



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI OTENTIKASI PENERIMA  
PENSIUN PT.TASPEN SECARA DIGITAL DENGAN MENGGUNAKAN  
SMARTPHONE DI KOTA PADANG**

**Adek Nurhasana<sup>1(a)</sup>, Aldri Frinaldi<sup>2(b)</sup>**

<sup>1</sup>*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

<sup>2</sup>*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang*

<sup>a)</sup>*nurhasanahadek@gmail.com*, <sup>b)</sup>*aldri@fis.unp.ac.id*

**ABSTRACT** – *This study aimed to determine the effectiveness of using the PT Taspen digitally using a smartphone in Padang City. Application Authentication is one way to authenticate so that retirees do not have to come to the Bank or Post to collect pension money. This research is are qualitative research that uses descriptive methods. The informants in this study were selected using purposive sampling technique, amounting to 9 informants, namely Taspen employees, Bank Nagari payment partners, pension participants and Information Technology parties. Research instruments in data the form of interviews, observation, and documentation study. The data validity testing technique used the triangulation method. While the data analysis technique is done by reducing data, displaying data, and drawing conclusions and predetermined studies. The results showed the effectiveness of using the PT Taspen digitally using a smartphone in Padang City has not been effective.*

**Keywords** : *Effectiveness, Smartphone, Taspen Authentication Application*

**Corresponding author.** Email. *nurhasanahadek@gmail.com, aldri@fis.unp.ac.id*

**How to cite this article.** Nurhasana, Adek & Frinaldi, Aldri. (2020). Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT. Taspen secara Digital dengan Menggunakan Smartphone di Kota Padang. Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Volume 2 (3), Hal. 16-25.

<http://jmiap.ppj.unp.ac.id>

ISSN : 2684-818X (Online), ISSN : 2338-7378 (Print)

Copyright©2020. Published by Labor Jurusan Ilmu Administrasi Negara FIS UNP, Padang

## PENDAHULUAN

Salah satu inovasi baru yang dilakukan pihak Taspen adalah otentikasi pensiunan yaitu setiap orang yang berhak menerima tunjangan melakukan otentikasi berbeda-beda. Ada empat jenis otentikasi yang dilakukan. Satu, otentikasi setiap sebulan sekali oleh pensiunan sebagai veteran dan dana kehormatan. Dua, untuk yang dua bulan sekali adalah pensiunan Pejabat Negara, PNS, TNI atau POLRI yang dengan tidak memiliki tunjangan keluarga. Tiga, otentikasi yang biasanya setiap enam bulan sekali yang sekarang diubah jadi tiga bulan sama dengan yang model kedua, tapi masih memiliki tunjangan keluarga. Terakhir, yang keempat adalah otentikasi di mitra bayar atau yang ingin dikunjungi oleh mitra bayar karena sedang sakit atau telah uzur. (Serempak.id, 29 agustus 2019).

Aplikasi Otentikasi merupakan sebuah cara untuk otentikasi agar pensiunan tidak harus datang ke Bank atau Pos untuk mengambil uang pensiun, jika pensiunan memiliki kendala terkait penggunaan perangkat HP/*Smartphone* untuk otentikasi, pensiunan masih bisa datang langsung ke mitra bayar Bank atau Pos. Otentikasi berupa pembuktian diri melalui validasi identitas peserta dan penerima pensiun / tunjangan yang berkaitan dengan kombinasi penggunaan *user name* dan *password*, *smartcard*, *fingerprinth*, *retina scan*, tanda tangan, dan lain-lain untuk memverifikasi identitas peserta atau penerima pensiun/tunjangan (Taspen.co.id)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pembendaharaan Nomor PER-44/PB/2018. Penerima pensiun harus melakukan otentikasi setiap bulan, dengan cara hadir ke bank / PT Pos Indonesia (Persero) sebagai mitra bayar PT Taspen (Persero) dan PT Asabri (Persero). Namun demikian, dengan mempertimbangkan pelayanan kepada penerima pensiun, dalam hal penerima pensiun tidak dapat melakukan autentikasi atau mengambil uang ke Bank / PT Pos Indonesia setiap bulan karena berbagai alasan, maka penerima pensiun diberi kelonggaran selama tiga bulan untuk dapat

