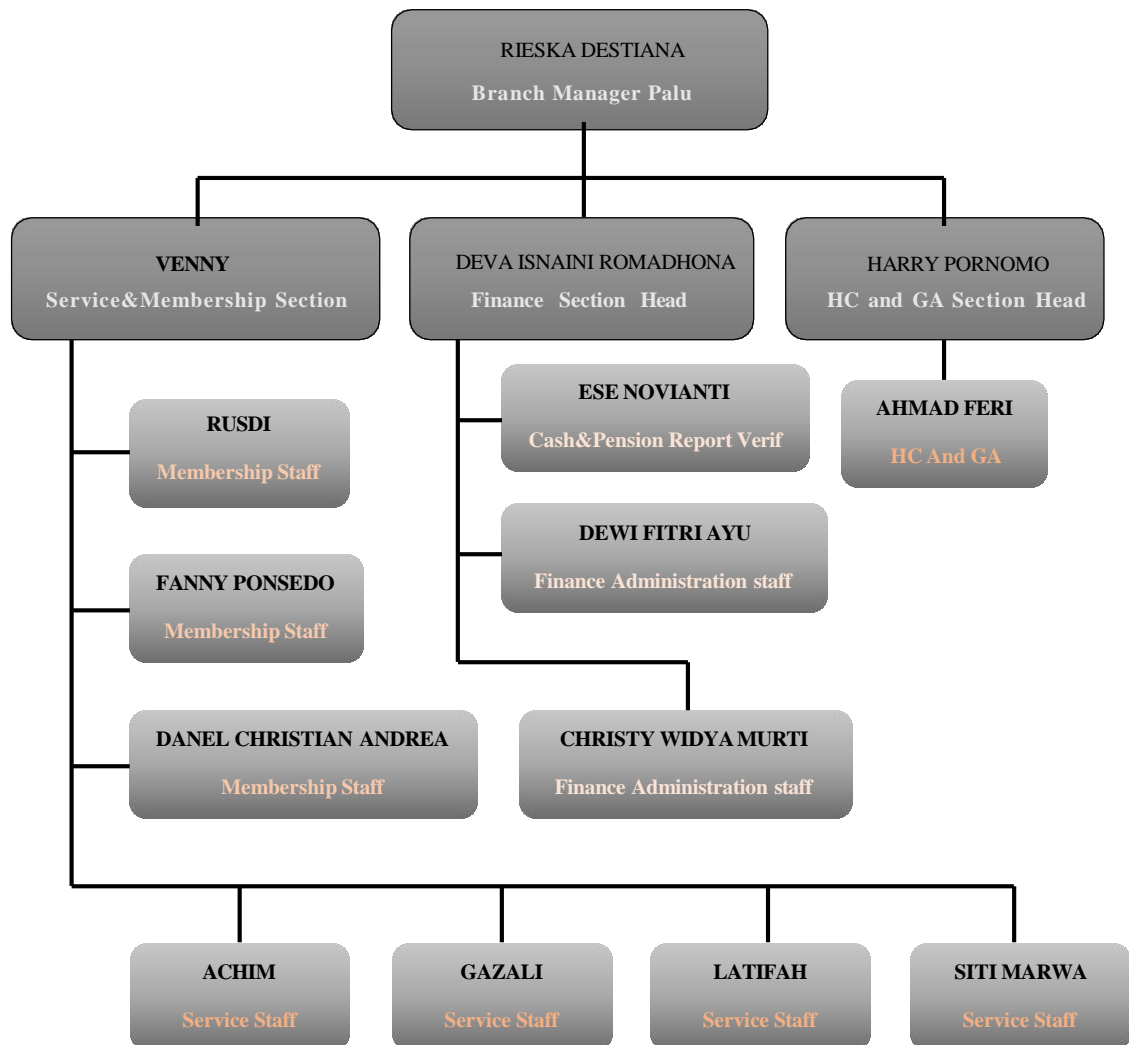
pelayanan terbaik dan terpercaya kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Penjabat Negara.⁶⁷

5. Struktur Organisasi PT Taspen KC Palu

Struktur Organisasi adalah susunan yang mengatur hubungan antara kewenangan dan tanggung jawab, baik secara fungsional maupun personal, dalam suatu perusahaan. Keberadaan struktur ini dirancang untuk memastikan adanya kejelasan dalam rantai komando, memperkuat koordinasi antarbagian, serta mempermudah proses pengawasan agar risiko kesalahan dan ketidakteraturan dapat diminimalisasi. Lebih dari itu, peran struktur organisasi juga berfungsi mendukung kelancaran proses pengambilan keputusan, mempertegas pembagian tugas, dan memberikan arah yang jelas bagi seluruh unit kerja. Dengan rancangan yang teratur, perencanaan anggaran pun dapat dilakukan secara lebih sistematis dan akurat, sehingga strategi bisnis perusahaan, termasuk di lingkungan PT TASPEN, dapat dijalankan secara optimal sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

⁶⁷ <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4828786/taspen-ganti-logo-baru-ini-makna-dan-filosofinya> (11 juli 2025)

Gambar. 4.2
Struktur Organisasi di Lingkungan PT Taspen (Persero) KC Palu



Keterangan:

1. *Branch Manager* adalah individu yang bertanggung jawab untuk mengelola operasi sehari-hari sebuah perusahaan atau organisasi.
2. *Service & Membership Section* adalah bagian Layanan dan bagian keanggotaan. *Service Section* (Bagian Layanan) bagian ini yaitu menyediakan layanan kepada para peserta program Taspen baik itu

ASN maupun Pensiunan. *Membership Section* (Bagian Keanggotaan) bagian ini mengelola para peserta program Taspen.

3. *Finance Section Head* adalah posisi manajerial yang bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan perusahaan.
4. *HC and GA Section Head* yaitu *Human Capital* (HC) adalah Sumber Daya Manusia (SDM), berfokus pada pengelolaan dan pengembangan karyawan sebagai aset utama perusahaan dan *General Affairs* (GA) berfokus pada pengelolaan aspek-aspek administrasi dan operasional yang mendukung kegiatan sehari-hari perusahaan.
5. *Membership Staff* bertanggung jawab untuk mengelola keanggotaan dan kepesertaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam program pensiunan dan asuransi yang disediakan oleh taspen.
6. *Service Staff* adalah pegawai yang bertugas memberikan layanan kepada peserta atau nasabah, seperti memberikan informasi terkait manfaat program pensiun, proses klaim, dan layanan administrasi lainnya.
7. *Cash & Pension Report Verif* merujuk pada proses verifikasi dan pencocokkan data terkait pembayaran pensiun dan tunjangan.
8. *Finance Administration staff* bertanggung jawab untuk mengelola dan mengatur kegiatan administrasi keuangan perusahaan.

B. Mekanisme Pelayanan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) KC Palu

1. Calon Pensiunan Wajib Menyiapkan Dokumen

Sebelum memasuki proses pembayaran pensiun, calon pensiunan harus menyiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk pengajuan pensiun seperti kartu identitas (KTP), dokumen pengantar dari instansi terkait, dan dokumen lain yang relevan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diajukan valid dan lengkap agar proses verifikasi berjalan lancar.

Dalam proses pembayaran dana pensiun dapat dilakukan apabila peserta telah memenuhi syarat, yaitu jika peserta Taspen dikatakan pensiun jika nama peserta tercantum dalam SK pensiun yang dikeluarkan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) ataupun oleh Instansi yang akan diterbitkan. Hal ini dinyatakan dalam hasil wawancara oleh Rieska Destiana Indrajaya:

“Prosedurnya cukup mudah, nanti dari setiap produk pensiun itu ada pensiun sendiri atau pensiun janda duda, jadi peserta hanya mengisi persyaratan untuk memperoleh pencairan manfaat pensiun yang akan dipersiapkan formulir persiapan pembayarannya. Kemudian SK pensiunanya, karena kami taspen membayarkan manfaat pensiun itu harus dengan dasar surat keputusan pensiun baik itu pensiun sendiri pensiun janda duda maupun pensiun yatim piatu, jadi memang dasarnya harus pensiun.”⁶⁸

Siti Marwa selaku *Service Staff* PT Taspen KC Palu juga menyatakan hal yang relevan mengenai dokumen calon pensiunan.

"Setiap calon pensiunan diwajibkan untuk menyerahkan dokumen yang lengkap, seperti KTP, surat pengantar, serta dokumen pendukung lainnya. Kami

⁶⁸ Rieska Destiana Indrajaya, *Branch Manager*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

selalu memastikan bahwa semua dokumen yang masuk telah sesuai agar proses berikutnya bisa berjalan dengan lancar.”⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Surat Keputusan (SK) Pensiun merupakan dokumen utama dan wajib yang menjadi dasar dalam proses pencairan manfaat pensiun di PT Taspen. SK ini diperlukan untuk semua jenis pensiun, baik pensiun pegawai sendiri, pensiun janda/duda, maupun pensiun yatim piatu. Tanpa SK Pensiun, Taspen tidak dapat memproses atau membayarkan manfaat pensiun. Oleh karena itu, pemohon wajib menyiapkan SK Pensiun bersama dengan formulir dan dokumen persyaratan lainnya saat mengajukan pencairan dana pensiun. Adapun dokumen-dokumen yang disebutkan oleh *Service Staff* antara lain:

- a) Kartu Tanda Penduduk (KTP): untuk memastikan identitas calon pensiunan.
- b) Nomor Induk Pegawai (NIP): untuk identifikasi lebih lanjut bagi pegawai ASN.
- c) Surat Pengajuan Pensiun: yang diterbitkan oleh instansi tempat kerja.
- d) Kartu Taspen dan Kartu Keluarga: untuk memverifikasi data kepesertaan dan keluarga yang menjadi ahli waris.
- e) Dokumen pendukung lainnya: seperti fotokopi buku tabungan, surat keterangan masa kerja, dll.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa dalam proses pembayaran dana pensiun dapat dilakukan apabila peserta telah memenuhi kelengkapan administrasi dan melalui standar operasional yang berlaku. Oleh

⁶⁹ Siti Marwa, *Service Staff*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

karena itu, persiapan dokumen ini sangat penting untuk kelancaran verifikasi dan pembayaran manfaat pensiun.

2. Verifikasi Berkas

Setelah calon pensiunan menyerahkan dokumen-dokumen yang diperlukan, tim dari PT Taspen akan melakukan verifikasi terhadap keabsahan dan kelengkapan berkas yang diterima. Verifikasi ini mencakup beberapa hal, seperti:

- a) Pengcocokan data dengan sistem yang ada untuk memastikan peserta yang mengajukan adalah yang berhak menerima pensiun.
- b) Pemeriksaan kelengkapan dokumen seperti masa kerja yang telah tercatat dengan benar, serta pengesahan oleh instansi terkait.
- c) Pengesahan status pensiun dan apakah calon pensiunan memenuhi syarat administratif untuk menerima manfaat pensiun.

Tahap verifikasi sangat penting dan penuh kehati-hatian karena untuk mencegah terjadinya kesalahan administrasi yang bisa mempengaruhi pembayaran atau penerimaan hak pensiun, seperti yang disampaikan oleh *Branch Manager* PT Taspen KC Palu, yaitu:

"Setelah dokumen diterima, tim kami melakukan verifikasi berkas secara teliti. Jika ada kekurangan atau kesalahan data, kami akan segera menghubungi peserta untuk memperbaikinya. Verifikasi ini sangat penting untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam proses pembayaran."⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa proses verifikasi berkas calon pensiunan melibatkan validasi data oleh Taspen, sehingga

⁷⁰ Rieska Destiana Indrajaya, *Branch Manager*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

proses ini dilakukan dengan pemeriksaan detail dalam mengecek kebenaran dan keabsahan seluruh formulir beserta dokumen persyaratannya.

