

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Diera digital yang semakin cepat ini, teknologi informasi telah menginfiltrasi berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan keuangan dan layanan publik. Salah satu layanan yang sangat penting bagi masyarakat adalah pencairan dana pensiun. Dalam hal ini, aplikasi Taspen Autentikasi (Andal by Taspen) hadir sebagai solusi yang diharapkan dapat mempermudah proses pencairan dana pensiun bagi para pensiunan dan penerima manfaat.

Pensiun adalah suatu bentuk jaminan sosial yang sangat penting bagi pekerja setelah mereka menyelesaikan masa kerja. Sebuah sistem pensiun yang efektif dan efisien memiliki peran krusial dalam memberikan rasa aman finansial bagi para pensiunan. Namun, dalam praktiknya, banyak lembaga pengelola dana pensiun di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, seperti terbatasnya teknologi informasi dan potensi terjadinya penipuan. Hal ini tentunya menghambat manajemen serta pencairan dana pensiun (Arthur, 2024).

PT. Taspen (Persero) adalah perusahaan BUMN yang memiliki tugas utama untuk menjamin kesejahteraan seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN). Nama Taspen berasal dari singkatan Asuransi Pegawai

Negeri dan Dana Tabungan. Perusahaan ini menawarkan berbagai jenis asuransi, termasuk jaminan pensiun, jaminan kesehatan, serta berbagai jaminan lainnya sesuai dengan ketentuan polis yang telah disepakati (Amelia, 2024). Dengan penerapan digitalisasi, PT. Taspen bertujuan untuk mempermudah pengelolaan dan akses layanan asuransi bagi ASN, sehingga proses menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Sebagai BUMN yang dikenal dengan nama Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil,

PT. Taspen bertanggung jawab dalam mengelola dana pensiun serta jaminan hari tua bagi ASN dan pejabat negara. Beberapa program utama yang ditawarkan oleh PT. Taspen meliputi Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Sebagai penyedia asuransi sosial yang terpercaya oleh pemerintah, PT. Taspen memainkan peran penting dalam memastikan kesejahteraan finansial ASN di masa pensiun.

Pensiun bentuk jaminan untuk hari tua yang diberikan sebagai bentuk penghargaan atas pengabdian seorang pegawai negeri kepada negara selama bertahun-tahun. Sebenarnya, pensiun bukan hanya sekedar manfaat finansial, tetapi juga sebagai penghargaan atas kontribusi yang telah diberikan oleh pegawai negeri tersebut. Dalam melaksanakan kewajibannya, negara mewajibkan setiap pegawai negeri

sipil (PNS) untuk menjadi peserta dalam program asuransi sosial yang dikelola oleh pemerintah. Tujuannya adalah untuk memastikan perlindungan finansial bagi para pegawai negeri yang telah pensiun. Dengan adanya sistem pensiun ini, diharapkan para pegawai negeri dapat menikmati masa pensiun mereka dengan kesejahteraan yang terjamin.

Pencairan dana pensiun adalah langkah penting untuk memastikan kesejahteraan hidup pensiunan setelah mereka berhenti bekerja. Sayangnya, proses pencairan yang seringkali memakan waktu dan tenaga ini sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti kerumitan administrasi dan antrian panjang di kantor pelayanan. Untuk mengatasi masalah ini, pengembangan aplikasi berbasis teknologi yang efisien, seperti Andal by Taspen, menjadi sangat penting. Aplikasi ini diciptakan untuk menawarkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam proses pencairan dana pensiun.

Fenomena yang muncul menunjukkan masih adanya keraguan dan tantangan yang dihadapi oleh para pengguna aplikasi ini. Aplikasi Andal by Taspen memberikan berbagai keuntungan, namun masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pensiunan. Banyak pensiunan yang menghadapi kesulitan dalam mengakses dan menggunakan teknologi digital, baik karena kurangnya pengetahuan

maupun faktor usia. Selain itu, kondisi infrastruktur seperti koneksi internet yang tidak stabil di beberapa daerah juga menjadi kendala dalam penerapan aplikasi ini (Purnamasari, 2023).terdapat laporan mengenai kendala teknis yang dialami saat menggunakan aplikasi, seperti kesulitan dalam melakukan login atau mengalami keterlambatan sistem. Hal ini tentu saja menimbulkan kekecewaan di kalangan pensiunan yang berharap mendapatkan akses yang lebih mudah dan cepat untuk pencairan dana pensiun mereka.