mengambil uangnya. Secara teknis, kategori autentikasi oleh penerima pensiun ialah sebagai berikut : (1) Penerima pensiun memiliki suami/istri dan anak diberi waktu tiga bulan; (2) Penerima pensiun tidak memiliki suami/istri dan anak diberi waktu dua bulan; (3) Penerima tunjangan veteran/dana kehormatan harus setiap bulan melakukan autentikasi; (4) Bagi pejabat Negara atau *public figure* yang masih mudah dikenal oleh masyarakat dan pengelola pensiun di PT. Taspen (Persero) serta PT. Asabri (Persero) dibebaskan dari kewajiban autentikasi bulanan.

Pada saat ini, sesuai dengan teori *Corporate governance* yang di definisikan dengan seperangkat aturan yang dengan menetapkan hubungan antar pemegang saham, pengurus, pihak kreditur, pemerintah, karyawan dan para pemegang kepentingan intern atau ekstern lainnya yang berhubungan dengan hak dan kewajiban mereka, atau dengan kata lain sistem yang dapat mengarahkan dalam mengendalikan perusahaan, karena PT. Taspen merupakan bagian dari Perusahaan BUMN dan PT. Taspen disini memberikan kemudahan dalam peningkatan pelayanan digitalisasi. PT. Taspen membuat inovasi baru dengan sistem Aplikasi Otentikasi Taspen dengan menggunakan *smartphone*. Penerima pensiun yang pembayarannya melalui PT. Taspen (Persero) diberikan fasilitas kemudahan dalam melakukan autentikasi, yaitu dengan menggunakan sistem biometrik.

*Smartphone* (telepon pintar) ialah telepon genggam yang dapat mempunyai kemampuan tingkat tinggi dan fungsinya yang menyerupai computer. Bagi beberapa orang, telepon pintar merupakan telepon yang bekerja dengan menggunakan seluruh perangkat lunak sistem operasi yang dapat menyediakan hubungan standar yang mendasar bagi pemegang aplikasi. Aplikasi ini dapat digunakan dengan *smartphone* yang berbasis Android dan IOS. Perbedaan *smartphone* berbasis Android dan IOS ini terletak pada sistem operasinya.

Dengan sistem ini, penerima pensiun dapat melakukan autentikasi melalui jaringan *smartphone*, penerima pensiun yang telah terdaftar (*enrolled*) dapat menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi yang dapat diunduh dari *playstore* atau *appstore* pada sistem android / IOS dengan ukuran memori 9,4 Mb dan perlu android versi 4.4 yang lebih tinggi. Melalui aplikasi Taspen Otentikasi penerima, untuk melakukan autentikasi data diri, penerima pensiun cukup memasukkan nomor pensiun dan melakukan instruksi yang ada pada aplikasi. Syaratnya Hp yang digunakan harus memiliki kamera depan, Spesifikasi Hp Smartphone Android atau IOS dengan minimum versi 5.1.1 (Lollipop) untuk Android, sedangkan minimum versi 7.0 untuk IOS. Proses autentikasi dilakukan dengan tiga kriteria, yaitu suara, sidik jari, dan retina mata. Dari tiga data tersebut, penerima pensiun dapat terautentikasi setelah memenuhi minimal dua jenis kriteria. Setelah proses autentikasi berhasil, penerima pensiun dapat mengambil uang melalui sarana Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau *internet banking*, tanpa harus datang ke PT Taspen (Persero).

Namun, persoalan yang terjadi antara lain : masih kurangnya pemahaman dan pengetahuan mengenai sistem teknologi aplikasi otentikasi ; tidak semua pensiun memiliki *smartphone*; aplikasi tidak dapat diinstal pada *smartphone* dengan memori terbatas dan harus terkoneksi internet; aplikasi tidak dapat digunakan oleh pensiun yang sudah mulai pikun; proses verifikasi dan validasi data dilakukan secara langsung; pensiunan tidak bisa menggunakan aplikasi karena tinggal di daerah perkampungan dan hidup pas-pasan. Pandangan peneliti mengenai persoalan diatas bahwa penggunaan aplikasi ini kurang maksimal bagi pensiunan yang sakit-sakitan, katakanlah uzur yang kira-kira berumur 60 keatas. (detiknews.com 2019).