3. Mengumpulkan Data Pungutan Iuran dan Mengelola Data Kepesertaan

PT Taspen mengelola catatan iuran pensiun yang disetorkan pegawai negeri selama masa kerja aktif. Informasi tersebut kemudian dijadikan dasar perhitungan untuk menentukan hak penerimaan dana pensiun ketika peserta memasuki usia pensiun. Di Kantor Cabang Palu, sistem pembayaran pensiun dilaksanakan menggunakan pola Pay As You Go. Mekanisme ini berarti dana yang dibayarkan kepada pensiunan tidak semata-mata berasal dari akumulasi tabungan pribadi peserta, melainkan dipenuhi langsung oleh pemberi kerja dan dukungan dari pemerintah. Dalam skema tersebut, kontribusi iuran pensiun yang dipotong dari gaji PNS sebesar 4,75% dihimpun oleh PT Taspen, kemudian ditambahkan dengan alokasi dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sehingga pembayaran tetap berjalan lancar. Berdasarkan pada hasil wawancara mengenai proses pembayaran dana pensiun oleh *Service & Membership Section* mengemukakan bahwa:

“Alur pembayaran dana pensiun di PT Taspen KC Palu yaitu mulai dari perusahaan mengumpulkan data pungutan iuran pensiun dari PEMDA, kemudian melaksanakan pengelolaan data kepesertaan ASN PEMDA. Pencatatan seluruh data terkait peserta pensiun, seperti jumlah iuran yang dibayar, masa kerja yang dihitung, serta informasi keluarga yang berhak menerima manfaat pensiun.”⁷¹

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa PT Taspen mengumpulkan data pungutan iuran pensiun dari PEMDA dan melakukan

⁷¹ Venny, *Service & Membership Section*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

pengelolaan data kepesertaan ASN. Pengelolaan data kepesertaan adalah tahap yang sangat penting dalam memastikan bahwa setiap peserta pensiun tercatat dengan baik di sistem PT Taspen. Pengelolaan ini meliputi mengelola data kepesertaan dengan cermat, yaitu informasi mengenai status kepegawaian, masa kerja, dan jumlah iuran yang telah dibayarkan. Data kepesertaan yang akurat sangat penting untuk menentukan besaran manfaat pensiun yang berhak diterima oleh peserta.

4. *Overbooking* Dana Belanja Pensiun Kepada Mitra Bayar

Venny selaku *Service & Membership Section* PT Taspen KC Palu, menjelaskan bahwa setelah data iuran dan kepesertaan diverifikasi, dana pensiun yang telah dihitung kemudian akan disalurkan ke mitra bayar (lembaga keuangan atau bank yang bekerja sama dengan PT Taspen) melalui proses yang disebut *overbooking* dana belanja pensiun kepada mitra bayar dan memberi layanan manfaat pensiun kepada penerima pensiun.⁷² *Overbooking* tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa dana pensiun tersedia secara langsung untuk proses pembayaran melalui mekanisme yang telah ditentukan.

Peneliti juga mewawancarai Siti Marwa yang merupakan salah satu *Service Staff* di PT Taspen KC Palu, informan tersebut menjelaskan bahwa:

“Besaran manfaat pensiun bagi para penerima telah ditentukan dan tercantum dalam Surat Keputusan (SK) Pensiun yang dikeluarkan oleh instansi terkait, seperti BKN atau instansi pembina kepegawaian lainnya. Jadi, memang besaran pensiunnya sudah ditetapkan di dalam SK dan untuk dananya sendiri, itu bersumber dari APBN bukan langsung dari BKN. Setelah dialokasikan, dana

⁷² Venny, *Service & Membership Section*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

tersebut kemudian dikelola oleh Taspen dan disalurkan kepada penerima pensiun sesuai dengan hak yang tercantum dalam SK.”⁷³

Berdasarkan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa besaran manfaat pensiun telah ditentukan dan dicantumkan dalam Surat Keputusan (SK) Pensiun yang diterbitkan oleh instansi terkait. Setelah dana pensiun dialokasikan oleh pemerintah, dana tersebut dikelola oleh PT Taspen (Persero) untuk kemudian disalurkan kepada para pensiunan sesuai hak yang tercantum dalam SK.

5. Memberi Layanan Manfaat Pensiun

Setelah dana pensiun siap dan disalurkan ke mitra bayar, PT Taspen memberikan layanan manfaat pensiun kepada peserta. Layanan Manfaat pensiun ini adalah pemberian uang secara berkala atau sekaligus kepada pensiunan berdasarkan peraturan yang ditetapkan oleh PT Taspen. Pemberian layanan manfaat pensiun ini sebagai pengganti penghasilan setelah pensiun guna untuk membantu menjaga stabilitas finansial dan memberikan keamanan finansial di hari tua. Adapun mitra bayar membantu melakukan layanan manfaat pensiun dan pembayaran kepada penerima pensiun.⁷⁴

6. Pembayaran Melalui Transfer

Pembayaran dana pensiun dilakukan melalui transfer ke rekening bank peserta pensiun yang telah terdaftar. PT Taspen bekerja sama dengan lembaga keuangan atau bank untuk memastikan proses transfer berjalan lancar. Venny selaku *Service & Membership* menjelaskan bahwa:

⁷³ Siti Marwa, *Service Staff*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

⁷⁴ Venny, *Service & Membership Section*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

“Saat ini pembayaran dana pensiun dilakukan melalui transfer dan tidak ada lagi pembayaran tunai di Kantor Cabang Taspen. Adapun mekanisme pembayaran secara transfer sama seperti alur pembayaran dana pensiun yang sudah saya jelaskan sebelumnya, mitra bayar melakukan pembayaran kepada penerima pensiun dengan memindahbukukan dana pensiun ke masing-masing rekening peserta.”⁷⁵

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa PT Taspen telah beralih sepenuhnya ke sistem pembayaran dana pensiun melalui transfer bank, dan tidak lagi melakukan pembayaran tunai di kantor cabang. Hal ini merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keamanan dalam proses pembayaran dana pensiun. Proses pembayaran yang terintegrasi dengan sistem keuangan ini memastikan bahwa peserta pensiun mendapatkan haknya dengan cara yang lebih cepat.

7. *Enrollment* dan Otentikasi

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, PT Taspen (Persero) melakukan inovasi melalui penerapan sistem pembayaran pensiun berbasis digital. Langkah ini bertujuan untuk menciptakan proses penyaluran dana pensiun yang lebih efisien, akurat, dan aman. Inovasi tersebut dikenal dengan istilah otentikasi, yaitu proses verifikasi identitas penerima manfaat agar pembayaran bulanan benar-benar diterima oleh orang yang berhak. Proses otentikasi ini dilaksanakan secara berkala sehingga penyaluran dana tidak menimbulkan penyalahgunaan. Sebelum dapat menggunakan aplikasi otentikasi, peserta diwajibkan terlebih dahulu melalui tahap *Enrollment* Taspen sebagai bentuk pendaftaran dan pencocokan data awal. Hasil wawancara oleh *Branch Manager* PT Taspen KC Palu mengemukakan bahwa:

⁷⁵ Ibid.

“Aplikasi otentikasi ini saya rasa program yang tepat dalam membantu proses pencairan, tapi sebenarnya aplikasi ini hanya salah satu langkah untuk melakukan atau tata cara memastikan bahwa peserta pensiun itu masih ada atau masih berhak. Pada dasarnya sebenarnya ada 3 langkahnya kadang peserta pensiun itu pada saat pengambilan gaji ada yang ingin *refreshing* atau jalan jalan makanya beliau pasti datang ke kantor bayar atau ke bank. Bank juga bisa melakukan proses verifikasi atau otentikasi bahwa yang bersangkutan masih berhak karena masih hidup. Yang kedua ketika peserta pensiun tidak bisa datang, beliau bisa memanfaatkan aplikasi Andal by Taspen untuk melakukan otentikasi atau absensi. Biasanya peserta pensiunan yang sudah familiar dengan *smarthphone* bisa langsung memanfaatkan aplikasi jadi pengambilannya bisa di ATM saja. Yang ketiga, kalau nggak bisa datang dan nggak ngerti penggunaan *smartphone*, di bank itu ada fasilitas namanya “layanan antar” jadi peserta pensiunan bisa meminta ke banknya untuk dilakukan pengantaran sekaligus pihak bank datang kerumah untuk memastikan kalau beliau masih hidup dan berhak serta bisa memastikan alamatnya masih sama. Jadi kalau dibilang apakah program otentikasi ini membantu yah cukup membantu bagi pensiunan.”⁷⁶

Siti Marwa selaku *Service Staff* PT Taspen KC Palu juga memberikan pernyataannya mengenai aplikasi *Andal by Taspen*.

“Terdapat fitur komunikasi 2 arah pada menu Taspen *Care* yaitu pada pusat bantuan di aplikasi Andal by taspen. Melalui layanan Taspen *Care* memungkinkan peserta mengajukan keluhan, pertanyaan, atau masukan melalui formulir *online*.”⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Branch Manager* dan *Service Staff* PT Taspen KC Palu, dapat disimpulkan bahwa program otentikasi memang cukup membantu dalam proses pencairan dana pensiun, namun sebenarnya hanya merupakan salah satu dari tiga langkah verifikasi yang tersedia. Pertama, peserta pensiun bisa datang langsung ke kantor atau bank untuk otentikasi manual. Kedua, bagi yang terbiasa menggunakan *smartphone*, otentikasi dapat dilakukan melalui aplikasi *Andal by Taspen* sehingga pencairan bisa dilakukan melalui ATM. Ketiga, bagi yang tidak bisa datang dan tidak memahami penggunaan teknologi,

⁷⁶ Rieska Destiana Indrajaya, *Branch Manager*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

⁷⁷ Siti Marwa, *Service Staff*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025

bank menyediakan layanan antar untuk memverifikasi keberadaan dan kelayakan peserta secara langsung di rumah. Dengan demikian, otentikasi digital merupakan pelengkap dari sistem verifikasi yang sudah ada, dan membantu terutama bagi pensiunan yang akrab dengan teknologi. Selain itu, menu Taspen *Care* pada pusat bantuan peserta dapat menyampaikan keluhan, pertanyaan, atau masukan menggunakan formulir *online*, dan dapat memantau tindak lanjutnya.

8. Efisiensi Layanan Dan Kepatuhan Terhadap Regulasi

Rieska Destiana Indrajaya selaku *Branch Manager* PT Taspen KC Palu memberikan penjelasan terkait prosedur dan tata cara untuk memperoleh hak manfaat pensiun, yaitu sebagai berikut:

“Dalam memberikan hak manfaat pensiun saya sangat menekankan efisiensi layanan dan kepatuhan terhadap regulasi. Dari sudut pandang manajerial yang mencakup panduan kepada peserta dan pengelolaan proses internal, sebagai langkah awal calon pensiunan wajib menyiapkan dokumen yang lengkap dan benar. Sebagai *Branch Manager*, saya memastikan tim melakukan verifikasi berkas secara cepat dan akurat. Setelah proses verifikasi berhasil, kantor cabang akan menerbitkan SP3 dan mengirimkannya ke Kantor Pusat Taspen atau kantor bayar pensiun, kemudian peserta akan menerima manfaat pensiun melalui rekening bank yang telah ditunjuk (biasanya melalui bank mitra pembayaran seperti BRI, BNI, dll).”⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa PT Taspen KC Palu menjalankan proses pembayaran dana pensiun dengan sistematis dan terintegrasi. Alur dimulai dari pengumpulan data pungutan iuran pensiun dari Pemerintah Daerah (PEMDA), yang kemudian digunakan untuk pengelolaan data kepesertaan ASN. Selanjutnya, dilakukan proses *overbooking* dana pensiun ke mitra bayar yang berperan dalam penyaluran manfaat pensiun

⁷⁸ Rieska Destiana Indrajaya, *Branch Manager*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

kepada penerima. Dengan sistem yang tertata dan pelayanan yang terstandarisasi, Taspen memastikan bahwa setiap pensiunan menerima haknya dengan tepat waktu dan sesuai ketentuan.