Salah satu solusi yang bisa diterapkan untuk mengatasi tantangan ini adalah dengan memanfaatkan aplikasi digital dalam proses pencairan dana pensiun. Taspen Autentikasi (Andal by Taspen) merupakan aplikasi yang dirancang khusus untuk meningkatkan efisiensi pencairan dana pensiun melalui sistem autentikasi digital. Dengan pemanfaatan teknologi ini, proses pencairan berpotensi menjadi lebih cepat dan mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang mengharuskan kehadiran fisik para pensiunan.

**Tabel 1.1**  
Autentikasi Taspen Andal by Taspen dari Tahun ke tahun

Tahun/Periode	Peristiwa penting/ perubahan	Penjelasan
2018	Perekaman data biometrik ( enrollment ) mulai dilakukan	Enrollment atau perekaman biometrik ( suara,Wajah, sidik jari ) peserta taspen sudah diimplementasikan sejak 2018.
Sebelum tahun 2025	Aplikasi “ Autentikasi Taspen “ Digunakan	Peserta melakukan autentikasi melalui aplikasi khusus “ Taspen autentikasi “ dengan metode verifikasi seperti gerakan tubuh ( mengangguk, menggeleng, mengedip, menyebut huruf A )
29 Desember 2024	Pengumuman perubahan mekanisme autentikasi berlaku mulai 1 januari 2025	Taspen resmi mengumumkan bahwa metode autentikasi yang lama akan diganti metode biometrik menjadi lebih sederhana ( swafoto ) lewat aplikasi andal by taspen

1 Januari 2025	Peluncuran andal by taspen sebagai aplikasi layanan digital	Andal by taspen mulai digunakan secara resmi aplikasi lama Autentikasi taspen dialihkan ke andal by taspen
Pertengahan Juli 2025	Fitur enrollment & Autentikasi digital di perkuat	Enrollment dijelaskan sudah ada sejak 2018 dan pada 2025 taspen mempermudah autentikasi digital melalui aplikasi andal by taspen tanpa harus ke kantor

Efektivitas sistem informasi dalam proses pencairan dana pensiun menjadi sangat penting dalam konteks ini. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Adek Nurhasana, 2020) menunjukkan bahwa sistem autentikasi digital dapat menyederhanakan prosedur pencairan dana pensiun. Selain itu, sistem ini juga mengurangi kebutuhan bagi para pensiunan untuk hadir secara fisik di bank atau pos. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dana pensiun, tetapi juga mempercepat proses pencairan bagi para pensiunan.

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa aplikasi digital seperti Taspen Autentikasi tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga berperan dalam menurunkan biaya operasional yang berkaitan dengan pencairan dana pensiun. Namun, efektivitas pengelolaan dana pensiun juga dipengaruhi oleh pengawasan terhadap proses dan praktik yang diterapkan oleh pengelola dana tersebut (Arthur, 2024). Oleh karena itu, selain menilai efektivitas aplikasi digital, penting untuk mengevaluasi sistem pengawasan guna memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pencairan dana pensiun.

Selain manfaat efisiensi dan aksesibilitas, penerapan aplikasi digital juga menghadapi tantangan terkait keamanan dan privasi data peserta pensiun. Untuk itu, diperlukan kebijakan yang ketat guna melindungi informasi sensitif dari ancaman penyalahgunaan atau kebocoran data (Hariyanto, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mengukur efektivitas dari segi operasional, tetapi juga menekankan pentingnya aspek keamanan dalam penerapan aplikasi Taspen Autentikasi.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Bank Mandiri Taspen, dan pengamatan langsung di sekitar area kantor Taspen, ditemukan sejumlah kendala yang menjadi hambatan dalam kelancaran proses pelaksanaan otentikasi peserta pensiun. Hambatan-