Berdasarkan pengamatan penulis, masih banyak penerima pensiun yang belum memahami secara efektif bentuk

peningkatan layanan dan cara menggunakan sistem aplikasi otentikasi penerima pensiun PT. Taspen dengan menggunakan *smartphone*.

Ditinjau dari hasil observasi peneliti pada Kantor PT. Taspen Kota Padang yaitu permasalahan dalam kegunaan aplikasi, belum seluruhnya bisa dipahami pensiunan, apalagi dari segi usia, penggunaan *smartphone* yang masih mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi otentikasi, sehingga sulit untuk digunakan.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik meneliti tentang Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT. Taspen secara Digital dengan menggunakan *Smartphone* di Kota Padang. Yang akan membahas Rumusan masalah sebagai berikut; *pertama*, bagaimanakah efektivitas penggunaan sistem aplikasi otentikasi penerima pensiun PT. Taspen secara digital dengan menggunakan *smartphone* di kota padang; *kedua*, apa saja kendala yang ditemui dalam mengefektifkan penggunaan sistem aplikasi otentikasi penerima pensiun PT. Taspen secara digital dengan menggunakan *smartphone* di kota padang; *ketiga*, apakah upaya yang dilakukan dalam mengefektifkan penggunaan sistem aplikasi otentikasi penerima pensiun PT. Taspen secara digital dengan menggunakan *smartphone* di kota padang.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari sebuah bahasa Inggris *effective* artinya berhasil atau sesuatu yang dapat dilakukan berhasil dengan baik. Pasolong (2010:3) mengatakan bahwa efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas dapat dikatakan dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dan dapat tercapai dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Secara nyata Stoner (Kurniawan, 2005:106) menjelaskan pentingnya suatu efektivitas dalam pencapaian tujuan organisasi dan efektivitas merupakan kunci dari kesuksesan dalam suatu organisasi. Dari berbagai pandangan terhadap definisi efektivitas maka suatu yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas tersebut ada pada pencapaian tujuan dan sasaran yang dapat dikehendaki dan tercapai sesuai dengan suatu rencana semula serta dapat menimbulkan dampak terhadap apa yang diinginkan dan diharapkan.

Adapun beberapa indikator atau kriteria yang dapat berguna untuk mengukur efektivitas organisasi. Menurut Tangkilisan (2005,141) terdapat delapan indikator untuk mengukur efektivitas organisasi antara lain:

- 1) Kejelasan tujuan yang akan dicapai
- 2) Kejelasan strategi pencapaian dalam suatu tujuan
- 3) Proses analisa serta perumusan kebijakan
- 4) Perencanaan yang matang
- 5) Sarana serta prasarana
- 6) Penyusunan program yang tepat
- 7) Pelaksanaan secara efektif dan efisien
- 8) Sistem pengawasan serta pengendalian bersifat mendidik

### **Konsep Electronic Government**

Menurut Mustopadijaya (Achmad Habibullah 2010) menjelaskan *electronic administration (e-adm)* merupakan sebuah substitusi ungkapan *electronic government (e-gov)* yang dapat diberikan untuk sebuah pemerintah dengan mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet dan dapat melengkapi serta meningkatkan suatu program dan pelayanan. Menurut Achmad (2010) mengungkapkan bahwa *E-government* ialah pemanfaatan serta pendayagunaan teknologi komunikasi serta informasi dalam rangka untuk mencapai beberapa tujuan serta kebutuhan yang akan;

- a) Meningkatkan suatu efisiensi serta *cost-effectiveness* dari pemerintah;
- b) Memberikan suatu jasa pelayanan kepada para masyarakat dengan secara lebih baik;
- c) Menyediakan suatu akses informasi kepada public yang secara lebih luas;
- d) Menjadikan suatu penyelenggaraan pemerintah yang lebih bertanggung jawab serta transparan kepada masyarakat.

### **Konsep Corporate Governance**

Corporate governance ialah suatu kumpulan hukum, peraturan serta kaidah yang wajib dipenuhi, yang dapat mendorong suatu kinerja perusahaan yang bekerja secara efisien, yang dapat menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang dan berkesinambungan oleh para pemegang saham ataupun masyarakat sekitar yang secara keseluruhan (Iswara, 2014).

