

"ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TASPEN KEPADA PESERTA DI KANTOR PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG KEPULAUAN NIAS"

by Zebua Yunus Sarofati

Submission date: 05-Oct-2023 10:42PM (UTC-0400)

Submission ID: 2187099648

File name: Sikripsi_Yunus_Sarofati_Zebua.docx (835.21K)

Word count: 19363

Character count: 131182

**ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI
TASPEN KEPADA PESERTA DI KANTOR
PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR
CABANG KEPULAUAN NIAS**

SIKRIPSI



**Oleh :
Yunus Sarofati Zebua
NIM : 2319545**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

¹² Berkembangnya teknologi informasi pada era saat ini yang semakin maju menuntut untuk setiap orang mengikuti perkembangan, namun perkembangan teknologi tidak didampingi dengan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi efektivitas dari sebuah kebijakan. Sistem informasi kini telah menjadi kerangka dasar bagi semua aktifitas pemerintahan dan memungkinkan bagi fungsi manajerial dalam melakukan upaya pengelolaan sumber daya yang dimiliki secara lebih efisien dan efektif. Rancangan yang baik sangat diperlukan dalam pemilihan teknologi ataupun implementasi teknologi informasi dan komunikasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Tanpa perencanaan yang baik seringkali penerapan teknologi informasi dan komunikasi komunikasi akan terjebak menjadi penyelesaian yang tidak optimal dengan investasi yang tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Teknologi Informasi dan komunikasi ⁷ dapat memberikan sumbangsih bagi perubahan sosial masyarakat baik secara positif maupun negatif. Perubahan sosial merupakan semua perubahan pada institusi sosial dalam komunitas yang berdampak pada sistemnya termasuk nilai, norma dan pola perilaku antar kelompok dalam komunitas, dan salah satu penyebabnya adalah teknologi (Zulkarnain, dkk, 2016). Media sosial salah satu sebuah teknologi yang memberikan informasi satu sama lain dan dilakukan secara *online* yang memungkinkan manusia untuk saling berinteraksi tanpa dibatasi ruang dan waktu. Media sosial bisa diakses melalui Facebook, Instagram, TikTok dan lain-lain. Namun tak sedikit juga orang tidak menggunakan media sosial karena beberapa alasan. Jaringan internet menjadi salah satu alasan untuk jarang mengakses media sosial. Gaptik juga salah faktor untuk tidak bisa menggunakan media sosial, tidak dapat memanfaatkan teknologi akibat dari kurangnya respon

kita akan teknologi itu sendiri sehingga kurangnya minat untuk mempelajari, mencari tahu, sehingga akan timbul ketakutan-ketakutan dalam menggunakannya.

Media sosial merupakan salah satu dari teknologi informasi yang sangat berkembang pesat di tengah-tengah masyarakat. Hasil survei Kominfo pada tahun 2017 menunjukkan bahwa lebih dari setengah masyarakat Indonesia sudah memiliki telepon pintar (*smartphone*) atau 66.3%. Disebutkan juga sebanyak 50,39% individu yang tinggal di wilayah rural (desa) telah memiliki *smartphone* dan 32,30% diantaranya menggunakan internet yang sebagian besar dipergunakan untuk berkomunikasi dan mencari informasi (Kominfo, 2017).

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). Dalam penelitian Wayan Sri Wijaya (2019) Hasil analisis data dengan menggunakan teknik SEM (*Structural equation modeling*) *WaphPLS ver. 5.0* memberikan bukti bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, pada efek lainnya pemanfaatan teknologi informasi yang baik belum mampu meningkatkan kinerja pegawai. Pekerjaan yang dilakukan dirasa lebih efisien menggunakan teknologi dari pada 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.

Pemanfaatan teknologi yang benar dapat meringankan pekerjaan, baik dalam bidang industri, kesehatan bahkan promosi lainnya. Variabel dalam penelitian saya ini berhubungan dengan pemanfaatan teknologi. Berdasarkan penelitian Fajri Toyip dikatakan bahwa pemanfaatan teknologi berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Dengan adanya perangkat komunikasi seperti telepon pintar, *email*, dan *platform* media sosial, kita dapat berkomunikasi dengan orang-orang di seluruh dunia dengan cepat dan efisien sehingga pekerjaan yang kita lakukanpun dapat berjalan sesuai dengan estimasi yang kita harapkan.