hambatan ini pada akhirnya menyebabkan masih sedikit pensiunan yang berani atau mampu mengungkapkan keluhan secara terbuka, meskipun pada kenyataannya mereka menghadapi berbagai tantangan dalam proses tersebut. Keadaan ini menggambarkan bahwa masih ada perbedaan antara tujuan utama implementasi sistem otentikasi digital, yaitu untuk menghadirkan kemudahan, dengan realitas yang dialami oleh para peserta di lapangan.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya sumber daya manusia di Bank Mandiri Taspen. Proses pencatatan data biometrik yang seharusnya dilakukan dengan cepat terhambat karena hanya terdapat satu orang yang diberi tanggung jawab penuh untuk tugas ini. Sebagai hasilnya, saat jumlah peserta yang hadir cukup banyak, pelayanan menjadi lebih lambat, antrian semakin panjang, dan waktu tunggu peserta juga semakin lama. Keadaan ini tentu mempengaruhi efektivitas layanan, bahkan sering kali menimbulkan rasa tidak nyaman bagi para pensiunan yang umumnya telah lanjut usia dan mengalami keterbatasan fisik.

Selain itu, permasalahan lain yang sering terjadi adalah hambatan teknis pada aplikasi Taspen. Aplikasi yang dipakai oleh peserta sering kali mengalami kesalahan, server yang tiba-tiba tidak berfungsi, atau instruksi yang ditampilkan sulit dibaca dengan jelas. Peserta

seringkali perlu mengulangi tahapan yang sama berulang kali sampai prosesnya berhasil dilakukan. Kondisi ini menyebabkan ketidaknyamanan dan kekecewaan, terutama bagi orang-orang yang tidak akrab dengan alat digital. Bukannya mempermudah, penggunaan aplikasi malah menambah tantangan baru yang menyusahkan peserta.

Dengan mempertimbangkan berbagai faktor tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektifitas aplikasi taspen autentikasi ( Andal by Taspen ) dalam pencairan dana pensiun bagi nasabah Bank Mandiri Taspen di Serang, Banten. Penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana aplikasi ini telah berhasil meningkatkan kemudahan dan keamanan dalam pencairan dana, serta mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi oleh pensiunan dalam penggunaannya.

Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait, antara lain PT Taspen dan Bank Mandiri Taspen, guna meningkatkan kualitas layanan pencairan dana pensiun berbasis digital. Melalui kajian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang lebih efektif dalam mengatasi hambatan-hambatan yang muncul dalam implementasi aplikasi Taspen Autentikasi. Dengan demikian, layanan pencairan dana pensiun dapat menjadi lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi para pensiunan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk

mengangkat penelitian dengan judul “ **EFEKTIVITAS APLIKASI ANDAL BY TASPEN DALAM PENCAIRAN DANA PENSIUN** “ ( **Studi kasus nasabah Bank Mandiri Taspen Serang Banten** )

## **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada efektivitas Taspen Autentikasi dalam proses pencairan dana pensiun bagi nasabah Bank Mandiri Taspen di Serang,Banten.Fokus utama penelitian ini mencakup :

1. Sejauh mana aplikasi ini mempermudah pencairan dana pensiun bagi nasabah Bank Mandiri Taspen
2. Kendala yang dihadapi oleh pensiunan dalam penggunaan aplikasi Taspen Autentikasi ( Andal by Taspen )

## **C. Perumusan Masalah**

Dari permasalahan latar belakang diatas dan untuk lebih jelas arah penelitian ini maka,rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana efektivitas aplikasi Taspen Autentikasi ( Andal by Taspen ) dalam pencairan dana pensiun di Bank Mandiri Taspen serang banten ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi taspen autentikasi ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Efektivitas tentang pemahaman dan penerimaan nasabah terhadap penggunaan aplikasi taspen autentikasi ( Andal by Taspen ) dalam proses pencairan dana pensiun di Bank Mandiri Taspen Serang, Banten.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh nasabah dan pihak bank dalam aplikasi taspen autentikasi ( Andal by Taspen ) serta memberikan rekomendasi untuk mengatasi kendala tersebut di bank mandiri taspen serang, Banten.