Menurut Sutojo dan Aldridge (2005:5), *corporate governancemen*, menjelaskan ada lima macam tujuan utama. Kelima tujuan itu ialah antara lain: 1) Melindungi suatu hak dengan kepentingan pemegang saham; 2) Melindungi suatu hak dengan kepentingan para anggota *the stakeholders* non pemegang saham; 3) meningkatkan suatu nilai perusahaan dengan para pemegang saham; 4) meningkatkan suatu efisiensi dan efektivitas kerja dewan pengurus atau *Board of Directors* serta manajemen perusahaan; 5) Meningkatkan suatu mutu hubungan *Board of Directors* dan manajemen senior perusahaan.

### **Konsep Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Raymond (2008:12) Sistem Informasi Manajemen ialah suatu sistem yang berbasis computer yang dapat membuat informasi yang tersedia bagi para pengguna dan yang memiliki kebutuhan yang serupa. Sistem informasi manajemen merupakan salah satu ilmu yang cukup berdampak akibat perkembangan teknologi. Secara sederhana sistem informasi manajemen ialah sebuah sistem berbasis

komputer yang dapat digunakan untuk menghasilkan suatu informasi dari data yang sudah diinput dan diolah sebelumnya (Aldri,2014).

Dalam kondisi dan situasi saat ini terdapat berbagai macam sistem informasi, Menurut Abdul Kadir dalam Fahmi 2016, ada beberapa macam-macam sistem informasi, sebagai berikut; 1) suatu sistem yang reservasi pesawat terbang; 2) suatu sistem untuk menangani penjualan tiket dan kendaraan bermotor; 3) suatu sistem yang biometrik; 4) suatu sistem POS (*point of sale*); 5) suatu sistem yang telemetri atau pemantauan jarak jauh; 6) sistem yang berbasis kartu cerdas (*smartcard*); 7) sistem tersebut dipasang pada tempat public; 8) suatu sistem layanan akademis dengan menggunakan *web*; 9) *E-government* dan sistem informasi layanan pemerintah yang menggunakan jaringan internet.

### **Konsep Penggunaan Smartphone**

Penggunaan *smartphone* tersusun dari dua kata yaitu penggunaan dan *smartphone*. Penggunaan merupakan proses atau cara menggunakan sesuatu (Peter salim 1991:490). Sedangkan *smartphone* (telepon pintar) ialah telepon genggam yang dapat mempunyai kemampuan tingkat tinggi dengan fungsi yang dapat menyerupai seperti computer. Banyak orang mengatakan, telepon pintar merupakan telepon yang bekerja dengan menggunakan seluruh perangkat lunak contohnya, sistem operasi yang menyediakan suatu hubungan standar yang mendasar bagi para pengembang aplikasi. Bagi yang lainnya, telepon pintar hanyalah merupakan sebuah telepon yang dapat menyajikan berbagai fitur canggih contohnya surat elektronik (*e-mail*), internet serta kemampuan membaca buku elektronik (*e-book*) dan terdapat papan ketik dan penyambung VGA (Video Graphics Array). Antara lain, telepon pintar adalah suatu computer kecil yang

mempunyai kemampuan sebuah telepon (Daniel Hartono, 2008:2).

Dalam dunia *smartphone*, IOS dan Android adalah dua raksasa yang punya penggemar fanatic di seluruh dunia. Salbino (2014) menjelaskan android ialah sistem operasi yang menggunakan linux bersifat terbuka (*open source*) yang dirancang sebagai sebuah perangkat seluler yang mempunyai layar sentuh contohnya *smartphone* serta computer tablet. Salbino (2014) mengemukakan, tampilan Android berdasarkan pada suatu manipulasi langsung, yang menggunakan masukan sentuh yang dapat serupa dengan tindakan pada dunia nyata, contohnya menggesek, mengetuk, mencubit serta membalikan cubitan untuk memanipulasi suatu obyek pada layar. Sifat android yang dapat terbuka sudah membuat bermunculan sejumlah besar suatu komunitas pengembang aplikasi yang menggunakan android sebagai suatu dasar proyek pembuatan aplikasi, serta menambahkan suatu fitur baru di android pada suatu perangkat yang secara resmi dirilis serta menggunakan suatu sistem operasi lain.

