

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) atau disingkat PT TASPEN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan untuk mengelola Program Asuransi Sosial. Berdasarkan anggaran dasar TASPEN, bidang usaha PT TASPEN (Persero) adalah sebagai penyelenggara jaminan sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu Program Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Program Jaminan Kematian (JKM). Program yang diselenggarakan merupakan bentuk perhatian pemerintah kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) karena banyaknya ASN yang memiliki kekhawatiran akan kualitas hidupnya dimasa tua, baik dari segi finansial maupun kesehatan. Jadi, dengan adanya pelaksanaan program pensiun maka pemerintah telah menanamkan proses pergeseran nilai-nilai kehidupan masyarakat.

Dalam menjalankan program pensiun tentu ada prosedur yang ditetapkan oleh PT TASPEN (Persero) kepada pensiunan yaitu prosedur pemberian pensiun. Prosedur pemberian pensiun adalah langkah-langkah yang harus dilakukan oleh nasabah PT TASPEN (Persero) untuk mengambil uang pensiunnya. Dalam hal ini terdapat tiga cara pengambilan uang pensiun dalam PT TASPEN (Persero), yaitu: datang langsung ke PT TASPEN (Persero), transfer melalui bank yang bekerja sama dengan PT TASPEN (Persero) dan melalui cek pos. Proses tersebut merupakan proses yang dilakukan secara manual karena para pensiunan melakukan verifikasi identitasnya harus datang langsung ke bank dan kantor pos.

Awalnya proses pembayaran pensiun pada PT TASPEN (Persero) berjalan secara manual yaitu pihak PT TASPEN (Persero) melakukan cetak data pensiunan yang mendaftarkan namanya, jumlah uang yang dibayarkan untuknya, dan tanda tangannya. Lalu cetakkan data pensiunan dikirim oleh pihak PT TASPEN (Persero) ke bank dan kantor pos. Jadi, pensiunan yang datang ke bank melakukan penanda tanganan supaya dibayarkan uang pensiunnya. Namun, karena dianggap menyulitkan bagi pihak PT TASPEN (Persero), maka proses pembayaran pensiun diganti menjadi e-Dapem (elektronik pembayaran pensiun) yang sudah mulai memasuki digitalisasi. Melalui e-Dapem pihak PT TASPEN (Persero) tidak perlu melakukan pencetakan data lagi karena telah dibantu oleh pihak perbankan dan kantor pos.

Pihak PT TASPEN (Persero) hanya memerlukan *soft* data berupa; nama pensiunan, jumlah uang yang akan dibayarkan, dan tanda tangan yang bersangkutan ditambah dengan nomor rekeningnya. PT TASPEN (Persero) melakukan pembayaran dibantu oleh perbankan dan kantor pos. Bagi pihak bank nomor rekening ini digunakan untuk menginput uang ke rekening masing-masing pensiunan. Uang yang telah dikirim ke rekening masing-masing pensiunan tersebut masih belum bisa diambil istilahnya masih terkunci. Cara buka kuncinya orang yang bersangkutan harus datang ke bank dengan membawa buku tabungan untuk supaya bank bisa memastikan bahwa orang yang bersangkutan masih hidup sehingga uang pensiun yang akan dibayarkan itu langsung masuk ke rekening. Kunci terbuka sehingga pensiunan sudah bisa mengambil uang pensiun direkeningnya.

Namun, proses ini masih dianggap rawan karena melalui bank boleh mengambil uang pensiun dengan surat kuasa. Terkadang dari pihak anak/lainnya memberikan surat kuasa yang sudah ditanda tangani sebelumnya oleh orang yang bersangkutan.

Sedangkan dari pihak PT TASPEN (Persero) tidak mengetahui orang yang bersangkutan sudah meninggal atau tidak, maka terjadilah pencairan manfaat pensiun kepada pihak yang tidak berhak menerimanya. Akibatnya pihak yang dirugikan adalah negara.

Akhirnya pada awal tahun 2019, PT TASPEN (Persero) mengembangkan mutu pelayanan pensiun dengan meluncurkan kebijakan dan inovasi baru yaitu program yang berjalan secara digital dalam memverifikasi identitas para pensiunan yang disebut dengan aplikasi TASPEN Otentikasi. Prosesnya hampir sama seperti yang sebelumnya tetapi, ada yang membedakan yaitu saat membuka kuncinya. Cara membuka kuncinya sekarang dapat melalui HP/*Smartphone* yaitu dengan menggunakan aplikasi TASPEN Otentikasi yang tersedia di *Playstore*. Proses pertama yang harus dilakukan penerima pensiun adalah melakukan perekaman data biometrik (*enrollment*) ke PT TASPEN (Persero) atau bank. Setelah melakukan perekaman data biometrik (*enrollment*), penerima pensiun dapat menggunakan aplikasi TASPEN Otentikasi seterusnya dengan memasukkan Nomor TASPEN (NOTAS) untuk melakukan verifikasi identitas sehingga pencairan manfaat pensiun langsung masuk ke ATM masing-masing.