#### **E. Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan baik bagi perusahaan, penulis maupun bagi pembaca, adapun kegunaan atau manfaat tersebut yaitu :

1. Manfaat Teoritis
  - a) Menambah wawasan dalam bidang digitalisasi layanan keuangan khususnya dalam konteks pencairan dana pensiun.
  - b) Memberikan kontribusi dalam kajian mengenai efektivitas teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

## 2. Manfaat praktis

- a) Bagi PT TASPEN ( persero ) : Memberikan masukan terkait efektivitas aplikasi Andal by Taspen serta rekomendasi perbaikan pelayanan.
- b) Bagi Bank Mandiri Taspen : Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan bagi nasabah pensiunan.
- c) Bagi pensiunan : Memberikan informasi mengenai keuntungan dan tantangan dalam menggunakan aplikasi ini untuk pencairan dana pensiun.
- d) Bagi penulis : Mendapatkan pengetahuan dan wawasan mengenai aplikasi Andal by taspen untuk pencairan dana pensiun.
- e) Bagi Pembaca : Mendapatkan tambahan pengetahuan tentang aplikasi andal by taspen untuk pencairan dana pensiun.

## F. Penelitian Terdahulu

Acuan dasar penelitian ini berdasarkan atas penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian sebelumnya, hal ini dimaksudkan agar penelitian ini sesuai dan memiliki perbedaan dasar dari peneliti sebelumnya.

- 1. Penelitian Jurnal yang berjudul Efektivitas penggunaan sistem aplikasi otentikasi penerima pensiun PT. TASPEN secara digital dengan menggunakan smartphone di kota padang. Penelitian ini

membahas tentang bagaimana suatu otentikasi penerimaan pensiun dengan menggunakan sistem aplikasi secara digital. Hasil dari penelitian ini yaitu aplikasi otentikasi penerima pensiun PT. Taspen secara digital dengan menggunakan smartphone di kota padang, dapat dikatakan belum efektif. Karena masih banyak terdapat indikator efektivitas yang belum terpenuhi dalam penggunaan aplikasi otentikasi penerima pensiun PT. Taspen ini. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas suatu aplikasi online yang bernama taspen autentikasi perbedaan dari penelitian ini adalah penulis lebih terfokus terhadap sistem aplikasi autentikasi terbaru bernama Andal by Taspen.

2. Penelitian Jurnal yang berjudul Analisis Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Bank Jatim cabang sidoarjo . Penelitian ini membahas tentang bagaimana menganalisis metode layanan pembayaran pensiun dengan melalui aplikasi taspen otentikasi bank jatim cabang sidoarjo. Hasil penelitian ini adalah penerapan pembayaran dana pensiun di bank jatim dapat dikatakan sesuai dengan ketentuan dari PT. Taspen sebagai langkah awal untuk melakukan pembayaran dana pensiun, nasabah perlu melakukan otentikasi, maka gaji pensiun tersebut dapat diambil melalui ATM . Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang

aplikasi otentikasi dalam pembayaran dana pensiun, perbedaan dari penelitian ini adalah penulis lebih terfokus pada sistem aplikasi autentikasi terbaru bernama Andal by Taspen dalam pembayaran dana pensiun .

3. Penelitian Jurnal yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di PT TASPEN Cabang kota tangerang ( Studi kasus pada layanan aplikasi Andal by Taspen ). Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan publik di Pt taspen dengan menggunakan layanan aplikasi andal by taspen penelitian ini juga mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aplikasi andal by taspen di PT.TASPEN cabang kota tangerang. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi Andal by Taspen di PT TASPEN cabang kota Tangerang telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kemudahan akses layanan jaminan sosial bagi pengguna. Perbedaan dari penelitian ini adalah penulis lebih terfokus pada pencairan dana pensiun dan persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang aplikasi Andal by Taspen .
4. Penelitian Jurnal yang berjudul Transformasi Digital Dalam Pembayaran Pensiun : Edukasi dan Sosialisasi Aplikasi Andal Taspen di kalangan Pensiun. Penelitian ini membahas tentang Transformasi digital dalam pembayaran pensiun melalui aplikasi Andal by Taspen

