

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Efektivitas pengajuan klaim dana pensiun secara *online* adalah suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan dari program layanan berbasis elektronik yang dimiliki oleh PT. Taspen khususnya PT. Taspen Kantor Cabang Padang dalam rangka memudahkan nasabah dalam proses pengajuan klaim dana pensiun terutama bagi peserta Taspen yang berdomisili jauh dari kantor cabang, serta dalam rangka pencegahan penyebaran virus COVID-19.

Dalam penelitian ini adapun yang menjadi tolak ukur dari efektivitas pengajuan klaim dana pensiun secara *online* menggunakan aplikasi E-Klim pada PT. Taspen Kota Padang yaitu dengan adanya pencapaian tujuan, perencanaan, strategi dan pengawasan. Maka berdasarkan penelitian yang dilakukan adapun simpulan dari penelitian ini yaitu :

1. Pencapaian tujuan dari pelaksanaan klaim secara *online* belum efektif.
2. Perencanaan dalam program layanan klaim dana pensiun secara *online* yang dibuat oleh PT. Taspen Kota Padang sudah efektif.
3. Strategi dalam peningkatan penggunaan klaim dana pensiun secara online yang dibuat oleh PT. Taspen Kota Padang belum efektif.
4. Pengawasan dalam pelaksanaan klaim dana pensiun secara *online* pada PT. Taspen Kota Padang sudah efektif.

Maka dapat ditarik kesimpulan akhir bahwa pengajuan klaim dana pensiun secara *online* menggunakan aplikasi E-Klim pada PT. Taspen Kota Padang belum

berjalan efektif dimana terlihat ada dua kategorisasi yaitu perencanaan dan pengawasan yang berjalan efektif dan ada dua tolak ukur yang belum berjalan efektif yaitu pencapaian tujuan dan strategi masih belum berjalan efektif.

Sebagai bentuk layanan yang terbilang baru bagi para penerima pensiun, aplikasi e-Klim masih sangat minim digunakan oleh calon penerima pensiun. Terlihat pada tahun 2020 hanya terdapat 2 pengajuan yang menggunakan aplikasi e-Klim, dibandingkan dengan peserta lansung datang ke Kantor Taspen yang mencapai 15.300 pengajuan, secara berturut-turut pengajuan klaim pada tahun 2020 yaitu 99% dan 1%. Namun pada tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi 618 pengajuan pembayaran Dana Pensiun melalui aplikasi e-Klim.

Beberapa kendala yang dialami dalam pengajuan dalam pengajuan klim secara online di PT. Taspen Kota Padang baik bagi calon penerima pensiun maupun bagi petugas yang mengurus Dana Pensiun ini diantaranya, pertama belum maksimalnya sosialisasi e-Klim sehingga banyak Pegawai Negeri Sipil yang akan memasuki usia pensiun belum mengetahui terkait pengajuan pembayaran Dana Pensiun secara *online*. Kedua belum semua peserta pensiun memahami teknologi digital, hal ini dikarenakan mayoritas peserta pensiun merupakan para orang tua yang telah berusia lanjut dan susah memahami sesuatu yang baru terlebih lagi yang berkaitan dengan kecanggihan teknologi. Terakhir yaitu berkas pengajuan yang belum memenuhi syarat, hal ini merupakan kendala yang dialami petugas yang akan memproses berkas nasabah dan imbasnya pada keterlambatan pembayaran Dana Pensiun nasabah sampai nasabah yang bersangkutan melengkapi berkas yang kurang.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam dalam mengefektifkan penggunaan sistem aplikasi e-Klim PT. Taspen, maka pihak Taspen melakukan upaya-upaya yaitu dengan melakukan evaluasi baik dalam penggunaan aplikasi e-Klim Taspen, maupun keluhan yang disampaikan oleh peserta pensiun, meningkatkan sosialisasi aplikasi e-klim, lebih memperhatikan kendala PT. Taspen dan mitra bayar bank serta perusahaan lainnya yang telah berusaha memberikan bantuan dan layanan yang maksimal bagi nasabah dalam bentuk mewujudkan kemudahan bagi peserta pensiunan.

5.2 Saran

Demi tercapainya tujuan serta kelancaran operasional PT. Taspen Kota Padang, maka penulis memberikan saran terkait dengan pengoperasian serta penggunaan aplikasi e-Klim sebagai layanan dalam pengajuan pembayaran Dana Pensiun secara *online*, diantaranya:

1. Bagi PT. Taspen, hendaknya lebih meningkatkan lagi sosialisasi terkait pengenalan serta tata cara penggunaan aplikasi e-Klim, terutama di kalangan instansi terkait. Agar calon penerima pensiun sudah lebih dahulu mengetahui sistem pembayaran secara *online*, ini sebelum pihak yang bersangkutan memasuki usia pensiun.
2. Sebaiknya PT. Taspen menyederhanakan tampilan aplikasi E-klim agar lebih ramah digunakan oleh peserta pensiun yang sudah memasuki usia lanjut.
3. Bagi penerima pensiun, dalam melakukan pengajuan secara online sebaiknya dipantau oleh keluarga yang melek teknologi agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pengajuan.

4. PT. Taspen lebih memperhatikan aplikasi e-klm agar tidak terjadi error ketika diakses oleh peserta pensiun.