Otentikasi merupakan proses memverifikasi identitas seseorang yang dilakukan untuk memastikan bahwa dana pensiun bulanan diterima oleh yang berhak. Peluncuran kebijakan dan inovasi baru ini dinilai sebagai wujud pengembangan layanan agar tidak ada lagi keterlambatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang segera pensiun dalam menerima hak-haknya. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan para pensiunan dalam mengambil gaji pensiunnya karena dapat dilakukan dimanapun. Dengan adanya aplikasi ini pihak PT TASPEN (Persero) merasa terbantu dalam melakukan pembayaran pensiun. Tidak hanya hemat dari segi waktu tetapi juga hemat

dari segi biaya. Selain itu, metode digitalisasi ini diharapkan bisa menghindarkan terjadinya penyalahgunaan nama penerima manfaat pensiun yang sudah meninggal sehingga tidak ada lagi pencairan manfaat pensiun kepada pihak yang tidak berhak menerimanya.

Aplikasi TASPEN Otentikasi adalah salah satu cara untuk memverifikasi identitas pengguna pensiunan secara digital agar saat pengambilan gaji pensiun para pensiunan tidak harus datang ke kantor PT TASPEN (Persero), bank dan kantor pos karena sekarang sudah diperbolehkan untuk memakai Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sehingga pensiunan bisa melakukan pembayaran atau klim dimana pun dan kapan pun. Melalui aplikasi TASPEN Otentikasi ini para pensiunan tidak perlu lagi mengurus surat keterangan masih hidup ke Kantor Kepala Desa karena pada aplikasi sudah dipermudah melalui verifikasi wajah pensiun sehingga akan lebih menghemat waktu dan biaya. Akan tetapi, walaupun banyak kelebihan daripada otentikasi secara manual, aplikasi TASPEN Otentikasi ternyata masih mendapat keluhan dari para pensiunan. Aplikasi TASPEN Otentikasi dianggap menyulitkan bagi pensiunan karena yang akan menggunakan adalah lanjut usia.

Dari penjelasan diatas bisa kita ketahui bahwa banyak sekali perbedaan antara proses otentikasi digital dan manual. Masing-masing proses otentikasi memiliki kekurangan dan kelebihan. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Perbedaan Proses Otentikasi Digital dan Manual pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul dan uraian pada latar belakang diatas, maka masalah yang dirumuskan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana perbedaan antara otentikasi digital dan manual pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang?
2. Apa saja kelebihan dan kekurangan dari otentikasi digital dan manual pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang?
3. Bagaimana cara mengatasi kekurangan dari otentikasi digital dan manual pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang?

### **1.3 Tujuan Magang**

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan dari kegiatan magang ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perbedaan antara otentikasi digital dan manual pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari otentikasi digital dan manual pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang
3. Untuk mengetahui cara mengatasi kekurangan dari otentikasi digital dan manual pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang

### **1.4 Manfaat Kegiatan Magang**

Adapun manfaat yang akan diperoleh selama kegiatan magang ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dan wawasan bagi dunia pendidikan dengan memberikan informasi dan menambah pengetahuan para pembacanya mengenai perbedaan proses otentikasi digital dan manual pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan masukan bagi organisasi mengenai perbedaan proses otentikasi digital dan manual pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang.

### **1.5 Tempat dan Waktu Magang**

Adapun tempat yang sesuai dengan latar belakang dan masalah yang akan dibahas yaitu pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang sebagai tempat untuk melaksanakan kuliah kerja praktek lapangan atau magang. Waktu pelaksanaan magang berlangsung selama 40 hari kerja yang berlangsung dari tanggal 23 Desember 2019 sampai 19 Februari 2020.

### **1.6 Sistematika Penyusunan Laporan Magang**

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab yang mana masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut :



#### **BAB I PENDAHULUAN**

Mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, manfaat kegiatan magang, dan sistematika penyusunan laporan magang.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Menggambarkan tentang segala sesuatu yang akan menjadi landasan teori dalam menyelesaikan laporan magang.

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

Menjelaskan sejarah berdirinya PT TASPEN (Persero) Cabang Padang, visi dan misi PT TASPEN (Persero) Cabang Padang, struktur organisasi serta ruang lingkup kegiatan PT TASPEN (Persero) Cabang Padang.

#### BAB IV PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil dari kegiatan magang yang dilakukan yang berkaitan dengan perbedaan proses otentikasi digital dan manual pada PT TASPEN (Persero) Cabang Padang dalam meningkatkan pelayanan untuk memberikan kepuasan pelanggan.

#### BAB V PENUTUP

Kesimpulan dan saran dari pelaksanaan kegiatan magang yang dilakukan.