untuk meningkatkan langkah yang inovatif, efisiensi dan transparansi pencairan dana pensiun bagi aparatur sipil negara ( ASN ) yang telah purna tugas. Hasil dari penelitian tersebut adalah dengan adanya aplikasi ini para pensiun dapat mengakses dengan sangat mudah akan tetapi sistem digital ini menghadapi tantangan utama yaitu rendahnya literasi digital di kalangan pensiun yang umumnya terbiasa dengan metode konvensional dalam menerima dana pensiun. Perbedaan penelitian ini penulis lebih berfokus kepada pencairan dana melalui aplikasi andal by taspen dan persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang aplikasi andal by taspen .

5. Penelitian Jurnal yang berjudul Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Autentikasi Taspen di KB Bank ( Korea Best Bank ) Cabang Manado. Penelitian ini membahas tentang menganalisis pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi autentikasi taspen di KB bank cabang manado. Hasil penelitian ini adalah kualitas informasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi autentikasi taspen di KB bank cabang manado, kualitas informasi dan kualitas sistem secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi autentikasi taspen di KB bank Cabang manado.

Perbedaan dari penelitian ini adalah penulis lebih berfokus pada pencairan dana pensiun pada aplikasi andal by taspen persamaan dari aplikasi ini sama sama membahas tentang aplikasi taspen andal by taspen atau sering disebut taspen autentikasi .

6. Skripsi Reva Gustina 2024, program studi perbankan syariah dengan judul riset “ EFEKTIVITAS SISTEM *MOBILE BANKING* DALAM PENINGKATAN PELAYANAN NASABAH BANK ACEH SYARIAH CABANG KOTA FAJAR “ tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas sistem mobile banking Action dalam meningkatkan pelayanan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Kota Fajar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mobile banking tersebut efektif dalam meningkatkan layanan bagi nasabah, yang diukur berdasarkan beberapa indikator, seperti pemahaman nasabah, ketepatan sasaran, tepat waktu dalam mencapai tujuan, serta adanya perubahan yang nyata. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian lain yang membahas efektivitas pelayanan digital. Namun, penelitian ini berbeda karena fokusnya lebih pada efektivitas aplikasi Taspen Autentikasi (Andal by Taspen) dalam pencairan dana pensiun.

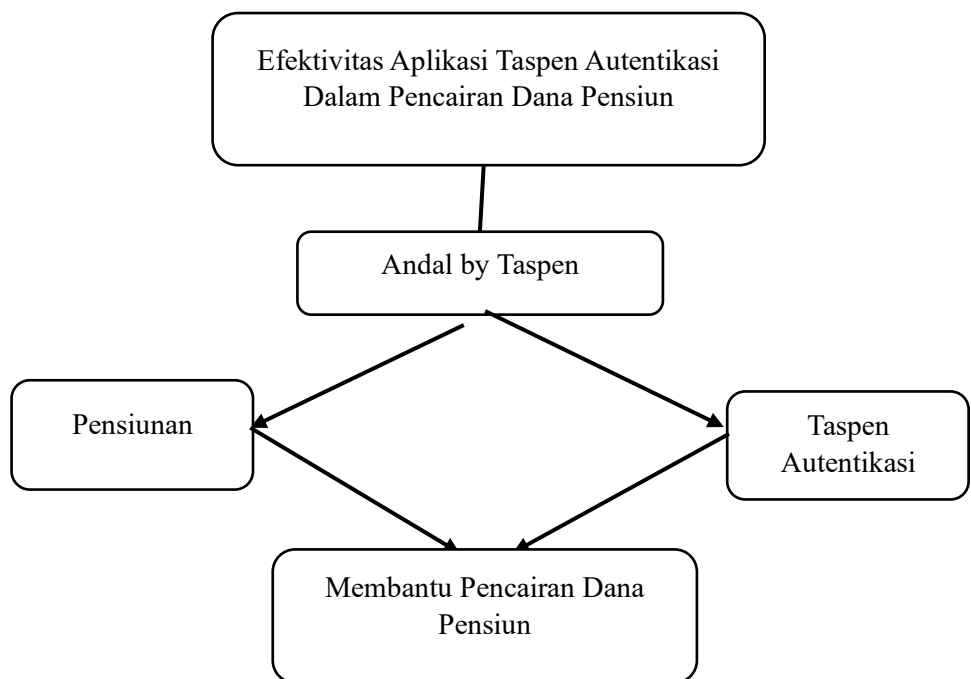
7. Skripsi Tria Fatna Febiani 2023, program studi Perbankan Syariah dengan judul riset “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ENROLLMENT* DAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN TERHADAP PENGAMBILAN DANA PENSUN DI PT BANK MANDIRI TASPEN KC JEMBER “ tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami kualitas pelayanan enrollment dan aplikasi otentikasi Taspen dalam pengambilan dana pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dari kualitas pelayanan, yang ditentukan oleh lima elemen: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian lain yang juga membahas aplikasi otentikasi Taspen. Namun, perbedaan terletak pada fokus penelitian ini yang lebih mendalami efektivitas aplikasi Taspen otentikasi (Andal by Taspen) dalam proses pencairan dana pensiun.
8. Skripsi Cici Ramadhani 2022, program studi ilmu sosial dan ilmu pemerintahan dengan judul riset “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TASPEN OTENTIKASI PADA NASABAH PT.TASPEN (PERSERO) CABANG BANDA ACEH” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi TASPEN, khususnya

