

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini membahas tentang efektivitas aplikasi andal by taspen dalam pencairan dana pensiun (studi kasus nasabah bank mandiri taspen Serang, Banten) yang dilakukan pada periode bulan April-Mei berdasarkan hasil penelitian Berdasarkan hasil studi tentang efektivitas aplikasi Andal by Taspen dalam pencairan dana pensiun di Bank Mandiri Taspen Serang, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini telah memberikan dampak positif terhadap kemudahan dan efisiensi layanan. Aplikasi digital itu dibuat untuk mengubah sistem manual yang dulunya memerlukan kehadiran fisik nasabah, sehingga dapat mengurangi waktu dan tenaga bagi para pensiunan. Hal ini menandakan kemajuan dalam transformasi digital layanan publik, khususnya di sektor jaminan sosial untuk pensiunan Aparatur Sipil Negara. Namun, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas aplikasi Andal by Taspen belum sepenuhnya maksimal. Berbagai tantangan masih terlihat, terutama berkaitan dengan rendahnya pengetahuan digital di antara pensiunan, keterbatasan usia lanjut, dan kemampuan dalam mengoperasikan perangkat digital.

Selain itu, isu teknis seperti gangguan internet, kesalahan aplikasi, dan kegagalan sistem otentikasi juga menjadi kendala yang cukup berarti dalam penggunaan aplikasi. Faktor-faktor tersebut menyebabkan rasa kurang percaya diri bagi sejumlah pensiunan, sehingga mereka lebih memilih cara manual sebagai opsi. Selain tantangan teknis dan keterbatasan pengguna, aspek keamanan dan rasa percaya juga menjadi hal yang penting diperhatikan. Sebagian pensiunan merasa cemas mengenai keamanan data pribadi mereka saat memakai aplikasi digital. Kekhawatiran ini sah mengingat risiko kebocoran informasi atau penyalahgunaan identitas di zaman digital. Dengan demikian, kehadiran aplikasi Andal oleh Taspen harus disertai peningkatan keamanan sistem, sosialisasi yang lebih mendalam, dan pendampingan untuk nasabah lanjut usia agar mereka dapat beradaptasi dengan baik terhadap perkembangan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa aplikasi Andal oleh Taspen adalah inovasi yang menjanjikan dalam meningkatkan kualitas layanan pencairan dana pensiun.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian wawancara yang telah dilakukan langsung di Bank Mandiri Taspen di Serang Banten, maka sebagai bagian akhir dari tulisan ini penulis memberikan sebuah saran Bagi pihak Bank Mandiri Taspen dan PT. Taspen :

- a. Peningkatan Literasi Digital: Diperlukan pelatihan atau pendampingan secara reguler untuk pensiunan guna meningkatkan pemahaman digital mereka, khususnya dalam mengoperasikan aplikasi Andal by Taspen.
- b. Perbaikan Sistem Aplikasi: Para pengembang aplikasi harus meningkatkan kestabilan dan kemudahan penggunaan untuk memastikan aplikasi dapat diakses oleh pengguna berusia lanjut dengan keterbatasan fisik dan teknologi.
- c. Penyediaan Pilihan Layanan Alternatif: Bank Mandiri Taspen sebaiknya terus menawarkan layanan verifikasi manual dengan baik sebagai alternatif bagi pensiunan yang tidak dapat menggunakan aplikasi.
- d. Keamanan dan Privasi Data: Perlindungan data pribadi harus menjadi prioritas utama, dan pihak terkait perlu memberikan informasi mengenai sistem keamanan yang diterapkan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.
- e. Evaluasi Secara Berkala: Penting untuk melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan aplikasi Andal by Taspen, baik dari aspek teknis maupun kepuasan pengguna, untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah sejak dini.