

PENGUNAAN TEKNOLOGI UNTUK KEMUDAHAN PELAYANAN PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG LHOXSEUMAWE

Angga Syahputra¹, Mukhtasar²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Lhokseumawe, Indonesia

¹anggasyahputra@iainlhokseumawe.ac.id, ²mukhtasar@iainlhokseumawe.ac.id

ABSTRAK

Abstrak: Penggunaan teknologi pada Era Digitalisasi merupakan sebuah keniscayaan. Berbagai hal dapat dilakukan menjadi mudah dengan penggunaan teknologi, begitu juga halnya dengan pelayanan. PT. Taspen (Persero) merupakan perusahaan yang berfokus dalam bidang pelayanan, khususnya melayani nasabah pensiunan, Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Badan Usaha Milik Negara. Penelitian ini bertujuan untuk melihat penggunaan teknologi pada PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Metode yang digunakan pada penelitian ini dengan melakukan kegiatan *on the job training* selama dua bulan dan mahasiswa mempraktekkan langsung penggunaan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe. Hasil yang didapat dalam kegiatan ini penggunaan teknologi pada PT. Taspen (Persero) sudah sangat tepat. Kini dengan hadirnya pelayanan inovasi dalam bentuk teknologi, nasabah terlayani dengan cepat, mudah dan aman.

Kata Kunci: Teknologi; Kemudahan Pelayanan; PT. Taspen (Persero); *On the Job Training*.

Abstract: *The use of technology in the Era of Digitalization is a necessity. Things can be made easy with the use of technology, as well as services. PT. Taspen (Persero) is a company focused in the service sector, specifically serving pensioners, Civil Servants (PNS) and Employees of State-Owned Enterprises. This study aims to look at the use of technology at PT. Taspen (Persero) Lhokseumawe Branch Office in providing services to customers. The method used in this study is by conducting activities on the job training for two months and students directly practice the use of technology in providing services to customers of PT. Taspen (Persero) Lhokseumawe Branch Office. The results obtained in this activity the use of technology at PT. Taspen (Persero) is very appropriate. Now with the presence of innovation services in the form of technology, customers are served quickly, easily and safely.*

Keywords: *Technology; Serviceability; PT. Taspen (Persero); On the Job Training*



Article History:

Received: 26-03-2020

Revised : 14-04-2020

Accepted: 19-04-2020

Online : 03-06-2020



*This is an open access article under the
CC-BY-SA license*

A. LATAR BELAKANG

On the Job Training merupakan rangkaian kegiatan wajib yang harus diselesaikan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Lhokseumawe, sebelum menyelesaikan program strata satu. Secara umum *on the job training* merupakan kegiatan aktif yang dilakukan manusia untuk suatu kegiatan/kerja dengan proses melatih kegiatan/kerja (Pratama, 2003). Praktek kerja lapangan ataupun *on the job training* merupakan suatu bentuk penyelenggaraan keahlian profesional yang memadukan secara sistematis dan sinkronisasi pendidikan dalam proses pembelajaran dan dunia industri yang dilakukan dengan bekerja langsung pada dunia industri sehingga diperoleh suatu tingkat profesional tertentu yang dicapai mahasiswa.

Kegiatan *on the job training* umumnya dilakukan guna meningkatkan sumber daya manusia tersebut (Setiawan, Musadieg & Mayowan, 2017). Apalagi saat ini menyongsong Era Industri 4.0 setiap sumber daya diharuskan meningkatkan kompetensi guna memiliki daya saing global (Dewi, 2018).

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, yang menyangkut sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Langkai, Pelleng & Keles, 2018). Pelayanan dalam hal ini adalah memberikan *service* terbaik kepada peserta pensiun, dimana kegiatan tersebut menjadi *core business* PT. Taspen (Persero).

Davis dalam Nasution (Nasution & Natigor, 2004) mendefinisikan kemudahan penggunaan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Persepsi ini juga dianggap sebagai keyakinan individu, jika menggunakan teknologi maka tidak akan merepotkan dan menggunakan usaha yang besar dalam penggunaannya (Amin, 2012). Sejalan dengan hal tersebut, penelitian sebelumnya mengatakan bahwa kemudahan pelayanan sangat berpengaruh pada minat masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut (Ahmad & Pambudi, 2014).