di kalangan penerima program dana pensiun pegawai negeri sipil, yang berada di Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik deskriptif, serta pendekatan kuantitatif melalui pengumpulan data dari populasi dan sampel, observasi, angket, dan instrumen analisis data. Kesamaan antara penelitian yang saya lakukan dengan penelitian lain adalah keduanya membahas aplikasi TASPEN dalam konteks otentikasi. Namun, perbedaan utama dari penelitian ini adalah fokusnya yang lebih mendalam pada efektivitas aplikasi TASPEN dalam proses pencairan dana pensiun.

9. Skripsi Alvi Hasanah 2022, program studi perbankan syariah dengan judul riset “ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN *MOBILE BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH ( STUDI BSI KCP KUALA BATEE ACEH BARAT DAYA ) tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas layanan mobile banking dalam menarik minat nasabah serta meningkatkan transaksi di Bank BSI KCP Kuala Batee. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman nasabah saat ini sudah relatif baik, dan aspek ketepatan sasaran juga berada dalam kategori baik. Persamaan dengan penelitian yang saya tulis adalah sama-sama membahas tentang

efektivitas dan aplikasi digital. Namun, perbedaan utama dari penelitian saya adalah fokus pada efektivitas aplikasi Taspen Autentikasi (Andal by Taspen) dalam melakukan pencairan dana pensiun.

### G. Kerangka pemikiran



**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Dalam penelitian skripsi atau tugas akhir ini peneliti mencoba untuk memaparkan beberapa teori yang akan digunakan sebagai kerangka acuan dari efektivitas aplikasi taspen otentikasi ( Andal by Taspen ) dalam pencairan dana pensiun di bank mandiri taspen serang.

## H. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, metode ini dipakai guna memperoleh data terperinci yakni data yang di dalamnya memuat makna.

### 1. Jenis dan pendekatan penelitian

Metode penelitian kualitatif mendefinisikan sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh pandangan, pemikiran, dan pengetahuan peneliti karena data yang diperoleh tersebut diinterpretasikan oleh peneliti. Penelitian ini bersifat deskriptif dan analitis, fokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena dengan menggunakan pendekatan naturalistik. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar yang diperoleh melalui wawancara, observasi, atau analisis dokumen.

Metode penelitian kualitatif sering kali disebut sebagai metode naturalistik, karena dilakukan di lingkungan yang alami (natural setting). Selain itu, metode ini juga dikenal dengan sebutan etnografi, studi kasus, atau metode kualitatif lainnya, seperti yang dijelaskan oleh (sugiyono, 2020).

