

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Di Indonesia, pemerintah berkomitmen mendorong digitalisasi layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. PT. TASPEN (Persero), yang menyediakan layanan pensiun dan jaminan sosial bagi pegawai negeri sipil, juga ikut berinovasi melalui proses digitalisasi. Salah satu bentuk inovasi yang dihadirkan adalah aplikasi Andal by Taspen, yang memudahkan peserta dalam mengakses informasi, mengajukan klaim, dan melakukan otentikasi secara daring.

Aplikasi Andal by Taspen ini diluncurkan pada 1 Januari 2025. Sebelum adanya inovasi berupa aplikasi Andal by Taspen yang dimunculkan oleh Taspen, para pensiunan menggunakan aplikasi Otentikasi yang di mana aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2018 dan digunakan secara serentak oleh kantor cabang Taspen di seluruh Indonesia. Aplikasi Otentikasi Taspen yang berbasis digital memiliki peran penting dalam pendataan ulang melalui perekaman biometrik, memastikan bahwa individu yang menerima dana pensiun memiliki hak atas klaim pembayaran yang sesuai. Namun, aplikasi ini kini sudah tidak berlaku lagi karena telah diluncurkan aplikasi terbaru, yaitu Andal by Taspen.

Peluncuran aplikasi Andal by Taspen bertujuan untuk mempermudah proses autentikasi bagi peserta pensiunan. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melakukan rekam wajah, melihat rincian gaji, mengajukan klaim secara *online*, serta melakukan estimasi Tabungan Hari Tua (THT). Sebelumnya, layanan *online* Taspen tersedia secara terpisah, namun kini telah disinkronkan dalam satu aplikasi, Andal by Taspen. Dengan adanya aplikasi ini, peserta tidak lagi perlu datang ke kantor cabang. Kini, mereka dapat melakukan rekam wajah dan pengajuan klaim dari rumah menggunakan *smartphone*, tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Aplikasi Andal by Taspen juga sudah mendukung teknologi *3D face recognition*, sehingga proses rekam wajah menjadi lebih sederhana. Pengguna hanya perlu melakukan satu kali selfie, berbeda dengan aplikasi Otentikasi sebelumnya yang mengharuskan berbagai gerakan seperti geleng kepala, angguk kepala, atau mengucapkan huruf A.

Meskipun aplikasi Andal by Taspen diharapkan dapat meningkatkan kepuasan para peserta, pelaksanaannya seringkali menghadapi berbagai kendala. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penggunaan aplikasi Andal by Taspen pada peserta PT. Taspen (Persero) KC Bukittinggi. Mengingat aplikasi ini baru diluncurkan pada 1 Januari 2025, masih terdapat sejumlah *bug* dan kesalahan di berbagai aspek. Meskipun aplikasi tersebut tampak siap saat diluncurkan, saat di lapangan terjadi sejumlah kendala yang terabaikan pada tahap pengujian awal. Hal ini menyebabkan berbagai masalah, seperti kegagalan dalam verifikasi data, kesalahan sistem, dan respon layanan yang lambat, yang pada gilirannya dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perlu adanya kajian lebih lanjut untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman

pengguna terhadap aplikasi ini. Pemahaman mendalam tentang isu-isu tersebut akan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Andal by Taspen.

Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat penting bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung lebih loyal dan memberikan rekomendasi positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan citra serta kinerja perusahaan. Implementasi aplikasi Andal by Taspen yang dilakukan dengan efektif diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan peserta PT. TASPEN (Persero). Sebaliknya, jika implementasi tersebut tidak berjalan dengan baik, hal ini bisa berakibat negatif terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Oleh sebab itu, mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penggunaan aplikasi Andal by Taspen pada peserta PT. TASPEN (Persero) KC Bukittinggi dalam konteks ini menjadi sangat krusial.

Penggunaan aplikasi Andal by Taspen oleh PT. TASPEN (Persero) KC Bukittinggi merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi layanan kepada peserta. Namun, terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi tersebut. Beberapa masalah umum yang sering muncul antara lain adalah rendahnya literasi digital di kalangan pengguna, kendala infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang tidak stabil, serta adanya resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke sistem digital. Selain itu, kurangnya pelatihan dan sosialisasi mengenai fitur-fitur aplikasi juga menjadi penghalang bagi peserta untuk memanfaatkan aplikasi secara optimal. Dengan memahami dan mengidentifikasi faktor-faktor ini, diharapkan solusi yang tepat dapat ditemukan untuk meningkatkan

penggunaan aplikasi Andal by Taspen oleh peserta PT. TASPEN (Persero) KC Bukittinggi.

Kepuasan pelanggan merupakan pijakan utama bagi kesuksesan dan keberlanjutan sebuah organisasi, termasuk di PT. TASPEN (Persero) KC Bukittinggi. Peserta yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung menunjukkan loyalitas yang tinggi, yang pada akhirnya akan membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Lebih lanjut, peserta yang merasa puas berfungsi sebagai agen pemasaran sukarela, menyebarkan informasi positif tentang perusahaan kepada orang lain melalui rekomendasi dan ulasan dari mulut ke mulut. Ini tentu saja sangat berharga dalam membangun citra positif dan meningkatkan reputasi perusahaan di mata publik. Oleh karena itu, berinvestasi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan langkah strategis untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.

Kajian ini memiliki peranan penting dalam memberikan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi Andal by Taspen pada peserta PT. TASPEN (Persero) KC Bukittinggi. Hasil dari kajian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi PT. TASPEN (Persero) dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi yang mereka tawarkan. Selain itu, kajian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya yang mengangkat tema serupa, terutama dalam konteks layanan berbasis digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, kajian ini akan menghasilkan data deskriptif yang kaya dan mendalam. Oleh karena itu, diharapkan kajian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta praktik di bidang teknologi informasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, kajian ini diberi judul: "Identifikasi Faktor-Faktor Penghambat dalam Penggunaan Aplikasi Andal by Taspen pada Peserta PT. TASPEN (Persero) KC Bukittinggi".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan merujuk pada penulisan sebelumnya terkait pilihan judul dan informasi yang telah dijabarkan, penulis menerapkan suatu perumusan permasalahan yaitu, Apa saja hambatan yang dihadapi oleh peserta Taspen terhadap aplikasi baru yaitu Andal by Taspen?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan judul dan penjelasan di atas, maka tujuan kajian ini yaitu mengetahui hambatan yang dihadapi oleh peserta Taspen terhadap aplikasi baru yaitu Andal by Taspen.

## **1.4 Metode Penelitian**

Kajian dilakukan dengan metode observasi lapangan selama 40 hari kerja di PT. TASPEN (Persero) KC Bukittinggi. Metode ini dilakukan menggunakan metode kualitatif yang bersifat melakukan wawancara langsung dengan karyawan dan peserta PT. TASPEN (Persero) KC Bukittinggi serta observasi yang dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui peninjauan secara langsung di PT. TASPEN (Persero) KC Bukittinggi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, metode kajian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II menjelaskan tentang teori-teori berdasarkan pedoman yang relevan dengan judul yang diangkat untuk kajian.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab III menjelaskan tentang perusahaan yaitu tentang profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan berisi sejarah perusahaan.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab IV akan menjelaskan tentang hasil yang didapat dari metode yang digunakan dan menyajikan fakta yang terjadi di lapangan.

### **BAB V PENUTUP**

Bagian ini berisikan kesimpulan dan saran dari kegiatan magang.