Ndraha (2022) dalam hasil penelitiannya didapatkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan menunjukkan bahwa kepemimpinan dan partisipasi warga sama-sama termasuk dalam kategori tinggi berdasarkan analisis regresi menunjukkan pengaruh kepemimpinan daerah terhadap partisipasi warga adalah positif dan signifikan. Kepemimpinan yang baik mampu memberikan sosialisasi yang baik kepada masyarakat, dengan adanya kebijakan dari pimpinan akan membuat hal baru yang dapat meningkatkan kinerja dari sebuah instansi. Salah satu manfaat dalam pemanfaatan teknologi adalah meningkatkan kinerja para pekerja. Kinerja yang baik berpengaruh pada kepemimpinan yang ada. Hal ini sejalan dengan penelitian Ndraha (2022) yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang baik mampu memberikan sosialisasi yang baik terhadap masyarakat. Tujuan penelitian saya untuk melihat sejauh mana pemanfaatan teknologi di sebuah instansi berpengaruh pada pimpinan tersebut. Bagaimana dia memberikan akses untuk mempermudah pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Hasan Toyib dkk (2022) banyak faktor yang dapat dilakukan untuk mendorong tercapainya target dan sasaran kinerja pegawai, salah satunya dengan berkolaborasi antar SDM. Melalui kolaborasi yang dilakukan secara efektif dan terkoordinasi maka target dan sasaran kinerja akan menjadi lebih baik dan instansi pun bisa mencapai tujuannya sesuai dengan yang diharapkan pimpinan. Kolaborasi merupakan kemampuan yang memungkinkan seseorang untuk mengenal dirinya sendiri, mulai dari kelebihan dan kekurangannya. Jika tingkat kolaborasi yang dilakukan oleh seseorang rendah maka memungkinkan menjadi salah satu penyebab seseorang tersebut mudah mengabaikan pekerjaan seperti tidak saling percaya kepada rekan kerjanya, saling melempar tanggungjawab dan

saling ketergantungan. Padahal dari sisi organisasi sendiri, berkolaborasi sangatlah bergantung kepada setiap anggotanya. Pentingnya pemanfaatan Teknologi sangat erat kaitannya dengan SDM, Peningkatan SDM merupakan faktor yang terpenting dalam sebuah instansi. Penelitian saya mengacu pada pemanfaatan teknologi, dimana pemanfaat teknologi ini yang akan menjadi salah satu cara dalam meningkatkan SDM. Sumber daya manusia yang baik dapat menghasilkan kinerja yang baik juga, artinya instansi yang dapat memanfaatkan teknologi yang ada, dan menjadikan sebagai inovasi terbaru yang dapat menunjang keefektifan dalam suatu instansi. Pemanfaatan teknologi juga dapat meningkatkan efisiensi operasional organisasi, yang berdampak pada keterlibatan dan motivasi karyawan. Dengan menggunakan perangkat lunak manajemen tugas dan proyek, alat kolaborasi *online*, atau alat otomatisasi proses, pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efisien. Ini mengurangi tekanan kerja yang berlebihan dan memungkinkan karyawan untuk fokus pada tugas-tugas yang bernilai tambah, meningkatkan motivasi dan partisipasi dalam pengembangan instansi.

Viat Murni Mendrofa dkk (2022) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional di PT. Cabang Bank Sumut berada pada kategori tinggi sebesar 68,5%, dan bahkan didapatkan 18,5% kepemimpinan transformasional kategori sangat tinggi, sedangkan kepemimpinan transformasional kategori rendahnya hanya 13%. Kepemimpinan transformasional juga berperan mendorong hal positif dan budaya serta praktik sumber daya manusia yang mampu memotivasi karyawan untuk berpartisipasi dalam pengembangan organisasi tersebut. Motivasi kerjasama untuk berpartisipasi sangat berkenaan dengan kerja sama tim dalam organisasi karena pada hakekatnya organisasi merupakan sekumpulan orang-orang yang mempunyai visi dan misi yang sama untuk bekerjasama guna mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan teknologi dapat mempermudah akses segala informasi, meningkatkan pengetahuan dan kualitas pelayanan. Dengan adanya pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan keterlibatan karyawan dalam pengembangan organisasi.

Melalui platform keterlibatan karyawan, seperti portal internal, jaringan sosial internal, atau aplikasi khusus, karyawan dapat berbagi ide, memberikan masukan, dan berpartisipasi dalam diskusi dan pengambilan keputusan. Ini menciptakan iklim partisipatif yang mendorong motivasi kerjasama dan rasa memiliki terhadap perkembangan organisasi. Hal Ini mendukung penelitian saya dalam mengetahui bagaimana pemanfaatan teknologi yang ada. Sehingga penelitian diatas dapat menjadi acuan dalam penelitian saya selanjutnya.

