

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan era teknologi informasi saat ini yang semakin meningkat pesat memberikan dampak pada berbagai aspek kehidupan. Teknologi informasi yang ada saat ini dapat digunakan untuk tujuan mempermudah kepentingan mendasar atau kepentingan yang lebih tinggi (I. A. Putri, 2023). Hal ini ditandai dengan adanya pengoptimalan fungsi informasi yang diterapkan pada digitalisasi layanan instansi perbankan maupun non perbankan.

Menurut Warner & Wäger, digitalisasi atau transformasi digital merupakan proses yang berkelanjutan, pembaruan strategis yang memanfaatkan kemajuan teknologi digital guna membangun kemampuan yang menyegarkan atau menggantikan model bisnis, pendekatan kolaboratif, dan budaya organisasi (O. A. Putri et al., 2022). Penerapan digitalisasi pada layanan perbankan dan non perbankan ini dapat membawa pengaruh positif dalam bentuk kemudahan yang diberikan dari pelayanan tersebut.

Kemajuan teknologi digital saat ini membuat perusahaan mulai menggunakan layanan *online*, salah satunya yaitu layanan *online* yang diterapkan pada PT TASPEN (Persero). Dalam penerapannya, PT TASPEN (Persero) menyediakan beberapa inovasi pelayanan digital yang dapat digunakan oleh peserta pensiun. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan dalam layanan pengajuan klaim dan non klaim yang dapat diakses melalui web yang dijalankan oleh PT TASPEN (Persero).

Penggunaan layanan digital ini sangat membantu peserta dan staff PT TASPEN (Persero) dalam memberikan pelayanan, terutama sejak adanya wabah corona yang menyebabkan kegiatan pelayanan secara langsung menjadi terhambat. Selain itu, layanan secara digital juga dapat meningkatkan efisiensi kinerja jika dibandingkan dengan layanan secara

langsung pada kantor cabang. Hal ini juga memudahkan dalam proses penyimpanan data peserta pada arsip PT TASPEN (Persero).

Pelayanan digital yang telah diterapkan oleh PT TASPEN (Persero) ini juga memberikan dampak yang baik bagi nilai Perusahaan. Berdasarkan berita yang telah diliput oleh PT TASPEN (Persero) yaitu TASPEN raih penghargaan Indonesia digital *Innovation and Achievement Award 2023* yang telah meraih *Best Digital Technology and IoT Implementation* dan *Best Chief Technology Officer (CTO) Indonesia Digital Innovation and Achievement of The Year 2023* (Sekretariat Perusahaan PT TASPEN, 2023). Hal ini membuktikan bahwa kemajuan teknologi digital telah memberikan kemudahan dalam pelayanan.

Inovasi digital yang telah diterapkan pada PT TASPEN (Persero) dapat digunakan untuk beberapa pelayanan. Pada layanan kepesertaan, ada beberapa teknologi digital yang dapat digunakan, salah satunya yaitu pengajuan non klaim secara *online* yang dapat diakses oleh peserta melalui web *TASPEN One Hour Online Service (TOOS)*. Hal ini dapat memudahkan peserta pensiun dalam melakukan pengkinian data tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Selain itu, inovasi digital yang telah diterapkan oleh PT TASPEN (Persero) ini juga memudahkan kinerja staff dalam mengelola data kepesertaan, salah satunya yaitu data peserta pensiun. Dalam hal ini, PT TASPEN (Persero) menerapkan digitalisasi layanan berupa web *TASPEN Digital Enterprise Service (TDES)* dan *TASPEN Care* yang digunakan oleh staff dalam pengelolaan data peserta. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi kinerja sehingga memudahkan peserta maupun staff kepesertaan.

Berdasarkan informasi dari berita yang ada pada web PT TASPEN (Persero), tercatat hingga bulan Oktober 2023 TASPEN memiliki 6,74 juta peserta, yang terdiri dari 3,68 juta peserta aktif dan 3,06 juta peserta pensiun (Sekretariat Perusahaan PT TASPEN, 2023). Sedangkan pada berita yang diliput oleh kumparan.com, PT TASPEN memiliki jumlah

peserta pensiun sebanyak 2,98 juta di bulan Agustus 2022 (kumparanBISNIS, 2022). Hal ini dapat dilihat bahwa jumlah peserta yang terdaftar pada PT TASPEN (Persero) pada tahun 2022 sampai dengan 2023 mengalami peningkatan. Sehingga, penerapan digitalisasi dalam pelayanan sangat dibutuhkan untuk peserta, terutama bagi para peserta pensiun. Peningkatan jumlah peserta pensiun PT TASPEN (Persero) dapat dilihat dalam grafik berikut.



**Gambar 1. Grafik Jumlah Peserta Pensiun**  
Sumber: PT TASPEN (Persero), 2024

Banyaknya jumlah kepesertaan pensiun pada PT TASPEN (Persero) saat ini tentu harus diimbangi dengan penguasaan teknologi oleh masyarakat, khususnya oleh peserta pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal ini didukung dengan para peserta pensiun yang lebih banyak didominasi dengan generasi X (kelahiran tahun 1965-1960) yang dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi lebih cenderung untuk meningkatkan kinerja sehingga lebih efisien dibandingkan dengan generasi yang lebih muda yang cenderung menggunakan teknologi informasi untuk kebutuhan sosial media (Rapi, 2018). Fenomena tersebut tentu akan berdampak pada peran penerapan inovasi pelayanan berbasis digital.