C. Pelayanan Pada Sistem Pembayaran Dana Pensiun PT Taspen

Pelayanan pensiun pada dasarnya merupakan rangkaian mekanisme serta struktur yang disusun untuk mencapai tujuan program pensiun dengan tetap memperhatikan kepentingan seluruh pemangku kepentingan. Penyelenggaraan program pensiun bagi Aparatur Sipil Negara berlandaskan pada peraturan perundang-undangan dan praktik administrasi umum yang berlaku di Indonesia. Tanggung jawab pengelolaan ini berada di bawah pemerintah pusat yang kemudian menunjuk PT Taspen (Persero) sebagai pelaksana. Sebelumnya, urusan tersebut berada pada Kantor Pembendaharaan dan Kas Negara (KPKN) sebelum akhirnya dialihkan agar lebih terfokus dan profesional dalam pengelolaannya.⁷⁹

Dalam penelitian ini, pembahasan diarahkan pada bagaimana proses pelayanan pembayaran pensiun diukur berdasarkan lima dimensi utama dari kualitas pelayanan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penerima manfaat, digunakan pendekatan *Service Quality* (ServQual) yang menekankan lima indikator utama dalam menilai kualitas layanan.

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles dapat dipahami sebagai aspek nyata yang bisa dilihat maupun dirasakan oleh pelanggan ketika berinteraksi dengan penyedia jasa. Unsur-unsur

⁷⁹ Nur Eka Puspita Muchtar, "Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar," Skripsi, *Universitas Muhammadiyah Makassar* (2019), 58.

dari dimensi ini mencerminkan kualitas fisik yang ditampilkan perusahaan, mulai dari kondisi bangunan, desain interior kantor, area parkir, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruangan, hingga kerapian tata ruang. Selain itu, penampilan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan juga menjadi bagian penting, karena citra perusahaan sering kali tercermin dari bagaimana karyawan memperlihatkan sikap profesional melalui busana maupun sikap saat bekerja.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan salah satu *Service Staff* PT Taspen KC Palu, diperoleh informasi mengenai kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang menjadi bagian penting dalam mendukung kualitas layanan kepada peserta pensiun, yaitu sebagai berikut:

“Fasilitas kantor cabang antara lain yaitu ruang tunggu yang nyaman, fasilitas kursi roda dan wc disabilitas untuk peserta berkebutuhan khusus, lahan parkir yang luas. Fasilitas lainnya yaitu pengajuan klaim dan non klaim bisa dilakukan secara online melalui website tos.taspen.co.id.”⁸⁰

Peserta pensiunan atas nama Bapak Razaq yang diwakilkan oleh anaknya juga memberi pernyataan yang sama mengenai teknologi yang digunakan PT Taspen sebagai salah satu sarana prasarana yang dimilikinya.

“Bapak saya pensiunan tahun 2009 dan untuk pengurusan pembayaran dana pensiunnya selalu saya yang wakili atau saya ahli warisnya. Untuk kecanggihan teknologinya, saya merasa cukup terbantu dengan otentikasi manual dan adanya sistem digital yang disediakan oleh Taspen. Contohnya seperti informasi terkait klaim dan jadwal pembayaran itu bisa saya akses melalui aplikasi *Taspen Mobile*. Saya membantu bapak saya mengecek dan klaim pakai aplikasi atau lewat web tos.taspen yang merupakan pelayanan *online* Taspen.”⁸¹

Pernyataan lain juga disampaikan oleh salah satu nasabah pensiun yaitu Bapak Bonapart Laema, mengemukakan bahwa:

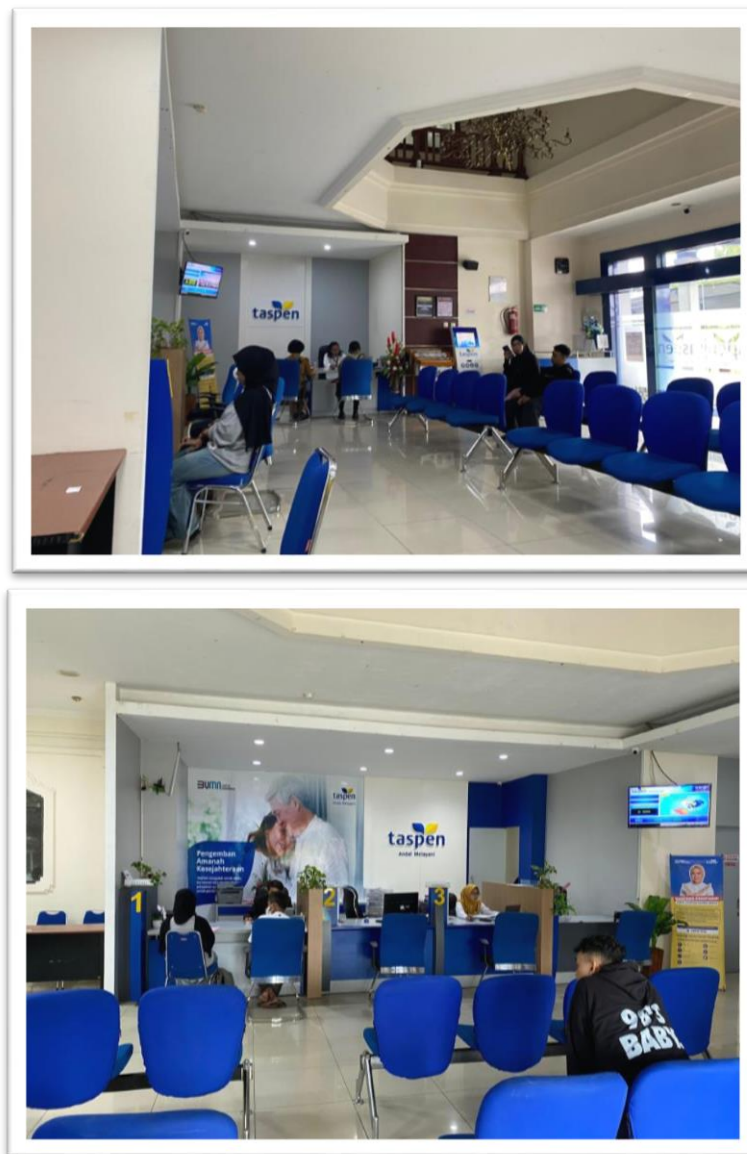
⁸⁰ Siti Marwa, *Service Staff*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

⁸¹ Fatima, *Peserta Pensiun (diwakili)*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

“Saya ini pensiun di tahun 2024 dan selama saya jadi peserta pensiun di sini menurut saya kebersihan dan kenyamanan ruang layanan menjadi perhatian utama Taspen. Saya pribadi merasa nyaman karena ruang pelayanannya dibuat nyaman mungkin bagi peserta dengan menyediakan area tunggu yang bersih, dilengkapi pendingin ruangan, juga fasilitas ramah lansia seperti tempat duduk prioritas dan akses mudah bagi pengguna kursi roda. Pelayanannya juga tidak lama menurut saya”⁸²

Gambar 4.3

Ruang pelayanan PT Taspen KC Palu



⁸² Bonapart Laema, *Peserta Pensiun*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

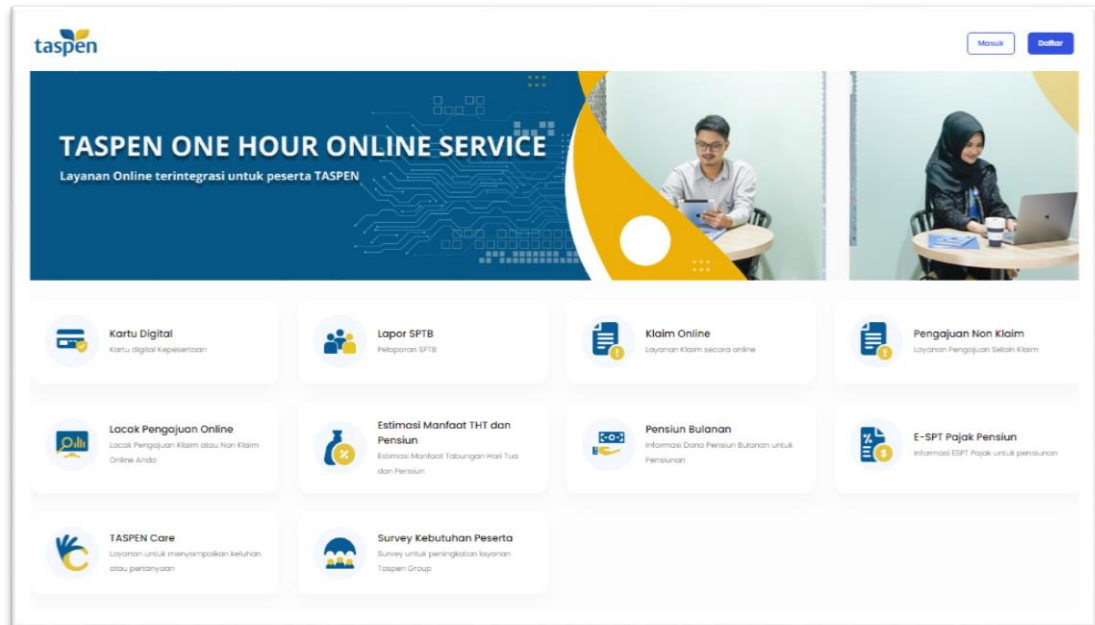
Pernyataan yang selaras dengan wawancara di atas juga disampaikan oleh salah satu peserta pensiunan lain, yaitu:

“Selama ini saya lihat seluruh petugas layanan diwajibkan memakai seragam rapi dan sopan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Untuk kerapihan petugas saya mengapresiasi penampilannya karena menurut saya petugas tampak rapi, berseragam lengkap, serta ramah dan sopan dalam berkomunikasi.”⁸³