PT TASPEN (Persero) atau Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi ASN dan Pejabat Negara. Dasar hukum pendirian PT Taspen (Persero) adalah Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963 tentang Pendirian Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) tanggal 17 April 1963, Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor KEP.749/MK/V/II/1970, Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 dan Nomor: 26 Tahun 1981, badan hukum PERUM TASPEN diubah menjadi PT TASPEN (PERSERO). Berkembangnya teknologi informasi pada era saat ini yang semakin maju menuntut untuk setiap orang mengikuti perkembangan, namun perkembangan teknologi tidak didampingi dengan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi efektivitas dari sebuah kebijakan. Aplikasi Taspen menjembatani para penerima pensiun agar menjadi lebih mudah dalam melakukan pengambilan dana pensiun dengan verifikasi wajah pensiun. Melalui data penerima pensiun yang sudah ada, para pensiun dapat melakukan otentikasi data dimanapun dan kapan pun melalui aplikasi secara otentikasi menggunakan *smartphone* tanpa harus mengunjungi bank, pos maupun mitra bayar.

Ada 4 produk yang dikelola oleh PT. Taspen (Persero) yaitu Tabungan Hari Tua (THT), Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Namun tidak semua peserta tau hak yang akan dijamin oleh Taspen kepada pesertanya. Beberapa Permasalahan yang

tidak dimaksimalkan oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias adalah kurangnya sosialisasi tentang Taspen baik itu di media sosial dan sosialisai secara *offline*. Adapun beberapa data tentang informasi sosialisasi oleh Taspen di media sosial dan sosialisai secara *offline*.

1. Postingan terakhir di media sosial Instagram
 - a. 30 Agustus 2022, tentang pelaksanaan proses SPP *Klim* dan *Non Klim*.
 - b. 29 Juni 2022, tentang pembayaran gaji pensiun ke-13.
 - c. 19 April 2023, tentang pembayaran THR pensiun.
2. Postingan terakhir di media sosial Facebook
 - a. 09 Februari 2022, tentang layanan *Klim* Otomatis.
 - b. 06 Desember 2021 tentang CPNS terproteksi oleh PT. Taspen
 - c. 08 November 2021 tentang pencetakan E-SPT.
3. Terakhir sosialisai secara *offline*
 - a. 11 Sedangkan postingan yang lain yaitu ucapan hari-hari besar.

Dari data tersebut di postingan Instagram dan Facebook hanya 3 kali informasi yang di posting tentang sosialisai Taspen. Mengingat akan pentingnya fungsi pengelolaan data dan informasi ini, terut April 2023, di BKD Kota Gunungsitoli tentang hak dan kewajiban PNS (Peserta). Terutama untuk mendukung kegiatan kegiatan di instansi pemerintah maka wajar kalau pemerintah berupaya untuk menempatkan pengelolaan data dan informasi ini pada tempat yang setara dan sama pentingnya dengan pengelolaan sumber daya lainnya, seperti halnya sumber daya manusia, keuangan, waktu dan yang lainnya.

Penelitian saya mengacu pada pemanfaatan teknologi, dimana objek yang menjadi sasaran pemanfaatan ini adalah manusia. Manusia yang mempunyai karakteristik akan mampu memanfaatkan teknologi yang ada. Pemanfaatan teknologi yang benar dapat menambah pengetahuan, inovasi serta mempercepat efisiensi operasional. Penggunaan perangkat lunak, otomasi, dan robotik dalam produksi dan manufaktur membantu

mengurangi kesalahan manusia, meningkatkan produktivitas, dan menghemat waktu dan biaya.

Menurut Muhammad Fajri Rizky (2018) dalam penelitiannya didapat dari membandingkan nilai signifikan korelasi dengan signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil analisis pada penelitian tersebut disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi EFS ELO berpengaruh positif terhadap temu kembali arsip peserta Taspen di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang dengan tingkat keamatan cukup tinggi atau kuat dengan nilai koefisien 0,760. Dalam hasil penelitian pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi. Semakin dituntutnya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerjanya dalam melaksanakan tatanan pemerintahan, hal ini menjadi pendorong dalam pelaksanaan serta penerapan *electronic goverment (e-goverment)* yakni sebagai sistem pelayanan berbasis elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi pada instansi pemerintahan (Maharani, 2016: 46).