Di balik kecanggihan layanan *online* yang dimiliki oleh PT TASPEN (Persero) ini, masih belum diaplikasikan secara optimal oleh peserta. Tidak sedikit peserta, terutama para peserta pensiun yang belum mengetahui penerapan sistem pelayanan digital ini, terutama bagi para peserta pensiun yang telah berusia lanjut. Maka dari itu, baik peserta maupun penerima pensiun masih banyak membutuhkan informasi terkait penjelasan lebih detail tentang pengajuan non klaim *online* yang telah digunakan oleh PT TASPEN (Persero) serta dalam pengelolaan data yang telah diterima dari pengajuan yang telah dilakukan oleh peserta atau penerima pensiun.

Melihat dari sumber permasalahan yang ada, dengan demikian penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk memberi gambaran tentang layanan pengajuan non klaim pada PT TASPEN (Persero) Cabang Malang secara digital, yaitu terkait dengan pendaftaran keluarga peserta, mutasi kantor bayar, serta pembaruan Surat Keterangan Sekolah (SKS) bagi peserta pensiun yang memiliki anak berusia 21 sampai dengan 25 tahun.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

- 1) Bagaimana ketentuan pengkinian data peserta program pensiun pada PT TASPEN (Persero) Cabang Malang?
- 2) Bagaimana prosedur evaluasi data peserta sesuai dengan peraturan yang berlaku?
- 3) Bagaimana prosedur tindak lanjut dari hasil evaluasi data peserta?

### **1.3. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

- 1) Mendeskripsikan ketentuan pengkinian data peserta program pensiun pada PT TASPEN (Persero) Cabang Malang.
- 2) Mendeskripsikan prosedur evaluasi data peserta sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 3) Mendeskripsikan prosedur tindak lanjut dari hasil evaluasi data peserta.

### **1.4. Manfaat Penulisan**

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Bagi PT TASPEN (Persero) Cabang Malang

Dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat dijadikan masukan oleh Perusahaan atau instansi terkait yaitu PT TASPEN (Persero) Cabang Malang untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan digital pada program pensiun yang telah diterapkan.

- 2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut terkait dengan pengelolaan data peserta program pensiun.

### **1.5. Definisi Istilah dan Unjuk Kerja**

#### **a. Digitalisasi**

Digitalisasi adalah suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan suatu proses perubahan media, yaitu transisi dari cetak, video, dan audio ke digital (Lestyaningrum et al., 2022).

**b. Pengelolaan**

Menurut Djuju Sudjana, pengelolaan atau manajemen adalah kemampuan dan keterampilan khusus untuk melakukan suatu kegiatan baik Bersama orang lain atau melalui orang lain dan mencapai tujuan organisasi (Nengsih et al., 2023).

**c. Data**

Menurut Hartono, data adalah kumpulan kejadian yang diangkat dari suatu kenyataan berupa angka-angka, huruf-huruf, atau symbol-simbol khusus atau gabungan darinya yang masih belum bisa bercerita banyak, sehingga perlu diolah lebih lanjut (Candra & Wulandari, 2021).

**d. Pengelolaan Data**

Pengelolaan Data adalah kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan masukan berupa data sehingga akan menghasilkan informasi yang bermanfaat dengan tujuan sesuai dengan yang telah direncanakan (Soufitri, 2023).

**e. Layanan**

Layanan atau pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

**f. Kepesertaan**

Kepesertaan merupakan keikutsertaan seseorang sebagai anggota suatu kegiatan atau organisasi (Martasari, 2012).

**g. Pensiun**

Pensiun merupakan penghasilan, baik dalam istilah pensiun, tunjangan atau istilah lainnya, yang diberikan negara kepada para pihak yang memenuhi syarat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai bentuk jaminan hari tua dan sebagai balas jasa atas pengabdian diri kepada Negara (PT TASPEN Persero, 2019).

#### **h. Program Pensiun**

Menurut UU No 11 Tahun 1992, program pensiun adalah setiap program yang mengupayakan manfaat pensiun bagi peserta (UU No 11 Tahun 1992 Tentang Dana Pensiun, 1992).

#### **Unjuk Kerja**

KODE UNIT : K.65DPN00.007.1

JUDUL UNIT : Mengelola Layanan Kepesertaan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengelola layanan kepesertaan, yang meliputi data kepesertaan, mengelola iuran, mengelola manfaat pensiun dan penarikan iuran, serta melakukan pengembangan layanan kepesertaan.

**Tabel 1. SKKNI Unjuk Kerja**

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengelola data peserta	1.1. Data peserta dikinikan sesuai informasi peserta atau pemberi kerja 1.2. Data peserta dievaluasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. 1.3. Hasil evaluasi data peserta ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku.
2. Mengelola iuran	2.1. Penerimaan iuran diadministrasikan sesuai dengan prosedur yang berlaku. 2.2. Penerimaan iuran direkonsiliasi dengan data peserta.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	2.3. Hasil rekonsiliasi penerimaan iuran ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.
3. Mengelola manfaat pensiun dan penarikan iuran	<p>3.1. Data dan informasi manfaat pensiun dan/atau penarikan iuran peserta diidentifikasi sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p> <p>3.2. Data dan informasi penerima manfaat pensiun dan/atau penarikan iuran diverifikasi berdasarkan persyaratan dalam Peraturan Dana Pensiun (PDP).</p> <p>3.3. Pembayaran manfaat pensiun dan/atau penarikan iuran dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>
4. Melakukan pengembangan layanan kepesertaan	<p>4.1. Layanan kepesertaan dievaluasi sesuai prosedur yang berlaku.</p> <p>4.2. Layanan kepesertaan dikembangkan sesuai hasil evaluasi.</p>

Sumber: SKKNI Nomor 122 Tahun 2021 (2024)