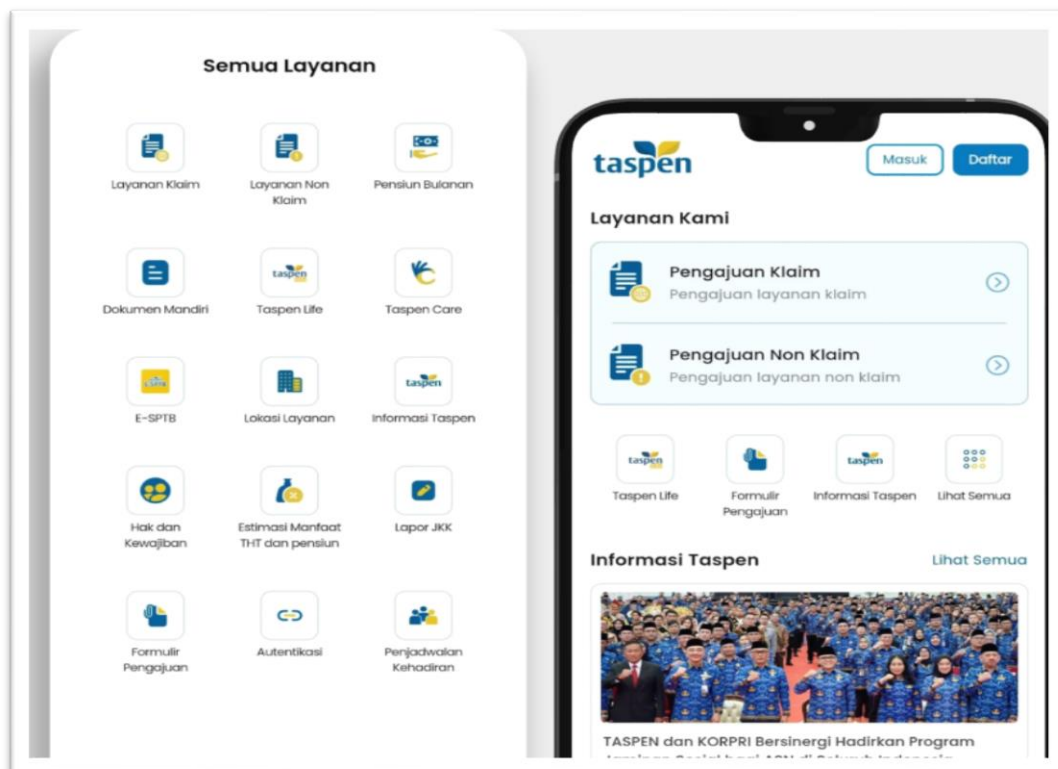
Berdasarkan hasil wawancara dengan *Service Staff* dan beberapa peserta pensiunan, dapat disimpulkan bahwa PT Taspen telah memberikan pelayanan yang baik melalui fasilitas yang memadai dan ramah lansia, seperti ruang tunggu yang nyaman, akses bagi penyandang disabilitas, serta lahan parkir yang luas. Selain itu, kerapihan dan sikap profesional petugas juga mendapat apresiasi dari peserta karena menunjukkan pelayanan yang sopan dan rapi. Sedangkan dalam hal penggunaan teknologi, Taspen dinilai cukup canggih dan membantu karena dengan tersedianya layanan digital seperti aplikasi *Andal by Taspen* dan *website* tos.taspen.co.id yang memudahkan peserta maupun keluarga dalam mengakses informasi serta melakukan klaim secara *online*. Berikut adalah *webpage* tos.taspen.co.id dan aplikasi taspen mobile yang memiliki berbagai fungsi dalam pelayanan berbasis *online*.

⁸³ Tasmin, *Peserta Pensiun*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.

Gambar 4.4
Webpage tos.taspen



Gambar 4.5
Aplikasi Andal By Taspen



Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Taspen telah memanfaatkan sistem digital seperti aplikasi *Andal by Taspen*, *e-Klaim* melalui *website*, serta integrasi data kepesertaan secara *online*. Hal ini memungkinkan peserta untuk mengecek status klaim, informasi saldo, hingga mengajukan pensiun secara digital. PT Taspen juga terus berinovasi dalam teknologi agar peserta bisa mendapatkan layanan lebih cepat dan mudah, bahkan tanpa harus datang langsung ke kantor.

2) *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* (keandalan) merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan pelayanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dan tepat waktu. Komponen atau unsur dalam dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan *Service Staff* PT Taspen, diperoleh informasi mengenai upaya yang dilakukan dalam menjaga mutu pelayanan kepada peserta khususnya terkait keakuratan informasi dan konsistensi layanan.

“Taspen memberikan pelatihan rutin kepada seluruh pegawai layanan supaya bisa menyampaikan informasi kepada peserta dengan jelas, akurat, dan sesuai dengan kebijakan terbaru. Kami juga memastikan semua informasi yang kami berikan baik secara langsung maupun melalui media digital selalu diperbaharui dan sesuai dengan prosedur resmi. Jika ada perubahan kebijakan, kami segera sosialisasikan.”⁸⁴

Service Staff juga memberikan pernyataan terkait mutu pelayanan Taspen, yaitu:

⁸⁴ Siti Marwa, *Service Staff*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

“Ketepatan waktu dalam pelayanan menjadi salah satu standar utama yang diterapkan Taspen. Seluruh proses klaim baik pensiun, tunjangan hari tua, maupun layanan non-klaim memiliki batas waktu penyelesaian yang jelas dan diupayakan selesai sesuai target. Kami berusaha memproses setiap pengajuan tepat waktu, sesuai *service level agreement* atau SLA yang berlaku.”⁸⁵

Dalam wawancara dengan salah satu peserta Taspen yang telah menerima manfaat pensiun sejak tahun 2021, peserta menyampaikan bahwa:

“Ketepatan waktu pelayanannya Taspen adalah salah satu hal yang cukup memuaskan. saya otentikasi manual dan tidak lama dilayani di Taspen, proses pencairan dananya juga dilakukan tepat waktu sesuai jadwal yang telah diinformasikan dan sejauh ini saya merasa pencairan dana pensiun dilakukan secara teratur dan jarang telat.”⁸⁶

Pernyataan lain juga disampaikan oleh nasabah pensiun yaitu Bapak Kusman, mengemukakan bahwa:

“Informasi yang diberikan oleh *service staff* nya sangat jelas dan mudah saya pahami. Pernah saya bertanya soal pengajuan klaim, mereka menjelaskan secara rinci mulai dari apa semua persyaratannya, bagaimana tahapan prosesnya dan berapa lama waktu pencairan. Jadi saya tidak bingung.”⁸⁷

Peserta pensiunan atas Bapak Zainudin, juga memberi pernyataan mengenai hasil layanan yang didapatkan dari PT Taspen.

“Selama ini pelayanan yang saya dapatkan cukup baik dan dapat diandalkan. Dari awal proses klaim hingga pencairan dana saya rasa pelayanan Taspen berjalan sesuai prosedur yang dijanjikan tanpa perubahan yang membingungkan. Artinya pelayanannya konsisten, tidak berubah-ubah. Kalau dijanjikan selesai dalam beberapa hari ya memang selesai sesuai itu, kecuali mungkin ada kendala yang diluar kemampuannya mereka ya pasti akan disampaikan ke nasabah pensiun. Dan pasti akan tetap dibantu untuk pengurusannya tidak ada kesan dipersulit atau berubah-ubah aturan.”⁸⁸

⁸⁵ Siti Marwa, *Service Staff*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

⁸⁶ Armin, *Peserta Pensiun*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

⁸⁷ Kusman, *Peserta Pensiun*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.

⁸⁸ Zainudin, *Peserta Pensiun*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Service Staff* dan beberapa peserta Taspen, dapat disimpulkan bahwa PT Taspen menunjukkan komitmen tinggi terhadap mutu layanan yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, keakuratan informasi, dan konsistensi hasil layanan. Ketepatan waktu dipastikan melalui penerapan standar *Service Level Agreement* (SLA) yang jelas, sehingga proses klaim dan pencairan manfaat pensiun dilakukan sesuai jadwal tanpa keterlambatan berarti. Keandalan PT Taspen KC Palu dalam memberikan pelayanan disampaikan oleh salah satu peserta pensiun Bapak Bahrhan yang di posting pada akun *Instagram* @taspen.palu berikut.

Gambar 4.6

Keandalan PT Taspen KC Palu



3

taspen.palu "Pelayanan TASPEN menurut saya sudah sangat bagus. Oleh karena itu, teruskan prestasi ini." ujar Pak Bahrhan (60), peserta pensiun dari KC Palu yang memilih menikmati masa pensiun dengan penuh syukur. Setelah puluhan tahun mengabdikan, saat memasuki masa pensiun beliau mengambil waktu untuk beristirahat sejenak, menghabiskan waktu bersama keluarga, dan bersiap untuk kembali aktif dalam kegiatan kemasyarakatan.

Dalam proses penyelesaian masa tugas, Pak Bahrhan menikmati kemudahan layanan yang diberikan oleh TASPEN. Ia menilai bahwa akses terhadap manfaat pensiun yang menjadi hak aparatur negara ketika purna tugas tersedia secara cepat dan efisien. Kisah baik ini yang selalu TASPEN bawa untuk menghadirkan layanan andal optimal bagi peserta pensiun dan ASN di tanah air.

Berdasarkan postingan akun *Instagram* @taspen.palu di atas, dapat diketahui bahwa keandalan PT Taspen KC Palu dalam memberikan pelayanan dapat dinilai konsisten dan bisa diandalkan. Secara keseluruhan, peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Taspen, khususnya dalam hal ketepatan waktu, kejelasan informasi, dan konsistensi proses layanan yang membuat peserta merasa tenang dan percaya.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness mengacu pada kesediaan serta kemampuan karyawan dalam merespons kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat, dan sigap. Ketanggapan ini menjadi elemen kunci yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Apabila terjadi kendala, misalnya keterlambatan dalam penyampaian jasa atau adanya kegagalan tertentu, perusahaan yang memiliki tingkat *responsiveness* tinggi akan segera mencari solusi, memperbaiki keadaan, serta berusaha mengurangi kerugian yang mungkin dialami pelanggan. Dengan kata lain, dimensi ini mencakup berbagai indikator seperti kesiapan melayani, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta perhatian khusus terhadap penanganan keluhan, termasuk dari peserta pensiun. Hal ini memperlihatkan seberapa besar perusahaan menghargai waktu, kenyamanan, dan kepuasan konsumennya.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan *Service Staff* PT Taspen, diperoleh informasi mengenai upaya pelayanan dan penanganan keluhan peserta pensiun.

“Jika ada keluhan peserta yang masuk, petugas akan menganalisis keluhan kemudian petugas akan menjawab langsung apabila dapat ditangani secara

langsung, jika tidak dapat di tangani secara langsung, petugas akan melakukan konfirmasi dan koordinasi ke bidang terkait, kemudian menjawab keluhan peserta tersebut.”⁸⁹

Ia juga memberikan pernyataan terkait pelayanan keluhan peserta pensiun, yaitu:

"Kalau ada keluhan dari peserta, baik yang datang langsung maupun melalui telepon atau email, kami langsung tanggapi. Kami catat isi keluhannya secara rinci kemudian kami verifikasi data peserta. Jika bisa diselesaikan langsung oleh kami di *front office*, kami selesaikan saat itu juga. Tapi jika butuh penanganan dari bagian lain, keluhan tersebut kami teruskan ke unit terkait dan kami pantau penyelesaiannya. Peserta akan kami hubungi kembali untuk memberi kabar. Kami punya sistem pelaporan internal untuk memastikan semua keluhan tidak ada yang tertinggal.”⁹⁰

Siti Marwa selaku *Service Staff* menambahkan penjelasan tentang bagaimana peserta pensiun bisa mengajukan pengaduan atau keluhan terkait pelayanan pembayaran, yaitu:

“Pengaduan atau keluhan peserta pensiun bisa melalui nomor layanan taspen KC Palu 0451-451746 (khusus wilayah Sulawesi Tengah) atau melalui *Call Center* No. Telepon : 1500919. Email Korporasi: taspen@taspen.co.id bisa juga pada Email Layanan dan Keluhan Pelanggan : tanya.taspen@taspen.co.id. Kami juga punya SOP khusus untuk penanganan keluhan agar tidak ada yang terabaikan.”⁹¹

Venny selaku *Service & Membership Section* PT Taspen KC Palu, menjelaskan bahwa proses otentikasi perlu untuk pembayaran pensiun karena untuk dapat memastikan bahwa dana pensiun dibayarkan tepat orang sesuai moto 5T Taspen, yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat tempat, tepat jumlah dan tepat

⁸⁹ Siti Marwa, *Service Staff*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

⁹⁰ Ibid.