Taspen membuat inovasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada peserta pensiun melalui pemanfaatan teknologi. Inovasi tersebut adalah digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun, layanan klim otomatis dan layanan klim satu bentuk peningkatan pelayanannya untuk memberikan kepuasan pelanggan. Maka PT. Taspen (Persero) meluncurkan sebuah aplikasi Otentikasi Taspen yang dapat diunduh melalui *smartphone android* untuk proses pengambilan gaji melalui ATM tanpa harus mendatangi kantor bayar mitra Taspen untuk pengambilan gaji pensiun

Dalam penelitian Muhammad Faizal dkk (2020) menunjukkan pelayanan pensiun yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung setelah adanya taspen otentikasi secara digital belum maksimal, kurangnya informasi secara terbuka kepada masyarakat sehingga masih banyak yang belum mengetahui tentang efektivitas, efisiensi dan responsivitas pelayanan pembayaran pensiun PNS di PT.

Taspen (Persero). Kendala-kendala yang dihadapi oleh PT Taspen maupun peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi taspen otentikasi secara digital adalah sistem aplikasi belum sempurna (*error system*), belum semua masyarakat memahami teknologi digital, kurang maksimalnya sosialisasi taspen otentikasi, belum semua masyarakat memahami teknologi digital, kurang maksimalnya sosialisasi Taspen otentikasi.

Kurangnya pemanfaatan teknologi informasi di wilayah PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias menyebabkan adanya suatu hambatan terkait informasi, hak dan kewajiban bagi peserta Taspen khususnya bagi para peserta yang memasuki Batas Usia Pensiun. Karena hambatan ini seringkali menjadi masalah bagi suatu perusahaan dimana ketika peserta tidak mengetahui haknya sebagai peserta Taspen maka perusahaan pun akan terlibat dalam proses investigasi kepada peserta Taspen yang mempunyai hambatan ataupun kendala dalam pengurusan haknya. Hal ini menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, dimana ketika ada peserta yang tidak mengurus haknya dengan tepat maka ini menjadi temuan internal dan akan di audit oleh Direksi Kantor Taspen Pusat yang akan mempengaruhi KPI Kantor di cabang masing-masing.

Dari uraian diatas peneliti ingin mengetahui sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi di Kantor PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias pada peserta Taspen.

1.2 Fokus Penelitian

Untuk menghindari bias pada pelaksanaan penelitian, maka peneliti memfokuskan pada judul tentang, “Pemanfaatan Teknologi Informasi Taspen pada peserta Taspen”.

1.3 Rumusan Masalah

Penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, adalah:

1. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi Taspen kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias ?

2. Bagaimana faktor-faktor penghambat dalam pemanfaatan teknologi informasi Taspen kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias ?
3. Bagaimana upaya-upaya dalam mendukung pemanfaatan teknologi informasi Taspen kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan teknologi informasi kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias.
2. Untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor penghambat dalam pemanfaatan teknologi informasi kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya-upaya dalam mendukung pemanfaatan teknologi informasi kepada peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Bagi peneliti, persyaratan penyelesaian studi pada jenjang Strata S1 Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
2. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi ilmiah tambahan bagi para peneliti selanjutnya dengan menggunakan variabel yang berbeda.
3. Bagi lokasi penelitian PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias menjadi pedoman untuk mengetahui hambatan dalam penggunaan teknologi sehingga mampu memperbaiki kualitas pegawai selanjutnya.
4. Bagi Universitas Nias penelitian ini di harapkan dapat meningkatkan reputasi kampus. Penelitian yang inovatif, relevan, dan berkualitas tinggi dapat menghasilkan temuan atau kontribusi pengetahuan yang berdampak, membuat kampus diakui sebagai pusat keunggulan dalam

bidang tertentu. Reputasi yang baik dapat menarik mahasiswa berkualitas tinggi, dosen yang terampil, dan kerjasama dengan institusi dan industri lain.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teknologi Informasi

2.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) dalam Sutarman (2019: 13) mengemukakan pengertian dari *Information Technology* (IT) / Teknologi Informasi sebagai berikut: “Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer”. Menurut Warsita (2018: 135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna.

¹ Menurut Kadir (2018: 14) teknologi informasi secara garis besar yaitu sebagai berikut: “Teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian: perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat keras menyangkut pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik, seperti memori, *printer*, dan *keyboard*. Adapun perangkat lunak terkait dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan tujuan instruksi-instruksi tersebut”

¹ Berdasarkan beberapa teori teknologi informasi di atas, secara singkat teknologi informasi adalah suatu teknologi berupa (*hardware, software, useware*) yang digunakan untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna untuk memperoleh informasi yang berkualitas.