## 2. Pemilihan informan

Informan dalam penelitian ini terdiri dari individu atau pihak yang memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam penggunaan aplikasi Andal by Taspen. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih responden yang dianggap memiliki informasi yang relevan. Dalam penelitian ini, terdapat dua kategori informan utama, yaitu :

- Nasabah Bank Mandiri Taspen Serang Banten yang menggunakan aplikasi Andal by Taspen yang sudah pensiun untuk pencairan dana pensiun.
- Pegawai Bank Mandiri Taspen yang menangani pencairan dana pensiun dan memiliki pemahaman tentang implementasi aplikasi ini.

## 3. Sumber dan Pengumpulan Data

### a. sumber data

#### 1. Primer

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang dimana diperoleh secara langsung dari sumbernya tanpa melalui media perantara. data ini diperoleh melalui hasil dari observasi, wawancara dengan informan yang ada yaitu

nasabah dan pegawai Bank Mandiri Taspen Serang Banten yang terlibat dalam proses pencairan dana.

## 2. Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bukan hasil diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, yaitu sumber yang diperoleh secara tidak langsung kepada pengumpulan datanya, berupa arsip, jurnal, artikel, paper dan makalah-makalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

### b. Teknik pengumpulan data

#### 1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati dan mencatat objek tertentu secara cermat dan sistematis untuk mendapatkan informasi yang valid dan mengamati suatu objek tertentu secara cermat secara langsung di lokasi penelitian tersebut.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu dialog antara pewawancara dan narasumber yang bertujuan untuk memperoleh informasi, pendapat, data, dan keterangan. Proses wawancara dilakukan dengan cara pewawancara mengajukan pertanyaan kepada narasumber.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui rekaman, foto, brosur, metode ini peneliti menggunakan dengan memanfaatkan sumber-sumber berupa data dan catatan yang mempunyai referensi dan mengelola data dari dokumen-dokumen yang sudah ada, data data yang peneliti kumpulkan melalui dokumentasi yang mengenai profil, visi dan misi di bank mandiri taspen.

#### c. Analisis Data

Analisis data adalah metode yang diterapkan dalam penelitian untuk menyajikan dan mengorganisir informasi yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan analisis deskriptif, yang berarti menjelaskan fenomena atau data melalui narasi yang jelas. Analisis deskriptif berfungsi untuk membahas dan menjawab permasalahan yang dihadapi dalam situasi saat ini. Proses ini melibatkan langkah-langkah seperti pengumpulan data (reduksi data), penyajian data, diikuti dengan kesimpulan dan laporan, dengan tujuan untuk memberikan gambaran objektif tentang keadaan yang sedang diamati. Jika hasil wawancara yang dianalisis dirasa belum memuaskan, peneliti akan melanjutkan dengan pertanyaan

tambahan hingga mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.

#### 1. Metode Triangulasi sumber

Metode triangulasi sumber adalah salah satu cara dalam penelitian yang digunakan untuk memverifikasi keabsahan dan kevalidan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda. Ide triangulasi ini sangat krusial dalam penelitian kualitatif untuk memperkuat data yang telah dikumpulkan. Triangulasi sumber melibatkan penggunaan gabungan dari berbagai jenis sumber informasi, seperti wawancara, pengamatan, dan dokumentasi, untuk memperoleh sudut pandang yang lebih luas dan mendalam mengenai topik yang sedang diteliti..

Dalam praktiknya, triangulasi sumber memiliki beberapa fungsi penting, antara lain memastikan keakuratan data, menghindari bias dari satu sudut pandang, dan memperkaya pemahaman peneliti terhadap masalah yang sedang diteliti. Penerapan triangulasi sumber telah banyak digunakan dalam berbagai studi, seperti yang dilakukan oleh Nurzanah dan Yun (2023). Dalam penelitian mereka, triangulasi dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, di mana masing-masing

memberikan kontribusi signifikan dalam memperkuat keandalan data. Penelitian lain oleh Zahra dan Amaliyah (2023) juga memanfaatkan triangulasi sumber untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya literasi siswa. Penggunaan berbagai sumber data dalam penelitian tersebut membantu peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif.