⁹¹ Ibid.

administrasi.⁹² Sehingga dalam hal penanganan keluhan peserta itu diperlukan kesigapan karyawan agar dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Salah satu peserta pensiun (ahli waris almarhuma istri) atas nama Bapak Hidayat memberi pernyataan mengenai aplikasi otentikasi yang digunakan PT Taspen.

“Saya sudah umur 68 tahun, kalau datang ke kantor Taspen selalu datang sama anak saya. Saya sudah tidak paham menggunakan aplikasi-aplikasi itu jadi saat proses otentikasi anak saya yang bantu. Tapi mereka staf pelayanan cepat mendatangi kami, petugasnya sangat membantu dan sabar. Mereka kemudian membimbing saya untuk otentikasi wajah dengan benar, ternyata harus di tempat terang dan posisi kamera pas. Setelah dibantu, akhirnya berhasil.”⁹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Service & Membership Section*, *Service Staff* dan peserta pensiun PT Taspen, dapat disimpulkan bahwa PT Taspen memiliki sistem penanganan keluhan yang cepat, responsif, dan terstruktur. *Service Staff* siap menanggapi keluhan baik yang disampaikan secara langsung, melalui telepon, maupun email, dengan proses verifikasi data, analisis keluhan, dan tindak lanjut yang sesuai prosedur. Apabila memungkinkan, keluhan dapat diselesaikan langsung di *front office*, namun jika perlu penanganan lebih lanjut maka keluhan akan dikoordinasikan dengan unit terkait dan tetap dipantau hingga selesai.

Dalam konteks digitalisasi layanan terutama penggunaan aplikasi otentikasi Taspen, beberapa peserta pensiun masih mengalami kendala teknis, terutama yang berusia lanjut atau kurang familiar dengan teknologi. Namun,

⁹² Venny, *Service & Membership Section*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

⁹³ Hidayat, *ahli waris almarhuma istri*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.

Service Staff dengan sigap memberikan pendampingan dan edukasi secara sabar, baik kepada peserta langsung maupun perwakilannya.

Venny juga menyatakan bahwa untuk peserta yang *uzur* atau kesulitan melakukan otentikasi, taspen menyediakan fasilitas yang disebut “perlakuan khusus”.⁹⁴ Fasilitas layanan tersebut diberikan kepada peserta Taspen khususnya bagi peserta pensiun lansia (usia lanjut), peserta yang mengalami disabilitas atau keterbatasan fisik, peserta dengan kondisi kesehatan tertentu yang tidak memungkinkan hadir secara langsung dan ahli waris dari peserta yang telah meninggal dunia. Berikut adalah salah satu postingan dari akun *Instagram* @taspen.palu menceritakan salah satu nasabah yang mendapatkan fasilitas “perlakuan khusus”.

⁹⁴ Venny, *Service & Membership Section*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

Gambar 4.7
Nasabah Perlakuan Khusus



8 1

taspen.palu Perlakuan Khusus untuk Ibu Asyah

Ibu Asyah, 76 tahun, sempat jadi sorotan karena dituding menculik anak saat pulang mengambil manfaat pensiunnya. Beliau adalah peserta TASPEN.

📌 Kini, demi menjamin kenyamanan beliau, TASPEN memberikan perlakuan khusus – solusi agar lansia seperti Ibu Asyah tak perlu lagi berjalan jauh mengambil manfaat pensiun. Dengan layanan ini, manfaat pensiun Ibu Asyah akan diantar langsung ke rumah.

Permohonan perlakuan khusus ini bisa diajukan oleh peserta yang sakit, uzur, atau renta, dan diajukan oleh pasangan, keluarga, atau ahli waris dengan syarat yang sudah ditetapkan.

Mari kita jaga orang tua dan keluarga kita. Bagikan info penting ini agar lebih banyak yang terbantu. ❤️

Berdasarkan postingan akun *Instagram* @taspen.palu di atas, dapat diketahui bahwa bentuk kepedulian terhadap peserta yang memiliki keterbatasan, PT Taspen juga menyediakan fasilitas “perlakuan khusus”. Layanan ini diberikan kepada peserta lansia, peserta disabilitas, peserta dengan kondisi medis tertentu, serta ahli waris dari peserta yang telah meninggal dunia. Fasilitas ini mencerminkan komitmen PT Taspen dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, manusiawi, dan berorientasi pada kebutuhan peserta.

4) Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) dapat diartikan sebagai bentuk jaminan yang ditunjukkan melalui pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan. Dimensi ini sangat penting terutama bagi pelanggan yang berhadapan dengan risiko atau ketidakpastian dalam menggunakan jasa perusahaan. Melalui kompetensi karyawan yang memadai, baik dalam hal wawasan maupun keahlian teknis, pelanggan akan merasa lebih yakin untuk mempercayakan kebutuhannya. Selain itu, kredibilitas perusahaan juga turut memengaruhi bagaimana keyakinan tersebut terbentuk. Dengan dukungan tenaga kerja yang profesional dan integritas organisasi yang terjaga, assurance membantu perusahaan menumbuhkan loyalitas, sekaligus membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, termasuk peserta pensiun yang membutuhkan rasa aman dalam menerima layanan.

Service Staff di PT Taspen KC Palu mengemukakan bahwa:

“Setiap pegawai di Taspen dibekali pengetahuan produk, alur pelayanan, dan penggunaan sistem digital. Jadi kami tidak hanya melayani tetapi juga bisa memberikan penjelasan yang jelas dan benar kepada peserta. Dalam SOP kami, etika pelayanan itu sangat ditekankan. Mulai dari cara menyapa, menjelaskan

informasi, sampai menutup layanan. Memberi rasa aman tentang kejelasan prosedur, kami jelaskan setiap langkahnya secara terbuka sehingga peserta tahu proses dan hak mereka. Kalau peserta merasa bingung atau takut salah, kami dampingi sampai selesai. Kami juga dilatih untuk menghadapi berbagai tipe peserta, jadi memang kemampuan komunikasi dan penyelesaian masalah menjadi fokus kami. Kompetensi pegawai tentunya akan terus ditingkatkan, melihat keluhan-keluhan yang biasanya muncul itu menjadi pembelajaran bagi kami di *front office* karena layanan yang kami berikan sangat mempengaruhi kepercayaan peserta terhadap Taspen.”⁹⁵

Dari hasil wawancara dengan *Service Staff* PT Taspen KC Palu, dapat disimpulkan bahwa perusahaan menempatkan kompetensi pegawai sebagai aspek penting dalam memberikan pelayanan berkualitas. Setiap pegawai dibekali dengan pengetahuan yang memadai tentang produk, alur pelayanan, dan penggunaan sistem digital, sehingga mampu menjelaskan informasi kepada peserta secara jelas, benar, dan terbuka.

Selain itu, pelayanan yang diberikan secara ramah dan penuh empati turut membangun rasa aman dan kepercayaan peserta terhadap PT Taspen. Peserta merasakan bahwa hak mereka dijelaskan secara transparan, dan mereka tidak dibiarkan bingung atau khawatir menghadapi proses administrasi. Pegawai juga dilatih untuk memiliki kemampuan komunikasi dan penyelesaian masalah dalam menghadapi berbagai karakter peserta, terutama peserta pensiun yang mungkin memiliki keterbatasan pemahaman terhadap prosedur digital. Berikut dokumentasi *Service Staff* saat membantu peserta pensiun dalam proses otentikasi atau verifikasi wajah.

⁹⁵ Siti Marwa, *Service Staff*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025

Gambar 4.8
Service Staff Membantu Peserta Pensiun



Bapak pensiunan ini sedang melakukan verifikasi wajah untuk salah satu persyaratan pendaftaran pensiun yang di bantu oleh salah satu *service staff* pihak Taspen Palu.

5) *Emphaty* (Perhatian)

Emphaty menggambarkan kemampuan perusahaan, khususnya karyawan, untuk memberikan perhatian secara personal kepada setiap pelanggan. Bukan hanya sebatas interaksi formal, melainkan juga melibatkan kepedulian dalam memahami perasaan serta kebutuhan individu. Perhatian yang ditunjukkan dapat berupa mendengarkan keluhan, menunjukkan kepekaan terhadap perbedaan kebutuhan pelanggan, serta menyediakan informasi yang relevan agar mereka merasa dihargai. Dalam konteks peserta pensiun, *emphaty* ditunjukkan melalui komunikasi yang jelas, penyampaian informasi yang mudah dipahami, dan kesiediaan untuk memahami keinginan serta kondisi masing-masing individu.

Salah satu peserta pensiun menyampaikan responnya saat mengalami kendala proses otentikasi.

“Saya pernah beberapa kali gagal pada proses otentikasi dan staf pelayanannya langsung periksa HP saya, lalu bantu *update* aplikasi dan bantu saya lakukan otentikasi kembali sampai berhasil.”⁹⁶

Peserta pensiun lain juga memberi pernyataan mengenai pengalamannya selama mendapatkan pelayanan di PT Taspen KC Palu.

“Selama saya berurusan di kantor Taspen, saya lihat pegawainya memang paham dengan apa yang mereka kerjakan. Saya pernah tanya soal prosedur klaim dan otentikasi, mereka jawab dengan jelas dan sabar. Kadang saya bingung dengan istilah-istilah yang digunakan tapi petugasnya bisa menjelaskan dengan bahasa yang saya mengerti.”⁹⁷

Sri Rahayu yang merupakan ahli waris suami menyampaikan bahwa Pelayanan di Taspen KC Palu tidak lama dan menurutnya pelayanannya cukup baik, pegawainya ramah-ramah. Beliau mengatakan belum pernah merasakan kendalanya.⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa peserta pensiun, dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* dalam pelayanan PT Taspen KC Palu telah tercermin dengan baik melalui sikap dan tindakan karyawannya. Para pegawai menunjukkan kepekaan terhadap kesulitan yang dialami peserta, seperti kendala dalam proses otentikasi digital serta memberikan bantuan secara langsung dan sabar, bahkan hingga memastikan proses tersebut berhasil.

⁹⁶ Suroto, *Peserta Pensiun*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.

⁹⁷ Rosdiana, *Peserta Pensiun*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.

⁹⁸ Sri Rahayu, *Ahli Waris Suami*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025

Selain itu, kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara jelas, sabar, dan mudah dipahami menunjukkan bahwa mereka benar-benar memahami kebutuhan serta keterbatasan peserta pensiun, terutama yang kurang familiar dengan teknologi atau istilah teknis. Hal ini menandakan bahwa PT Taspen tidak hanya fokus pada prosedur pelayanan, tetapi juga pada pendekatan personal dan perhatian individual kepada peserta. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan telah memenuhi komponen utama dari dimensi *empathy*, yaitu kemampuan memahami, merespons, dan menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan peserta secara manusiawi dan individual.