Sedangkan iOS ialah sistem operasi yang dikembangkan oleh suatu perusahaan Apple untuk ponsel iPhone, tetapi kemudian berkembang serta dapat digunakan pada dalam perangkat Apple yang lainnya contohnya iPod Touch, Apple TV serta iPad. Sistem operasi yang bersifat tertutup yang dapat digunakan pada perangkat Apple, jadi anda tidak akan dapat menemukan sistem operasi iOS di perangkat serupa dengan suatu merek lain. Pada iOS juga ada berbagi komponen *abstraction layers* yaitu suatu lapisan sistem iOS yang terbagi dengan 4 bagian, antara lain *framework* yang dapat berfungsi untuk membangun user pada hardware (Adelphia, 2015).

### **Kendala dalam Mengefektifkan Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Taspen**

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

### **Upaya dalam Mengefektifkan Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Taspen**

*Indonesia Business Links* Dalam Adreas Lako (2011:45) pada hakikatnya menekankan perlunya perusahaan menyelaraskan pencapaian ekonomi dengan tujuan sosial dan lingkungan dalam praktik bisnisnya merumuskan :

- a. Pengembangan SDM dan pemberdayaan masyarakat setempat.
- b. Memperkuat ekonomi komunitas di lingkungan nya.
- c. Menjaga keharmonisan atau hubungan baik dengan masyarakat sekitar.
- d. Mendorong *good governance*.
- e. Menjaga kelestarian lingkungan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian tersebut menggunakan suatu metode kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian juga dilakukan pada Kantor PT. Taspen Kota Padang dan salah satu mitra bayar Bank Nagari KCU Padang. Informan penelitian yang peneliti gunakan yaitu teknik *purposive sampling* dengan 9 orang informan yaitu pegawai PT. Taspen, pegawai jasa bank lain taspen bank nagari, peserta pensiun dan pihak teknik informatika . Data yang didapati dengan cara melakukan suatu observasi (pengamatan) wawancara serta studi dokumentasi. Uji keabsahan suatu data penelitian tersebut ialah dengan menggunakan metode triangulasi, Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data, display data, dan

menarik kesimpulan dari penelitian yang sudah dilaksanakan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Aplikasi Otentikasi merupakan suatu cara untuk otentikasi supaya pensiunan tersebut tidak harus datang ke Bank serta ke Pos untuk mengambil uang pensiun, jika para pensiunan memiliki suatu kendala terkait dalam penggunaan perangkat HP/*Smartphone* untuk melakukan otentikasi, para pensiunan tersebut masih bisa datang langsung ke suatu mitra bayar bank serta pos.

Kemajuan teknologi menyentuh seluruh lini, termasuk pelayanan publik. PT Taspen (Persero) sebagai pihak yang melakukan pelayanan pembayaran pensiun tidak mau ketinggalan. Kini PT Taspen (Persero) telah bersertifikasi ISO 9001 : 2015 untuk layanan pembayaran pensiun, Layanan Klaim Otomatis (LKO), serta Layanan Klaim 1 jam. (Serempak.id, 29 agustus 2019).

Berkaitan dengan efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi penerima pensiun PT. Taspen secara digital dengan menggunakan *smarphone* di Kota Padang terdapat 8 unsur indikator dengan pengukuran suatu efektivitas yang mengemukakan pada (Tangkilisan, 2005;141) adalah; kejelasan dari tujuan yang ingin dicapai, kejelasan dalam strategi pencapaian tujuan, proses analisa, perumusan kebijakan, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat tersedianya sarana, prasarana, pelaksanaan secara efektif dan efisien, dan sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik.

### **Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai**

Efektivitas ialah sebuah hasil dari organisasi fungsinya yang efektif untuk pencapaian sebuah tujuan, Sondang P. Siagian (1983:32). Menurut penelitian yang peneliti lakukan pada Kantor PT. Taspen dan mitra bayar Bank Nagari KCU Padang, tujuan dari penggunaan sistem aplikasi

otentikasi Taspen adalah untuk mempermudah para penerima pensiun.