2.1.2 Fungsi dan Tujuan Teknologi Informasi

Sutarman (2019: 18) juga mengemukakan 6 (enam) fungsi teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Menangkap (*Capture*) yaitu merupakan suatu proses penangkapan data yang akan menjadi data masukan.
2. Mengolah (*Processing*) data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengolahan/pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.
3. Menyimpan (*Storage*) Merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat dipergunakan untuk keperluan lainnya.
4. Mencari kembali (*Retrival*) Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan.
5. Transmisi (*Transmission*) Mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer.

Sutarman (2019: 17) mengemukakan tujuan dari teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Untuk memecahkan masalah
2. Untuk membuka kreativitas
3. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.

Sedangkan menurut Marimin, Hendri Tanjung dan Haryo Prabowo (2016: 15) mengemukakan: “Tujuan teknologi informasi adalah membantu mempercepat proses, mengurangi tingkat kesalahan, mengolah data dan akhirnya menghasilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan”.

2.1.3 Peranan Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Kadir (2018: 15) mengemukakan bahwa teknologi informasi secara garis besar mempunyai peranan sebagai berikut:

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses. Terdapat banyak perusahaan yang telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai aktivitas atau kegiatan operasional perusahaan.

2.2 Pemanfaatan Teknologi

Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku atau sikap akuntan menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerjanya. Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thompson *et al* dalam Wijana (2017: 45): “Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan”.

Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan”. Menurut Jogiyanto (2018: 6) pemanfaatan teknologi informasi sebagai berikut: “Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku karyawan teknologi dengan tugasnya, pengukurannya, berdasarkan frekuensi penggunaan dalam diversitas aplikasi yang digunakan”. Manfaat teknologi informasi yaitu untuk menunjang kehidupan manusia yang lebih baik karena dengan adanya teknologi informasi bisa membantu kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam kehidupan sehari-hari, teknologi memberikan berbagai kemudahan bagi kehidupan manusia. Teknologi mampu mempermudah proses, mempersingkat waktu, hingga mengurangi biaya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Teknologi juga dapat memberikan informasi terbaru sehingga kita dapat mengikuti perkembangan berita baik itu nasional maupun secara internasional.

2.2.1 Indikator Pemanfaatan Teknologi

Teknologi Informasi (TI) menjadi hal penting dalam sebuah perusahaan. Adapun Teknologi Informasi (TI) yang berkualitas harus terdiri dari beberapa komponen yang mendukung. Komponen dari Teknologi Informasi (TI) adalah sebagai berikut.

Indikator Teknologi Informasi yang terkomputerisasi menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) yaitu terdiri dari *hardware*, *software*,

data, prosedur, dan manusia. Adapun penjelasan indikator teknologi informasi menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) adalah sebagai berikut:

1. *Hardware* yaitu terdiri dari komponen *input*, proses, *output* dan jaringan.
2. *Software* yaitu terdiri dari komponen operasi, utilitas dan aplikasi.
3. Data mencakup struktur data, keamanan dan integritas data.
4. Prosedur seperti dokumentasi, prosedur sistem, buku petunjuk operasi dan teknis.
5. Manusia yaitu pihak yang terlibat dalam penggunaan sistem informasi.

2.2.2 ¹ **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi**

Investasi organisasi pada teknologi informasi membutuhkan dana yang besar dan beresiko. Untuk membuat keputusan yang lebih informatif, maka pengembangan sistem perlu memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai faktor faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson, dkk dalam Diana (2018):

1. Faktor Sosial (*Social Factor*) Triandis dalam Anastasia (2018) mendefinisikan faktor sosial sebagai internalisasi individu dari referensi kelompok budaya subyektif dan mengkhuskan persetujuan antar pribadi bahwa individu telah berusaha dengan yang lain pada situasi sosial khusus.
2. *Affect* Menurut Triandis dalam Anastasia (2018) menjelaskan faktor *affect* sebagai perasaan gembira, kegirangan hati, kesenangan atau depresi, kemuakan, ketidaksenangan dan benci yang berhubungan dengan individu tertentu dalam pemanfaatan teknologi informasi.
3. Kompleksitas (*Complexity*) Menurut Rogers dan Shoemaker dalam Anastasia (2018) kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dirasakan seperti sukar secara relatif untuk memahi dan menggunakan.