Adapun strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan prima, Rieska Destiana Indrajaya selaku *Branch Manager* PT Taspen KC Palu, mengemukakan bahwa PT Taspen KC Palu melakukan kegiatan evaluasi *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang mencakup survei menyeluruh terhadap kepuasan, loyalitas, perilaku pelanggan, serta potensi pengembangan layanan ke depan. Melalui survei CSI ini, TASPEN ingin lebih memahami kebutuhan dan harapan peserta terhadap program utama TASPEN. Kemudian dari hasil survei diminta *feedback* dari mereka apa yang sekiranya bisa ditingkatkan.⁹⁹

D. Faktor Penghambat Pada Sistem Pembayaran Dana Pensiun di PT. Taspen (Persero) KC Palu

1. Keterbatasan Usia Peserta Pensiun

⁹⁹ Rieska Destiana Indrajaya, *Branch Manager*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

Keterbatasan usia peserta pensiun menjadi salah satu kendala utama. Sebagian besar penerima manfaat merupakan kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan dalam menerima dan memahami informasi, terutama terkait prosedur digitalisasi. Hal ini menyebabkan perbedaan pemahaman informasi dan seringkali membuat peserta kesulitan mengikuti instruksi yang diberikan. Dalam wawancara yang dilakukan dengan *Branch Manager* PT Taspen KC Palu, beliau menjelaskan bahwa:

“Kalau hambatan dalam pelaksanaan pembayaran pensiun itu sebenarnya yang paling utama yaitu peserta pensiun ini sudah berusia lanjut, jadi terkadang informasi yang disampaikan tidak sampai atau berbeda pemahaman terkait prosedur pencairan dana pensiun, baik secara manual maupun digital.”¹⁰⁰

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa salah satu faktor utama penghambat pembayaran dana pensiun adalah keterbatasan usia peserta pensiun. Sebagian besar penerima manfaat merupakan kelompok lanjut usia yang secara alami memiliki keterbatasan dalam fisik maupun penguasaan teknologi. Pensiunan yang berusia lanjut cenderung mengalami kesulitan dalam menerima dan memahami informasi yang disampaikan oleh pihak Taspen. Hal ini sering menimbulkan perbedaan pemahaman terkait prosedur pencairan dana pensiun, baik secara manual maupun digital.

Kondisi ini diperkuat dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan terkadang tidak sepenuhnya dipahami oleh peserta, sehingga memerlukan penjelasan berulang dari petugas layanan. Selain itu, pada era digitalisasi pembayaran, keterbatasan usia juga berhubungan dengan

¹⁰⁰ Rieska Destiana Indrajaya, *Branch Manager*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

penguasaan teknologi. Sebagian besar pensiunan belum terbiasa menggunakan *smartphone* atau aplikasi digital seperti *Andal by Taspen*. Ketidakmampuan dalam mengoperasikan aplikasi menyebabkan peserta kesulitan melakukan otentikasi secara mandiri, sehingga mereka sangat bergantung pada bantuan keluarga atau petugas. Hal ini membuat efektivitas program digitalisasi belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pensiunan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan usia peserta pensiun tidak hanya memengaruhi pemahaman terhadap informasi dan prosedur, tetapi juga berdampak pada keterlibatan mereka dalam memanfaatkan teknologi pembayaran pensiun.

2. Proses Verifikasi Kelayakan Peserta

Hambatan juga muncul dalam proses verifikasi kelayakan peserta, dimana setiap bulan Taspen wajib memastikan bahwa penerima manfaat masih memenuhi kriteria, seperti masih hidup, belum menikah kembali bagi janda/duda, atau belum bekerja maupun menikah bagi penerima pensiun yatim. Proses verifikasi ini memerlukan ketelitian dan kerja sama dengan mitra bayar untuk memastikan data yang diterima tetap akurat. Dalam wawancara yang dilakukan dengan *Branch Manager* PT Taspen KC Palu, beliau menjelaskan bahwa:

“Kalau hambatan lainnya itu verifikasi kelayakan peserta tiap bulan untuk memastikan yang bersangkutan ini masih berhak, dengan kata lain apakah masih hidup atau tidak. Kalau pensiun janda duda apakah beliau menikah lagi atau tidak, karena itu merupakan kriteria peserta masih berhak atau tidak. Kalau pensiun yatim apakah beliau sudah menikah atau sudah bekerja, itulah yang menjadi hambatan kami disetiap bulan untuk melakukan verifikasi. Adapun solusi untuk hal tersebut menurut saya ialah kerja sama dengan mitra bayar, yaitu dengan memberikan informasi apapun untuk pembayaran manfaat pensiun. Kemudian kita juga kerja sama dengan mitra dalam penyaluran uang pensiun setiap bulannya, ada juga kerja sama dengan mitra dalam hal mengedukasi bagaimana caranya memastikan penerima pensiun itu masih masuk dalam kriteria berhak,

yaitu belum meninggal, belum menikah dan belum bekerja untuk pensiun yatim.”¹⁰¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa dalam praktiknya pihak Taspen wajib melakukan pengecekan berkala untuk memastikan peserta masih hidup dan memenuhi kriteria penerima manfaat. Bagi pensiunan janda atau duda misalnya, harus dipastikan apakah mereka sudah menikah kembali atau belum. Sementara itu, untuk penerima pensiun anak yatim, perlu diverifikasi apakah yang bersangkutan sudah bekerja atau menikah. Proses ini tidak jarang menimbulkan kendala karena membutuhkan bukti dan informasi yang akurat dari peserta maupun mitra bayar.

Hasil wawancara dengan *Branch Manager* PT. Taspen KC Palu mengungkapkan bahwa tantangan terbesar dalam verifikasi adalah memastikan keabsahan data peserta, khususnya dalam hal status pernikahan, status pekerjaan, serta kepastian keberadaan peserta. Kesalahan dalam proses verifikasi dapat berdampak pada pembayaran kepada pihak yang tidak lagi berhak, sehingga proses ini harus dilakukan secara hati-hati dan teliti. Selain itu, verifikasi juga bergantung pada koordinasi dengan mitra bayar, baik bank maupun instansi terkait. Mitra berperan penting dalam memberikan informasi terkini terkait kondisi peserta. Namun, proses ini terkadang terhambat oleh keterlambatan informasi atau perbedaan data administrasi, sehingga memperlambat pencairan dana pensiun.

¹⁰¹ Rieska Destiana Indrajaya, *Branch Manager*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pembayaran pensiun karena proses verifikasi kelayakan peserta terletak pada kompleksitas prosedur, ketergantungan pada keakuratan data, serta koordinasi lintas pihak. Proses verifikasi ini memang krusial untuk menjaga ketepatan sasaran pembayaran, namun di sisi lain juga menjadi tantangan utama yang mempengaruhi kelancaran penyaluran dana pensiun.

3. Kendala Dari Sistem Otentikasi Digital

Dari sisi teknis, sistem otentikasi digital melalui aplikasi Andal by Taspen masih menghadapi beberapa kendala. Beberapa peserta mengeluhkan aplikasi yang mengalami *error*, *loading* terlalu lama, bahkan tiba-tiba keluar sendiri. Gangguan ini umumnya terjadi pada awal bulan ketika jumlah pengguna meningkat, ditambah dengan kondisi jaringan internet yang tidak stabil di sejumlah wilayah. Hal ini menghambat kelancaran otentikasi dan menimbulkan keluhan dari peserta, seperti yang dinyatakan oleh Bapak Suroto yang merupakan peserta pensiun.

“Kondisi jaringan biasanya menjadi salah satu kendala apalagi kalau mau otentikasi, jadi harus menunggu dulu dan memakan sedikit waktu. Saya pribadi pernah beberapa kali coba lakukan otentikasi lewat aplikasi, tapi sistemnya *error* terus tulisannya disitu ‘memuat’ kadang tiba-tiba keluar sendiri juga. Penyebabnya mungkin dari jaringan atau dari aplikasinya karena banyak yang akses diawal bulan.”¹⁰²

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penghambat lainnya dalam pembayaran dana pensiun adalah adanya kendala teknis pada sistem otentikasi

¹⁰² Suroto, *Peserta Pensiun*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.

digital yang diterapkan melalui aplikasi *Andal by Taspen*. Sistem ini sejatinya dirancang untuk memudahkan peserta pensiun dalam melakukan verifikasi secara mandiri tanpa harus datang ke kantor atau bank. Namun, pada praktiknya, sejumlah masalah teknis masih sering dialami oleh peserta.

Berdasarkan wawancara dengan peserta pensiun, kendala yang paling sering muncul adalah aplikasi mengalami *error*, seperti proses otentikasi yang lama atau *loading*, aplikasi yang tiba-tiba keluar sendiri, hingga kegagalan dalam mengunggah data. Kondisi ini umumnya terjadi pada awal bulan, ketika jumlah peserta yang melakukan otentikasi meningkat tajam sehingga beban server menjadi lebih tinggi. Selain itu, faktor kestabilan jaringan internet turut memengaruhi kelancaran proses otentikasi. Peserta yang berada di wilayah dengan akses internet terbatas atau kualitas jaringan rendah mengalami kesulitan untuk menyelesaikan verifikasi melalui aplikasi. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pencairan dana pensiun dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi peserta.

Dari sisi internal juga menjelaskan bagaimana cara mengatasi sistem yang terkadang mengalami kendala pada sistem yang sering *error*. Ia menjelaskan bahwa:

“Di divisi teknologi informasi rutin melakukan *maintenance* terhadap sistem yang dijalankan oleh Taspen, sehingga meminimalisir *error*. Selanjutnya, kami meningkatkan kapasitas server dan memperbaiki infrastruktur jaringan untuk meminimalisir potensi *down system*, selain itu kami juga aktif mengumpulkan *feedback* dari pengguna, terutama dari kantor cabang dan peserta pensiun yang menggunakan aplikasi Andal. Masukan mereka sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan. Pemberian edukasi internal dan eksternal juga kami

lakukan kepada petugas *frontliner* untuk dapat memberikan solusi cepat bagi peserta.”¹⁰³

Siti Marwa selaku *Service Staff* juga menyatakan bahwa saat terjadi kendala pada sistem, petugas akan menganalisis kendala apa yang dialami peserta. Untuk kendala gagal pada otentikasi biasanya petugas akan mengarahkan peserta untuk melakukan otentikasi ulang diluar jam sibuk. Sebelum otentikasi petugas membantu peserta untuk memastikan bahwa jaringan *smartphone* yang digunakan stabil.¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kendala teknis pada sistem otentikasi digital menjadi faktor penghambat penting dalam pembayaran pensiun. Hambatan tersebut berasal dari kombinasi antara keterbatasan teknologi (server dan aplikasi), ketidakstabilan jaringan internet, serta kapasitas perangkat yang digunakan peserta. Sistem digital memerlukan pemeliharaan (*maintenance*) secara rutin agar dapat berfungsi optimal. Divisi teknologi informasi secara berkala melakukan peningkatan kapasitas server dan memperbarui infrastruktur jaringan. Namun, dalam praktiknya, gangguan tetap bisa terjadi, terutama ketika terjadi lonjakan akses pengguna dalam waktu bersamaan.

4. Permasalahan Dokumen dan Administrasi

Permasalahan dokumen dan administrasi juga kerap menjadi faktor penghambat. Kesalahan data dari instansi sebelumnya, seperti penulisan nama atau tanggal yang tidak sesuai, membuat proses verifikasi perlu dilakukan ulang.