Dalam mewujudkan tujuan yang hendak dicapai, pihak kantor PT. Taspen Padang dan Mitra Bayar Bank agar penggunaan sistem aplikasi otentikasi berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil temuan di lapangan penggunaan sistem aplikasi otentikasi taspen dapat dikatakan belum efektif dari segi umur pensiunan yang sudah tua dan tidak memahami cara menggunakan aplikasi/ *smartphone*. Hal ini dapat dilihat dari baik pensiunan yang paham dengan sistem aplikasi taspen maupun yang tidak.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kejelasan tujuan penggunaan sistem aplikasi otentikasi penerima pensiun PT. Taspen secara digital dengan menggunakan *smartphone* di Kota Padang tidak tepat. Jadi menurut teori (Siagian, 1983) mengenai penjelasan tujuan yang akan dicapai, tidak tepat sesuai dengan data yang peneliti temukan di lapangan.

### **Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan**

Dalam pandangan Sondang P. Siagian (1983;35) suatu strategi yang jelas merupakan langkah suatu implementasi tugas dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, kejelasan strategi sangat penting karena strategi yang tepat merupakan cara untuk tercapainya suatu target serta sasaran yang dapat menjadi suatu tujuan organisasi. Pada keadaan ini, strategi dalam pencapaian tujuan penggunaan sistem aplikasi otentikasi Taspen yaitu melakukan sosialisasi lewat media apapun. Jadi yang dapat disimpulkan pada strategi pencapaian tujuan yang dilakukan PT. Taspen telah bisa dinilai efektif.

### **Proses Analisa dan Perumusan Kebijakan yang Mantap**

(Siagian,1983) mengemukakan proses analisa dengan perumusan kebijakan ialah suatu terkait dengan sasaran yang ingin dicapai kemudian strategi yang sudah ditetapkan. ,maksudnya kebijakan harus mampu menjabatani tujuan dan usaha

dalam implementasi aktivitas operasional. Berdasarkan hasil temuan di lapangan untuk proses analisa dengan perumusan kebijakan PT.Taspen belum berjalan efektif, hal ini dapat dilihat dari wawancara langsung maupun tidak langsung dengan pihak Taspen Cabang Padang dan pihak Teknologi Informasi.

### **Perencanaan yang Matang**

(Tangkilisan,2005) menjelaskan bahwa perencanaan juga termasuk bagian penting dalam mengukur efektivitas suatu organisasi, tidak akan tercapai tujuan suatu organisasi apabila tidak memiliki perencanaan yang matang dan jelas.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan bahwa dalam penyusunan perencanaan penggunaan aplikasi otentikasi taspen, dapat dikatakan sudah efektif. Hal ini dilihat dari seluruh mitra bayar di Indonesia mereka mempunyai grup terkait aplikasi otentikasi ini. Jika terdapat kendala, mereka bisa langsung handle, dan jika pensiunan tersebut tidak bisa menggunakan aplikasi dan *smartphone*.

### **Penyusunan Program yang Tepat**

(Siagian,1983) mengemukakan untuk mencapai perencanaan yang baik, butuh perancangan program yang sesuai. Jika implementasi program belum mempunyai acuan dalam bekerja. Menurut penelitian di lapangan untuk menyusun sebuah program penggunaan sistem aplikasi otentikasi Taspen sudah dapat dikatakan efektif, karena PT. Taspen mempunyai pedoman Juknis Training Otentikasi Aplikasi Biometric dalam melaksanakan program layanan digital baru Taspen otentikasi berbasis *smartphone*/Hp.

### **Tersedianya Sarana dan Prasarana**

(Siagian,1983) mengungkapkan untuk ketersediaan sarana,prasarana suatu kerja ialah sebuah indikator efektivitas pada suatu organisasi agar bisa bekerja dengan baik. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, bahwa tersedianya sarana,prasarana PT. Taspen dan mitra bayar bank sudah mencukupi. Hal tersebut dapat ditinjau

dalam sarana, prasarana yang menunjang kinerja para petugas, baik yang disediakan Taspen maupun sarana dan prasarana yang dipinjamkan Taspen kepada mitra bayar bank.