Kondisi saat ini yang terjadi di Era Teknologi, perubahan zaman berkembang begitu pesat. Penemuan dan inovasi di bidang teknologi dilakukan untuk mendapatkan teknologi yang canggih dan bermanfaat bagi kehidupan manusia (Rahman & Dewantara, 2017). Pekerjaan yang dilakukan dirasa lebih efisien menggunakan teknologi daripada dilakukan secara manual, maka tanpa sadar dalam diri pengguna akan timbul keinginan atau minat untuk ingin kembali menggunakan teknologi tersebut.

Kemajuan teknologi merupakan hal yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Teknologi juga memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas manusia (Ngafifi, 2014). Pada awalnya teknologi berkembang secara lambat. Namun seiring dengan kemajuan tingkat kebudayaan dan peradaban manusia perkembangan teknologi berkembang dengan cepat. Semakin maju kebudayaannya, semakin berkembang teknologinya karena teknologi merupakan perkembangan dari kebudayaan yang maju dengan pesat (Adib, 2011). Era globalisasi saat ini rata-rata instansi memberikan perhatian

terhadap perkembangan teknologi. Hal ini membuat instansi harus merubah sistemnya ke arah yang lebih baik dibandingkan dengan cara konvensional (Pramanda, Astuti & Azizah, 2016).

PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri, atau biasa disebut PT. Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas untuk menyelenggarakan serta mengelola program Asuransi Sosial berupa Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Dana Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Hendri & Yunita, 2019). PT. Taspen (Persero) sebelumnya memiliki masalah dalam pelayanan peserta pensiun yaitu terdapat kesalahan dan kurangnya ketelitian dalam penginputan data. Layanan PT. Taspen terhadap peserta pensiun juga membutuhkan waktu yang lama (Rangian, Kumajas & Alexander, 2018).

Sejalan dengan perkembangan zaman, dan sesuai dengan visi PT. Taspen (Persero), menjadi perusahaan jaminan sosial ASN bertaraf internasional untuk kesejahteraan peserta dan mendukung pembangunan nasional secara inovatif dan berkelanjutan, maka PT. Taspen (Persero) memiliki misi memberikan pelayanan melebihi ekspektasi berbasis teknologi, guna mencapai visi tersebut.

Pada akhirnya kegiatan *on the job training* yang dilaksanakan pada PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe ini bertujuan untuk melihat apakah penggunaan teknologi yang digunakan PT. Taspen dalam memberikan layanan apakah berdampak pada peningkatan pelayanan sebagaimana misi dari perusahaan ini, atau masih belum memberikan dampak yang maksimal pada nasabah PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe.

B. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan *on the job training* berupa praktek langsung sebagai peserta magang guna mengaplikasikan langsung penggunaan teknologi dalam melayani nasabah PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe. Kegiatan ini diikuti dua orang mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam – IAIN Lhokseumawe, bertempat di PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe, Jl. Merdeka Timur No. 198 A, Banda Sakti, Kota Lhokseumawe. Kedua mahasiswi yang ikut dalam program ini adalah Dzakiyyah dan Mona Azria. Kegiatan ini diharapkan meningkatkan pengembangan kemampuan akademik, profesional, dan *soft skill* mahasiswa untuk menyiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja.

Pembentukan kemampuan akademik, profesional, dan *soft skill* mahasiswa dalam program pendidikan memerlukan pengintegrasian antara teori dan praktik dalam pengalaman lapangan (Adininggar & Wafa, 2016). Selain hal tersebut, mahasiswa diharapkan melaksanakan kegiatan ini dengan etika yang baik. Etika sendiri dapat diartikan sebagai seperangkat prinsip-prinsip yang dapat membedakan baik-buruk, benar-salah, dan prinsip-prinsip umum yang membenarkan seseorang untuk mengaplikasikannya dalam dunia bisnis (Syahputra, 2018).