¹⁰³ Venny, *Service & Membership Section*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

¹⁰⁴ Siti Marwa, *Service Staff*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025

Branch Manager PT Taspen KC Palu mengemukakan kendala yang biasanya terjadi pada kelengkapan dokumen peserta, yaitu:

“Biasanya yang bikin ada kendala itu pada dokumen yang kami peroleh dari instansi sebelumnya, seperti nama suaminya mungkin ada yang salah, ada tanggalnya salah dan sebagainya. Dalam hal ini kami punya hak atau wewenang untuk melakukan verifikasi jadi ketika kami lakukan verifikasi ditemukan hal yang kurang sesuai prosedur maka kami minta peninjaun kembali. Untuk hal itu yang mempunyai kuasa adalah pejabat kepegawaian, BKD atau kepala daerah masing masing.”¹⁰⁵

Salah satu ahli waris peserta pensiun yang berasal dari Pantai Barat, Rosdiana Sompah Yusuf, juga mengemukakan apa saja yang menjadi kendala dalam melakukan permohonan klaim maupun pembayaran dana pensiun di PT Taspen KC Palu.

“Biasanya kendala disurat atau persyaratan yang kita bawa, kalau dari Taspennya sendiri belum ada kendala. Mungkin dari pensiunannya karena maklum namanya pensiunan jadi kadang lupa atau berkasnya tercecer.”¹⁰⁶

Berdasarkan hasil wawancara dari *Branch Manager* dan salah satu peserta pensiun, dapat diketahui bahwa dari sisi instansi kesalahan data administrasi yang disampaikan ke PT. Taspen biasanya menimbulkan permasalahan dalam proses pencairan dana pensiun. Berdasarkan keterangan *Branch Manager* PT. Taspen KC Palu, dokumen yang dikirimkan oleh instansi sebelumnya kadang tidak akurat, misalnya terdapat kesalahan penulisan nama, tanggal lahir, atau identitas keluarga. Ketidaksesuaian data ini mengharuskan dilakukan verifikasi ulang, bahkan peninjauan kembali ke instansi pengusul. Kondisi tersebut memperlambat proses pencairan dan menambah beban administrasi bagi peserta.

¹⁰⁵ Rieska Destiana Indrajaya, *Branch Manager*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

¹⁰⁶ Rosdiana Sompah Yusuf, *Peserta Pensiun*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.

Selain itu, dari sisi peserta, kendala sering terjadi karena berkas persyaratan yang tidak lengkap atau tercecer. Peserta pensiun, terutama yang berusia lanjut, sering lupa membawa dokumen pendukung yang diperlukan saat mengajukan klaim atau pencairan dana pensiun. Beberapa ahli waris juga mengakui bahwa berkas yang dibawa kadang tidak sesuai dengan ketentuan, sehingga proses klaim menjadi tertunda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta, hambatan ini bukan disebabkan oleh sistem di Taspen semata, melainkan lebih banyak berasal dari kelalaian atau keterbatasan peserta dalam mengurus kelengkapan dokumen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa permasalahan dokumen dan administrasi merupakan faktor penghambat signifikan dalam pembayaran pensiun.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Mekanisme Pelayanan Pembayaran Dana Pensiun pada PT Taspen (Persero) KC Palu*, dapat disimpulkan bahwa:

1. PT. Taspen (Persero) KC Palu melaksanakan pelayanan pembayaran dana pensiun dengan sistematis sesuai standar *Service Quality*. Proses diawali dari penyiapan dokumen oleh calon pensiunan, verifikasi berkas oleh pihak Taspen, pengumpulan data pungutan iuran dan pengelolaan data kepesertaan, hingga penyaluran dana melalui mitra bayar dengan mekanisme transfer ke rekening peserta. Kualitas pelayanan tercermin dalam lima dimensi ServQual, yaitu: *Tangibles*: penyediaan sarana prasarana yang nyaman dan ramah lansia. *Reliability*: layanan yang tepat waktu, konsisten, dan sesuai prosedur. *Responsiveness*: daya tanggap tinggi dalam penanganan keluhan peserta. *Assurance*: kompetensi pegawai yang berpengetahuan dan mampu memberikan kepastian kepada peserta. *Empathy*: perhatian petugas terhadap kebutuhan dan keterbatasan peserta, khususnya lansia.
2. Faktor penghambat dalam pembayaran dana pensiun antara lain: Keterbatasan usia peserta pensiun, yang menyebabkan kesulitan dalam memahami informasi maupun menggunakan teknologi digital. Proses

verifikasi kelayakan peserta, terutama dalam memastikan status penerima manfaat masih sesuai kriteria (masih hidup, belum menikah kembali, belum bekerja untuk pensiun yatim). Kendala teknis pada sistem otentikasi digital, seperti aplikasi *error*, jaringan internet tidak stabil, dan beban server yang tinggi pada awal bulan. Permasalahan dokumen dan administrasi, baik akibat kesalahan data dari instansi pengusul maupun kelalaian peserta/ahli waris dalam menyiapkan berkas persyaratan.

B. Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Evaluasi melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI) perlu terus dilakukan dan ditindaklanjuti dengan perbaikan nyata. *Feedback* dari peserta pensiun perlu menjadi dasar inovasi layanan agar tetap adaptif terhadap kebutuhan pengguna.
2. Meningkatkan kapasitas *server* untuk mengurangi risiko *loading* berkepanjangan, khususnya saat jam sibuk. Perkuat infrastruktur jaringan di wilayah tertentu seperti melakukan kerja sama dengan penyedia jaringan untuk mengidentifikasi dan mengatasi wilayah dengan koneksi internet lemah. Pemantauan dan respon cepat terhadap laporan *error* dengan cepat melalui Taspen *Care* dan beri notifikasi tindak lanjut kepada peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Novida. Banyuaji, Rezon. “Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan.” *Public Administration Journal* 3, No. 2 (2019): 158. 158-164.
- Apriyanto, Gaguk. *Manajemen Dana Pensiun: Sebuah Pendekatan Penilaian Kinerja*. Malang: Media Nusa Creative, 2020.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Arisca, Oyifia. Suhaidar. Anggita, Wenni. “Analisis Sistem Dan Prosedur Pengadaan Kas Dan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Pangkalpinang.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* 9, No. 3 (2023): 877-883.
- Armin. *Peserta Pensiun*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.
- Ermawati. Utami, Riza Putri. Pakkawaru, Irham. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Nasi Kuning Puput Di Kayumalue.” *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* 2, No.1 (2020): 36-56
- Faizal, Muhammad. “Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung).” *Administrativa* 2, No. 2, (2020): 201-214.
- Fatima. *Peserta Pensiun (diwakili)*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.
- Febrianto, Hendra Galuh. *Manajemen Keuangan Dana Pensiun*. Tangerang: Media Edu Pustaka, 2023.
- Venny. *Service & Membership Section*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21*. Cet. VII; Semarang: Badan Penerbit Undip, 2013.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar -Dasar Perbankan Cetakan Kelima*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Hidayah, Aulia. Malarangan, Hilal. Fatma. “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Motivasi Terhadap Keputusan Memilih Produk

Tabungan Emas di Pegadaian Syari'ah." *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, No. 2 (2019): 18-38.

Hidayat. *ahli waris almarhuma istri*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.

Humphrey. "A review of saliva : Normal Composition , Flow , And Function." *Journal of prosthetic dentistry* 85, No. 2 (2001):163–170.

Hurlock, Elizabeth B. *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Jakarta : Gramedia, 1983.

Indira, Astra Putu. "Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja." *Jurnal Akuntansi Profesi* 8, No.1 (2017): 22–27

Indrajaya, Rieska Destiana. *Branch Manager*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

Irawan, Heri. Penerapan Etika Bisnis Islam pada Pedagang Sembako di Pasar Sentral Sinjai." *Thesis. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar* (2017).

Iskandar. *Metodologi Penelitian Kualitatif, cet.1*. Jakarta: Gaung Persada, 2009.

_____. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Ikapi, 2013.

Kasmir. *Costumer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Cet I. Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2017.

Kusman. *Peserta Pensiun*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025

Laema, Bonapart. *Peserta Pensiun*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

Lexy J. *metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.

Marwa, Siti. *Service Staff*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.

Milles, Matthew B. Huberman, A. Michael. *Qualitative Data Analisis*, diterjemahkan oleh Tjecep Rohendi Rohili dengan judul *Analisis Data Kualitatif: Buku tentang metode-metode baru*. Jakarta: UI Pres, 2005.

Muchtar, Nur Eka P. "Tata Kelola Pelayanan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar" Skripsi. *Universitas Muhammadiyah Makassar* (2019).

Mulyadi. *Sistem Akuntansi Edisi 4*. Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2016.

Nurdin & Khaeruddin Yusuf, "Knowledge Management Lifecycle In Islamic Bank: The Case Of Syariah Banks In Indonesia," *International Journal of Knowledge Management Studies* 11, No.1 (2020): 59-80.

Nurdin, Novia, Arif Rahman, Ririn Suhada, "Potensi Industri Produk Makanan Halal Di Kota Palu," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, No.1 (2019): 1-12.

Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi. Edisi I*. ANDI: Yogyakarta, 2002.

Peraturan Pemerintah RI. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*.

Peraturan Pemerintah RI. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil*

Peraturan Pemerintah RI. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun*

Peraturan Pemerintah RI. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1963 Tentang Pendirian Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri*

Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millennium*. Diterjemahkan Oleh Benyamin Molan. Jakarta: PT. Prenhallindo, 2008.

Pohan, Aulia. *Sistem Pembayaran: Strategi dan Implementasi di Indonesia*. Rajawali: Jakarta, 2011.

Rahayu, Sri. *Ahli Waris Suami*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025

Rakhmawanto, Ajib. "Membangun Model Pengembangan SDM Aparatur Pegawai Negeri Sipil." *Civil Service Journal* 2 (2014)

Republik Indonesia. *Undang-Undang nomor 11, tahun 1992 Tentang Dana Pensiun*. Mini Jaya Abadi, 1992.

_____. Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda, Duda Pegawai.

_____. Undang-Undang RI nomor 11, tahun 1992 Tentang Dana Pensiun. Mini Jaya Abadi, 1992.

Rosdiana. *Peserta Pensiun*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025

Rusdiana, A. Irfan, Moch. *Sistem informasi manajemen*. Pustaka Setia, 2014.

Sabaruddin, Abdul. Hidayat, Rahmat. Lestari, Ditha Putri. “Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari.” *Jurnal Administrasi Publik* XVII, No. 2 (2022): 211-230.

Santoso, Budi. Nuritomo. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat, 2018.

Sari, Nurfita. “Pengendalian Intern Pada Sistem Pembayaran Dana Pensiun Bulanan Di Bank BTPN KCP Watampone.” *Thesis. Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai* (2021).

Setiono, Angelina. Elim, Inggriani. Rondonuwu, Sintje. “Analisis Pengendalian Intern Dan Sistem Pembayaran Dana Pensiun Bulanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado.” *Jurnal EMBA* 5, No. 2 (2017): 2341-2348.

Simanjuntak, Kristine. Lastiningsih, Noegrahini. Arieftiara, Dianwicakasih. “Efektivitas Sistem Pencairan Dana Atas Pembayaran Tunjangan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada PT. Taspen (Persero).” *Prosiding Biema* 1, (2020): 1-11

Sugiyono. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi cet. 4*. Bandung: Alfabeta, 2016.

_____. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cet. VI; Bandung: CV. Alfabeta, 2008.

Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian (Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020.