### **Pelaksanaan yang Efektif dan Efisien**

(Siagian, 1983) mengemukakan terlaksananya sebuah tugas yang efektif dan efisien ialah sebuah program yang memiliki sasaran yang jelas, tepat dalam hal strategi, proses yang efektif, perencanaan yang matang, tepatnya suatu rencana pada program serta dapat memaksimalkan sarana dan prasarana yang tidak terlalu memadai atau terbatas.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, penggunaan sistem aplikasi otentikasi penerima pensiun PT. Taspen secara digital dengan menggunakan *smartphone* di Kota Padang, pelaksanaannya dapat dikatakan belum efektif juga efisien. Hal tersebut dapat ditinjau dalam berbagai macam kendala yang dapat di alami peserta pensiun terkait cara menggunakan aplikasi tersebut.

### **Sistem Pengawasan dan Pengendalian yang Bersifat Mendidik**

Menurut (Tangkilisan, 2005) sistem pengawasan ini merupakan indikator terakhir yang dinilai untuk mengukur efektivitas suatu organisasi. Berdasarkan hasil temuan dilapangan bahwa pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik dilakukan pihak Taspen dengan mitra bayar bank sudah dapat dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari pengawasan berbagai macam jenis pensiun yang dilakukan Taspen dengan mitra bayar bank.

### **Kendala dalam Mengefektifkan Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Taspen**

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

#### a) Kendala Internal

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hasen dan Mowen dalam Selviana dan Setya (2016:23) menyatakan bahwa kendala internal (*internal constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan ataupun organisasi dan sistem yang berasal dari dalam perusahaan. Ditinjau dari hasil temuan peneliti dilapangan, terungkap bahwa kendala yang dihadapi oleh PT. Taspen adalah sumber daya penerima pensiun yang minimnya pemahaman yang masih belum terselesaikan terkait cara penggunaan aplikasi dan *smartphone*.

#### b) Kendala Eksternal

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hasen dan Mowen dal Selvina dan Setya (2016:23) menyatakan bahwa kendala eksternal (*eksternal constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari luar perusahaan atau organisasi. Ditinjau dari hasil temuan peneliti dilapangan, terungkap bahwa kendala eksternal yang dihadapi oleh PT. Taspen, mitra bayar dan penerima pensiun adalah permasalahan SDM yang memang sesuatu hal yang sulit untuk dihilangkan karena tidak bisa dipaksakan bahwa rata-rata pensiunan sudah tua dan tidak paham dan mengerti terkait penggunaan aplikasi otentikasi Taspen.

### **Upaya dalam Mengefektifkan Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Taspen**

Ditinjau dari hasil temuan dilapangan, dalam mengefektifkan penggunaan sistem aplikasi otentikasi PT. Taspen, maka pihak taspen melakukan upaya-upaya yaitu dengan melakukan evaluasi baik dalam penggunaan aplikasi otentikasi taspen maupun keluhan dan kendala PT. Taspen dan mitra bayar bank dan perusahaan lainnya berusaha memberikan bantuan dan layanan yang maksimal bagi nasabah dalam bentuk mewujudkan *Corporate Governance* dan kemudahan bagi peserta pensiunan.



## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT. Taspen secara Digital dengan menggunakan *smartphone* di Kota Padang, dapat dikatakan belum efektif. Dapat disimpulkan bahwa, hal ini dikarenakan masih terdapat tiga indikator dari delapan indikator efektivitas yang belum terpenuhi dalam penggunaan aplikasi otentikasi penerima pensiun PT. Taspen ini. *Pertama*, kejelasan tujuan yang hendak dicapai, belum tercapai dengan maksimal. Ini di buktikan dengan melihat penggunaan aplikasi/*smartphone* pada proses pencapaian tujuan terdapat kendala, yaitu pensiunan tidak bisa memakai aplikasi otentikasi dengan menggunakan *smartphone*, sehingga masih ada pensiunan yang tidak suka atau tidak mau dengan adanya penggunaan aplikasi berbasis *smartphone* ini, karena sudah tua dan tidak paham dengan teknologi. *Kedua*, proses analisa perumusan kebijakan yang mantap belum berjalan efektif, hal ini dapat dilihat dari wawancara langsung maupun tidak langsung dengan pihak Taspen Cabang Padang dan pihak Teknologi Informasi. *Ketiga*, pelaksanaan tugas yang efektif dan efisien, dalam penggunaan aplikasi otentikasi oleh PT. Taspen, mitra bayar dan peserta pensiun, dari hasil di lapangan dapat dikatakan belum efektif, karena masih terdapat kendala yang di alami oleh peserta pensiun. Hal ini dapat di buktikan di lapangan. Banyak peserta pensiun yang tidak paham terkait cara menggunakan aplikasi dan *smartphone*/ hp tersebut.