Kegiatan *on the job training* berlangsung selama dua bulan. Adapun sebelum memulai kegiatan *on the job training*, mahasiswa dilakukan pembimbingan teknis selama tiga hari di kampus, kemudian mahasiswa secara mandiri melaksanakan kegiatan *on the job training*.

Dalam pelaksanaan penelitian ini mahasiswa didampingi oleh dua orang pembimbing, satu orang sebagai Supervisor dan satu orang sebagai Pembimbing Lapangan. Supervisor merupakan dosen yang ditunjuk pihak fakultas untuk melakukan supervisi atas seluruh kegiatan *on the job training*, sedangkan pembimbing lapangan melakukan tugas sebagai pembimbing teknis mahasiswa saat menjalankan kegiatan *on the job training* di tempat pelaksanaan kerja. Mahasiswa melakukan praktek kerja langsung untuk memastikan pelayanan kepada nasabah PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe menggunakan inovasi teknologi yang ada.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana hasil penelitian didapatkan melalui observasi lapangan yang dilakukan mahasiswa. Analisis tersebut disempurnakan dengan kajian literatur yang didapat dari karya ilmiah yang sudah terbit sebelumnya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan *on the job training* berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Mahasiswa ikut langsung memberikan pelayanan kepada nasabah PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe, selama dua bulan. Kegiatan berlangsung di bulan Juli – Agustus 2019. Adapun selama masa tersebut, mahasiswa menjadi peserta magang yang bekerja mengikuti aturan kerja yang diterbitkan oleh PT. Taspen (Persero). Dalam pelaksanaannya, mahasiswa dibimbing langsung oleh pembimbing lapangan dalam menyelesaikan *job desk* yang diberikan. Untuk hal lain yang perlu didiskusikan dan terkait hal nonteknis, mahasiswa mendiskusikannya kepada dosen supervisor.

Adapun hasil dari pelaksanaan kegiatan *on the job training* tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan Aplikasi ELO

PT TASPEN merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang pengelolaan dana pensiun dan tabungan hari tua serta perusahaan jasa lainnya. PT TASPEN menyiapkan anggaran khusus setiap tahunnya dalam jumlah yang tidak kecil untuk pengadaan, pengembangan dan pengelolaan seluruh kegiatan melalui teknologi guna memberikan kemudahan pelayanan bagi nasabah (Aziz, Kusri & Sudarmawan, 2018). Adapun suasana kegiatan mahasiswa seperti Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Mahasiswa OJT sedang menggunakan aplikasi ELO

Kegiatan *on the job training* berlangsung sebagaimana yang sudah direncanakan, dimulai Juli – Agustus 2019 (dua bulan kerja). Dalam hal manajemen dosir, PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe menggunakan aplikasi ELO. Penggunaan teknologi ini berguna memberikan pelayanan kepada nasabah berupa *scan* dosir peserta pensiun, *upload* dosir peserta pensiun, hingga memanajemenkan dosir dalam aplikasi tersebut. Dosir merupakan arsip peserta pensiun yang disusun berdasarkan kronologis, mulai dari masuk menjadi pegawai hingga meninggal dunia.