Dengan demikian, triangulasi sumber tidak hanya merupakan metode pengumpulan data yang beragam, tetapi juga merupakan strategi penting dalam meningkatkan kredibilitas temuan penelitian kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menyajikan hasil yang lebih objektif, menyeluruh, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dalam penelitian ini, pendekatan data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif dengan menerapkan model (Miles dan Huberman dalam (Khalil, 2018)). Kegiatan dalam analisis data adalah:

1. *Data Reduction*

Data yang didapat dari lapangan dapat berjumlah besar karena pengulangan kata atau kalimat yang sering

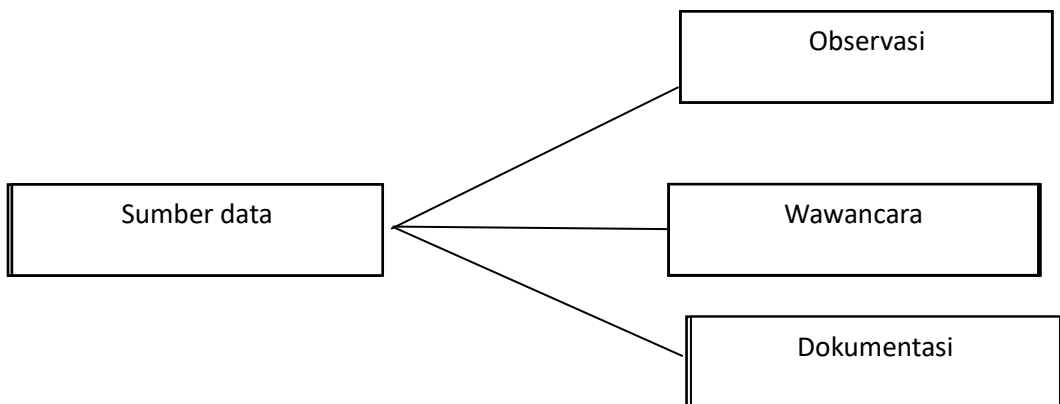
muncul, serta banyaknya penggunaan kata yang tidak relevan. Oleh karena itu, kita perlu cermat dalam memilihnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis data dengan cara mereduksi data. Mereduksi data berarti menyaring, memilih elemen-elemen esensial, memusatkan perhatian pada hal-hal yang krusial, serta mengidentifikasi tema dan pola yang ada. Dengan cara ini, data yang telah direduksi akan memberikan pemahaman yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melaksanakan pengumpulan data berikutnya.

## 2. *Data Display*

Setelah data dikurangi, selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, presentasi data dapat disampaikan dalam hal yang ringkas, keterkaitan antara kategori dan sejenisnya. Yang paling umum digunakan dalam penyajian data kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan menampilkan data, akan lebih mudah untuk memahami situasi yang ada dan merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

## 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga melibatkan pengambilan kesimpulan dan pemeriksaan. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah jika terdapat bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data yang selanjutnya. Namun, jika kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang diajukan adalah kesimpulan yang dapat dipercaya.



**Gambar 1.2**  
**Metode Triangulasi Sumber**

## **I. Sistematika Penulisan**

Supaya bisa memahami penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika penulisan berdasarkan pedoman penulisan skripsi dalam

lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Berikut sistematikanya :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab yang memperkenalkan latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan-landasan teori sebagai hasil dari studi pustaka, yang memuat pemaparan terkait definisi dan konsep menurut para ahli menjadi pokok penelitian, yakni paparan teori.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM BANK MANDIRI TASPEN**

Bab ini berisi tentang sejarah singkat bank mandiri TASPEN cabang Serang. Tujuan membahas gambaran umum perusahaan tersebut agar informasi yang akan diberikan lebih detail.

#### **BAB IV :PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil efektivitas penggunaan Aplikasi Andal by Tasen dalam pencairan dana pensiun di bank mandiri taspen serang dan jawaban hasil dari responden.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang senantiasa bermanfaat baik bagi perusahaan yang diteliti maupun bagi para pembaca.