Sulistiawati. “Analisis Sistem Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) KC Bone.” *Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Muhammadiyah Sinjai* (2021)

- Surakhmad, Winarno. *Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metodologi Ilmiah*. Bandung: Torsito, 2000.
- Suroto. *Peserta Pensiun*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.
- Sutabri, Tata. *Analisis Sistem Informasi*. Andi: Yogyakarta, 2012.
- Sutarman. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Sutarto, J Tito. Ismulcokro, C. *Pensiun Bukan Akhir Segalanya*. Jakarta: Gramedia, 2008.
- Syafrida, Veronica. "Kualitas Pelayanan Pensiunan Pada Peserta Pensiun Di PT. Taspen (Persero) Cabang Madiun." *Skripsi. Universitas Brawijaya Malang. Program Studi Ilmu Administrasi Publik* (2018).
- Tarantang, Jefry. Awwaliyah, Annisa. Astuti, Maulidia. Munawaroh, Meidinah. "Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia." *Jurnal Al-Qardh* 4, No. 1 (2019): 60-75
- Tasmin. *Peserta Pensiun*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius. *Service, Citra Wisata dan Setixfaction*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- _____. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset, 2012
- Turner, Jeffrey S. Helms, Donald B. *Lifespan Development : Fifth Edition*. USA : Holt, Rineheart, Winston, 1995.
- Yunawati, Sri. Analisis Sistem Pemberian Tunjangan Pensiun terhadap Manfaat Pensiun Pada PTPN V (Persero) Sei Rokan." *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos* 5, No.2 (2016): 117–124.
- Yusuf, Rosdiana Sompah. *Peserta Pensiun*, Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.
- Zainudin. *Peserta Pensiun*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 7 Juli 2025.
- Zulaeha. *ahli waris suami*. Wawancara oleh penulis di PT Taspen KC Palu, pada tanggal 1 Agustus 2025.

Z, Yulia Rahmawati. Rosita, Silvia. “Pembentukan Program Dana Pensiun Manfaat Pasti dengan Metode Benefit Prorate Constant Percent.” *Jurnal Multidisiplin Madani* 2, No. 1 (2022): 399–408.

Sumber lainnya:



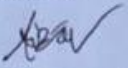
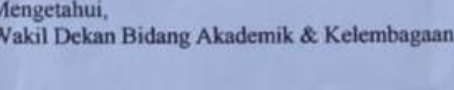

<http://www.taspen.com//> (diakses pada 21 April 2025)

<https://reku.id/campus/apa-itu-taspen> (diakses pada 21 April 2025)

<http://www.taspen.com//> (diakses pada 21 April 2025)

L
A
M
P
I
R
A
N

LAMPIRAN 1. FORM JUDUL

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax: 0451-460165. Website : www.uindatokarama.ac.id email: humas@uindatokarama.ac.id</p>		
PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI			
Nama :	Moh. AQIBTA MARNOV	NIM :	215120156
TTL :	PALU, 11-11-2001	Jenis Kelamin :	LAKI-LAKI
Jurusan :	EKONOMI SYARIAH	Semester :	7 (TUJUH)
Alamat :	BTN. CITRA PESONA INDAH	Nomor HP :	0821 9498 3846
Judul :			
Judul I	Analisis Sistem Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Kc Palu		
Judul II	Persepsi Pensiunan Terhadap Implementasi Aplikasi Taspen Otentikasi : Studi kasus Di PT Taspen (Persero) Cabang Palu		
Judul III	Penyaluran Dana Pensiun Menurut Perspektif Ekonomi Islam (pada PT Taspen Cabang Palu)		
Mengetahui, Penasehat Akademik		Palu, 23 SEPTEMBER 2024 Mahasiswa,	
 RABANIYAH ISTIQAMAH, S.Pd., M.Pd. NIP. 199111282023212092		 Moh AQIBTA MARNOV NIM. 215120156	
Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan:			
Pembimbing I : Prof. H. Nurdin, P.hd			
Pembimbing II: Muliadi, S.kom., M.kom.			
Mengetahui, Wakil Dekan Bidang Akademik & Kelembagaan		Ketua Jurusan	
			
Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E. NIP. 19860204 201403 1 002		NURSYAMSU, S.H.I., M.S.I. NIP. 19860507 201503 1 002	

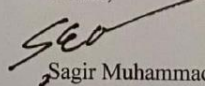
LAMPIRAN 2. SK PEMBIMBING

6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 116056/B/II/2023 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu
7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 532/Un.24/KP.07.6/11/2023 tentang Pengangkatan Dekan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2023/2024
- PERTAMA : 1. Prof H. Nurdin, S.Pd, S.Sos, M.Com, Ph.D. (Pembimbing I)
2. Muliadi S. Kom., M. Kom (Pembimbing II)
- KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun Anggaran 2024.
- KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu
Pada Tanggal : 2 Oktober 2024
Dekan,


Sagir Muhammad Amin

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR 1261 TAHUN 2024**

TENTANG

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

Membaca : Surat saudara : **Moh. Aqibta Marnov / NIM 21.5.12.0156** mahasiswa jurusan **Ekonomi Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu dengan judul skripsi : **ANALISIS SISTEM PEMBAYARAN DANA Pensiun pada PT TASPEN PERSERO KC PALU**

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional;
4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;

LAMPIRAN 3. SK IZIN MENELITI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

Nomor : *W23* /Un.24/F.V/PP.00.9/06/2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Palu, *Julai* 2025

Kepada Yth.
Kepala Kantor PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Palu
di -
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Moh Aqibta Marnov
NIM : 21.5.12.0156
TTL : Palu, 11 November 2001
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Alamat : BTN Citra Pesona Indah, Jalan Daodara Blok O No. 7, Mantikulore

Untuk melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: ***"Mekanisme Layanan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen Persero KC Palu"***

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan Penelitian di Kantor PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Palu

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Dekan,



Sagir Muhammad Amin

LAMPIRAN 4. PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan untuk *Branch Manager*

1. Bagaimana perkembangan nasabah pengguna produk dana pensiun di PT Taspen KC Palu selama setahun terakhir ini? Apakah ada peningkatan yang signifikan atau tidak?
2. Apa saja yang selalu menjadi hambatan dalam pembayaran dana pensiun dan bagaimana solusi untuk mengatasinya?
3. Bagaimana prosedur dan tata cara untuk memperoleh hak manfaat pensiun?
4. Bagaimana kepuasan peserta pensiun terhadap pelayanan pembayaran? Apa saja yang bisa ditingkatkan?
5. Strategi apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan prima?
6. Menurut anda, masalah *human error* seperti apa yang biasanya terjadi dalam hal pelayanan pembayaran dana pensiun?
7. Menurut anda apakah penggunaan aplikasi *Andal by Taspen* merupakan program yang tepat dalam membantu proses pencairan dana pensiun?

B. Pertanyaan untuk *Service & Membership Section*

1. Bagaimanakah proses pembayaran dana pensiun di PT Taspen KC Palu?
2. Mengapa otentikasi perlu untuk pembayaran pensiun?
3. Dalam sistem pembayaran dana pensiun, bagaimanakah sistem pembayaran jika dilakukan secara langsung, secara transfer dan secara cek pos?
4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk proses pembayaran setelah pengajuan? Bagaimana jika ada kendala dalam proses pembayaran?
5. Bagaimana cara mengatasi sistem yang belum berjalan dengan efektif dan efisien karena kendala pada sistem yang sering mengalami *error*?
6. Menurut anda, masalah *human error* seperti apa yang biasanya terjadi dalam hal pelayanan pembayaran dana pensiun?
7. Apakah ada *service* khusus untuk nasabah yang sulit untuk otentikasi?

C. Pertanyaan untuk *Service Staff*

1. Bagaimana peserta pensiun bisa mengajukan pengaduan atau keluhan terkait pelayanan pembayaran?
2. Bagaimana ketersediaan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan di PT Taspen KC Palu?
3. Apakah ada SOP mengenai jangka waktu dalam penyelesaian pengaduan nasabah?
4. Bagaimana kecermatan petugas pelayanan dalam menanggapi pengaduan yang masuk?
5. Apakah dalam aplikasi Otentikasi Taspen terdapat fitur komunikasi dua arah untuk memudahkan nasabah mengajukan keluhan dengan admin pengelola?
6. Besaran manfaat pensiun sudah ditetapkan di SK, apakah dananya langsung dari BKN ke TASPEN atau bagaimana?
7. Bagaimana respon nasabah apabila terjadi kendala saat proses otentikasi?

D. Pertanyaan untuk nasabah program dana pensiun

1. Berapa lama Bapak/Ibu dilayani di kantor Taspen saat pengambilan gaji?
2. Apakah Bapak/Ibu melakukan otentikasi digital atau manual?
3. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dan *customer service* PT Taspen KC Palu?
4. Menurut Bapak/Ibu apa saja yang menjadi kendala dalam melakukan permohonan klaim maupun pembayaran dana pensiun di PT Taspen KC Palu?
5. Menurut Bapak/Ibu apakah penggunaan aplikasi otentikasi sudah efektif dan efisien?
6. Menurut Bapak/Ibu apakah aplikasi *Andal by Taspen* mempermudah nasabah dalam pengurusan dana pensiun?
7. Selama menjadi nasabah pensiun di PT Taspen KC Palu, menurut Bapak/Ibu apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan maupun sarana prasarananya?

LAMPIRAN 5. DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan *Branch Manager* PT Taspen KC Palu



Wawancara dengan *Service & Membership Section* PT Taspen KC Palu



Wawancara dengan *Service Staff* PT Taspen KC Palu



Wawancara Zainudin (Peserta Pensiunan)



Wawancara Rosdiana Sompah Yusuf (Ahli Waris Suami)



Wawancara Sri Rahayu (Ahli Waris Suami)



Wawancara Zulaeha (Ahli Waris Suami)



Wawancara Tasmin (Pensiunan)



Wawancara Kusman (Pensiunan)



Wawancara Hidayat (Ahli Waris Almarhuma Istri)



Wawancara Rosdiana (Pensiunan)



Wawancara Armin (Pensiunan)





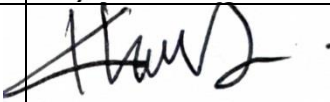










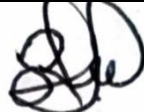
Wawancara Bonapart Laema (Pensiunan)



Wawancara Razaq (Diwakili)

LAMPIRAN 6**DAFTAR INFORMAN****PT TASPEN KC PALU DAN NASABAH TASPEN**

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Rieska Destiana Indrajaya	<i>Branch Manager</i>	
2.	Venny	<i>Service & Membership Section</i>	
3.	Siti Marwa	<i>Customer Service Staff</i>	
4.	Bonapart Laema	Peserta Pensiun	
5.	Armin	Peserta Pensiun	
6.	Kusman	Peserta Pensiun	
7.	Zainudin	Peserta Pensiun	
8.	Hidayat	Ahli Waris Istri	
9.	Rosdiana Sompah Yusuf	Ahli Waris Suami	
10.	Suroto	Peserta Pensiun	

11.	Zulaeha	Ahli Waris Suami	
12.	Rosdiana	Peserta Pensiun	
13.	Razaq	Peserta Pensiun (diwakili)	
14.	Tasmin	Peserta Pensiun	
15.	Sri Rahayu	Ahli Waris Suami	

Palu, 01 Agustus 2025



Moh Aqibta Marnov
21.5.12.0156

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama : Moh Aqibta Marnov
TTL : Palu, 11 November 2001
NIM : 215120156
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Btn Citra Pesona Indah Cpi 1 Blok O No 7
Email : aqibtam@gmail.com
Nama Ayah : Mardiono
Nama Ibu : Maryam Sompah Yusuf

B. Riwayat Pendidikan

- 1) SD, Tahun Lulus : SD Inpres 3 Talise, 2014
- 2) SMP, Tahun Lulus : SMP Negeri 4 Palu, 2017
- 3) SMA, Tahun Lulus : SMA Negeri 1 Palu, 2020

Palu, 04 September 2025 M

Penulis

Moh Aqibta Marnov
21.5.12.0156