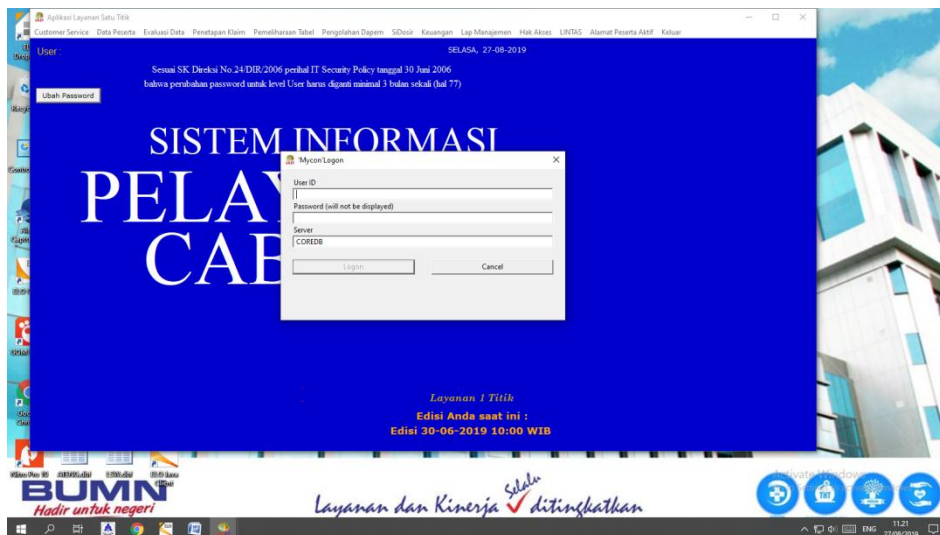


Gambar 2. Aplikasi *Electronic Leitz Ordner* (ELO)

Gambar 1 terlihat *running* awal aplikasi ELO merupakan singkatan dari *Electronic Leitz Ordner*, sebuah aplikasi pengarsipan otomatis yang terhubung pada bagian administrasi dan keuangan PT. Taspen (Persero). Aplikasi ini sangat memudahkan peserta pensiun, dimana saat ini proses klaim asuransi dapat dicairkan dalam tempo satu jam dari sebelumnya menggunakan arsip manual yang memakan waktu hampir dua minggu. Aplikasi ini mempersingkat waktu untuk mencari dokumen yang membutuhkan waktu lama. PT. Taspen sendiri sudah menggunakan aplikasi ini sejak tahun 2010, dan sejak penggunaannya terjadi perubahan pelayanan yang drastis (Fauzi, 2019). Dengan aplikasi ELO kini semua arsip Pegawai Negeri Sipil peserta Taspen terdokumentasi dengan metode digitalisasi.

2. Penggunaan Aplikasi Layanan Satu Titik (ACB)

Aplikasi ACB merupakan sistem informasi yang dimiliki oleh cabang, khususnya Kantor Cabang Lhokseumawe. Aplikasi ini memuat semua data peserta Taspen yang sudah di *upload* sebelumnya menggunakan aplikasi ELO.



Gambar 3. Aplikasi ACB (*application core business*)

Gambar 3 terlihat hasil *running* awal ACB (*application core business*), aplikasi yang berperan penting pada PT. Taspen KC Lhokseumawe dalam melakukan pengawasan internal. Aplikasi ini mampu melakukan perhitungan, mengolah, mengontrol, serta mendapatkan informasi-informasi dana pensiun dari berbagai mitra bayar, antara lain seperti jumlah penyaluran dana pensiun, jumlah dana yang belum dibayarkan oleh mitra bayar, saldo yang sudah dibayarkan oleh mitra bayar, serta hal lain yang berhubungan dengan pembayaran dana pensiun (Setiono, Elim & Rondonuwu, 2017). Pengawasan internal dilakukan untuk memantau kegiatan operasional maupun *financial* perusahaan telah berjalan sesuai prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen (Herry, 2014).

Penggunaan dua aplikasi ini oleh mahasiswa peserta kegiatan *on the job training* terbukti sangat memberikan kemudahan, baik dari cara penggunaan, akses serta manfaatnya bagi nasabah PT. Taspen KC Lhokseumawe. Aplikasi ini mempersingkat waktu kerja yang selama ini memakan waktu berhari-hari menjadi hitungan jam. Kini peserta pensiun terlayani dengan cepat dan mudah, berbeda jauh sebelum adanya dua aplikasi ini.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Keberadaan mahasiswa dalam mengikuti kegiatan *on the job training* sangat terbantu dengan adanya aplikasi ELO dan ACB. Peserta magang mampu memberikan layanan cepat, tepat kepada peserta pensiun. Aplikasi ELO merupakan suatu terobosan baru dalam pengarsipan secara digital. Aplikasi ini membuat kemudahan yang luar biasa bagi pelayanan PT. Taspen khususnya KC Lhokseumawe. Data peserta yang biasanya harus dicari sampai dua minggu kerja, kini terselesaikan dengan satu jam kerja. Aplikasi ACB pun terasa bermanfaat bagi peserta pensiun. Aplikasi ini mampu melihat data peserta pensiun dengan komprehensif yang terhubung kepada mitra-mitra PT. Taspen (Persero).