Sedangkan lima indikator efektivitas yang sudah tercapai diantaranya, yaitu kejelasan strategis suatu pencapaian tujuan, suatu perencanaan yang matang, tersedianya sarana serta prasarana, dan sistem pengawasan dan pengendalian yang dapat bersifat mendidik.

Adapun kendala internal dan kendala eksternal dalam mengefektifkan Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Taspen dengan menggunakan *smartphone*,

yaitu sumber daya dari penerima pensiun masih minim pemahamannya masih belum terjalankan dengan efektif. Ini dapat diketahui dari Pihak Taspen sama antara PT. Taspen dengan mitra, Mitra bayar maupun nasabah tersebut.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam mengefektifkan Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Taspen dengan menggunakan *smartphone* yaitu selalu meningkatkan evaluasi baik dalam penggunaan aplikasi otentikasi taspen maupun keluhan dan kendala PT. Taspen dan mitra bayar bank dan perusahaan lainnya yang berusaha memberikan bantuan dan layanan yang maksimal bagi nasabah dalam bentuk mewujudkan *Corporate Governance* dan kemudahan bagi peserta pensiunan.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adelphia, A. (2015). Pintar Mengoperasikan iPhone. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Andreas Lako. (2011) *Corporate Social Responsibility of Business*. Jakarta: Erlangga.
- Aldri, Frinaldi. (2014). Sistem Informasi Manajemen. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
- Aldridge dan sutojo. (2005). “*Good Corporate Governance: Sudut Pandang Pengusaha*,” dalam “*Good Corporate Governance: Tujuan dan manfaat Good Corporate Governance di Indonesia*”, diedit oleh Hindarmojo Hinuri (Jakarta: Yayasan Pendidikan Pasar Modal Indonesia).
- Fahmi, Irham. (2016). *Perilaku Organisasi (teori,aplikasi dan kasus)*. Bandung: Alfabeta.
- Gusfi, P.S., & Frinaldi, A. (2018). *The effectiveness of external organization communication on regional disaster management agency at Padang City in*

- implementing the tsunami early warning system*.[https://www.mateconferences.org/articles/mateconf/pdf/2018/88/mateconf\\_icdm2018\\_02010.pdf](https://www.mateconferences.org/articles/mateconf/pdf/2018/88/mateconf_icdm2018_02010.pdf).
- Habibullah, Achmad. (2010). Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan *E-Government*. *Jurnal administrasi Negara*, Vol. 23, No. 3, 2010. Jember.
- Hartono, Daniel dkk. (2008). "Menggunakan Smartphone/PDA Lebih Optimal". Bandung: Informatika, hlm 2.
- Iswara, P.W. (2014). CORPORATE GOVERNANCE DAN KINERJA PERUSAHAAN. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis vol. 2, no. 2* , 121-131. ISSN : 2337-7887.
- Kuniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pembendaharaan Nomor PER-44/PB/2018 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Dirjen Pembendaharaan Nomor PER-19/PB/2015 tentang Tata Cara Pencairan dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun yang dilaksanakan oleh PT. Taspen (Persero) dan PT. Asabri (Persero). Jakarta: Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- Peter Salim dan Yenny Salim. (1991). Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Jakarta: *Modern English Press*, hlm. 490.
- Rymond Mcleod. (2008). Sistem Informasi manajemen. Jakarta: Salempa Empat.
- Salbino, Sherif. (2014). Buku Pintar Gadget Android Untuk Pemula. Jakarta: Kunci Komunikasi.
- Selviana Putri Larasati, Setya Haksama. 2016. Penerapan Theory of Constraint Pada Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Vol. 4 No. 2*.
- Sondang P. Siagian. (1983). *Bungo Rampai Manajemen Modern* (pp32-35). Jakarta: Gunung Agung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo Persada.