Aplikasi yang tersedia pada PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe saat ini keberadaannya terbukti sangat memudahkan pengguna dan

memberikan efek kepada pihak yang terlayani. Keberadaan aplikasi ini diharapkan sejalan dengan adanya pengawasan oleh pihak PT. Taspen (Persero), sehingga data nasabah tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Sejalan dengan pengawasan, pegawai PT. Taspen (Persero) diharapkan dapat memiliki etika kerja yang baik. Etika ini pada akhirnya diharapkan dapat mengontrol pegawai dari penyalahgunaan kekuasaan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah/peserta pensiun PT. Taspen (Persero). Diharapkan para peneliti lain dapat melanjutkan penelitian lanjutan guna menyempurnakan karya yang sudah ada, dan melengkapi referensi dalam penulisan karya ilmiah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam – IAIN Lhokseumawe yang telah memberikan kesempatan kepada penulis melakukan supervisi untuk kegiatan *on the job training* pada PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe. Begitupun kepada pihak PT. Taspen (Persero) KC Lhokseumawe yang telah mengizinkan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam – IAIN Lhokseumawe untuk melakukan praktek kerja/kegiatan *on the job training* selama dua bulan. Hal ini merupakan bentuk kerjasama yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul, R., & Rizki, Y.D. (2017). Pengaruh Kemudahan Pengguna dan Kemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Pengguna Situs Jual Beli "Z". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 52(1), 2.
- Aditya, A.P. (2003). *Kamus Bahasa Indonesia*. Surabaya: Prima Media.
- Ahmad & Bambang, S.P. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bank BRI). *Jurnal Studi Manajemen*, 8(1), 9.
- Angga, S. (2018). Etika Bisnis Dalam Islam: Suatu Jalan Keseimbangan Dalam Berbisnis. *Jurnal At-Tanmiyah*, 1(2), 70.
- Angelina, S., Inggriani, E., & Sintje, R. (2017). Analisis Pengendalian Intern dan Sistem Pembayaran Dana Pensiun Bulanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 2345.
- Deka, A.H., & Tyna, Y. (2019). Analisis Engagement dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Taspen (Persero) Bekasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen (JIAM)*, 15(2), 1.
- Dika, A.A., dan Ali, W. (2016). Analisis Permasalahan Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Negeri Malang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 12.
- Fajar, S., Mochammad, A.M., & Yuniadi, M. (2017). Pengaruh On The Job Training dan Off The Job Training Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Suntory Garuda Beverage Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1(51), 125.
- Herry. (2014). *Akuntansi Dasar 1 & 2*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Melisa, M.R., Melisa, K., & Stanly, W.A. (2018). IPTEKS Standar Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado. *Jurnal IPTEKS Akuntansi Bagi*

Masyarakat, 2(2), 289.

- Muhammad, F. (2019). ELO Buat Layanan PT Taspen Berubah, terbit pada Jumat 08 Maret 2019, 00:20 WIB, <https://mediaindonesia.com/read/detail/221501-elo-buat-layanan-pt-taspen-berubah>, diakses pada 25 Maret 2020, pukul 00:14 WIB.
- Muhamad, N. (2014). Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, 2(1), 34.
- Mohammad, A. (2011). *Filsafat Ilmu: Ontologi, Epistemologi, Aksiologi dan Logika Ilmu Pengetahuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nasution & Fahmi, N. (2004). Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku (Behavioral Aspect). <http://library.USU.ac.id/download/fe/akuntnsi-fahmi2.pdf>
- Priskilla, G.L., Frendy, A.O.P., & Dantje, K. (2018). Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 75.
- Reditya, P.P., Endang, S.A., & Devi, F.A. (2016). Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pusat Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 39(2), 118.
- Riyan, A.A., Kusriani, & Sudarmawan. (2018). Evaluasi Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada Perusahaan BUMN Menggunakan Standar COBIT 5 (Studi Kasus: PT. TASPEN PERSERO). *Jurnal IT CIDA*, 4(2), 2.
- Santi, R.D. (2018). Analisis Dominasi Pengaruh On The Job Training Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 1.