4. Kesesuaian Tugas (*Job Fit*) Menurut, Thompson *et al* dalam Anastasia (2018) menjelaskan bahwa kesesuaian tugas berhubungan dengan sejauh mana kemampuan individual menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja individual dalam melaksanakan tugas.
5. Konsekuensi Jangka Panjang (*Long-term Consequences*) Menurut Thompson *et al* dalam Anastasia (2018) konsekuensi jangka panjang didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh dimasa datang, seperti peningkatan fleksibilitas, merubah pekerjaan atau peningkatan kesempatan bagi pekerjaan yang lebih berarti.
6. Kondisi Yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*) Menurut Triandis dalam Anastasia (2018) faktor kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai faktor obyektif diluar lingkungan yang memudahkan pemakai dalam bertindak/bekerja. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, ketentuan-ketentuan yang mendukung pengguna adalah merupakan bentuk dari kondisi yang memfasilitasi yang akan mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Ketentuan-ketentuan yang mendukung pengguna dilakukan dengan memberikan pelatihan dan membantunya ketika menghadapi kesulitan sehingga beberapa halangan dalam pemanfaatan akan dapat dikurangi atau dihilangkan.

2.3 Pengertian PT. Taspen (Persero)

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri, sering kali disebut PT Taspen (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi mandat oleh Pemerintah untuk menyelenggarakan program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Dana Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) serta sebagai Otoritas Pengelolaan Pembayaran Pensiun.

² PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) atau disingkat PT TASPEN (PERSERO) telah menjadi bagian yang tidak

terpisahkan dari perjalanan panjang sejarah abdi Negara di Indonesia atas peran yang diberikan oleh Pemerintah Republik Indonesia dalam menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdiri dari Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tabungan Hari Tua (THT) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki usia pensiun. Berawal dari Konferensi Kesejahteraan Pegawai Negeri yang diselenggarakan pada tanggal 25-26 Juli 1960 di Jakarta yang menghasilkan Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 388/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960. Dalam Keputusan tersebut, Pemerintah menetapkan pentingnya pembentukan jaminan sosial sebagai bekal bagi Pegawai Negeri dan keluarganya di masa purna bakti. Kemudian pada tanggal 17 April 1963, Pemerintah mendirikan Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963. Pembentukan Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No 9 tahun 1963 tentang Pembelian Pegawai Negeri dan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai negeri.

Seiring dengan adanya peningkatan jumlah Pegawai Negeri dan semakin luasnya cakupan layanan, pada tanggal 18 November 1970 melalui Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor Kep.749/MK/IV/11/1970 PN TASPEN bertransformasi menjadi Perusahaan Umum. Peningkatan status dari Perusahaan Umum menjadi Perseroan dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 26 Tahun 1981 dan disahkan dengan Akta Notaris Imas Fatimah Nomor: 4 tanggal 4 Januari 1982 dengan nama PT TASPEN (PERSERO) yang menyelenggarakan Program Tabungan Hari Tua dan Program Pensiun.

Sebagai tindak lanjut amanat Peraturan Pemerintah RI Nomor 25 Tahun 1981, pada tanggal 22 September 1986 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 822/KMK.03/1986 tanggal 22 September 1986 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri nomor: 842.1-841 tanggal 13

Oktober 1986 tentang penugasan pembayaran pensiun di wilayah Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur terhitung 1 Januari 1987. Dilanjutkan untuk wilayah Sumatera pada tanggal 1 Januari 1988 berdasarkan Keputusan Menteri Nomor: 702/KMK.03/1987 tanggal 31 Oktober 1987 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 842.1-1402/PUOD tanggal 14 November 1987 kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 812/KMK.03/1988 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 842.1-755 pada tanggal 23 Agustus 1988, Perseroan menyelenggarakan pembayaran pensiun untuk Wilayah Jawa sea Madura terhitung mulai tanggal 1 Januari 1989. Bagi wilayah Kalimantan, Sulawesi, Maluku, Irian Jaya dan Timor-timur terhitung 1 April 1990 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 79/KMK.03/1990 tanggal 22 Januari 1990 dan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor: 842.1-099 tanggal 12 Februari 1990, sehingga pelaksanaan pembayaran pensiun Pegawai Negeri secara nasional telah terlaksana pada 1 April 1990 hingga saat ini.

Pada tahun 2014, dalam rangka memfokuskan diri sebagai perusahaan yang melayani jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara berdasarkan Pasal 92 ayat (4) dan Pasal 107 Undang-undang nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 tanggal 16 September 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara yang kemudian telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2017 tanggal 29 Desember 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara. Oleh karena itu, PT TASPEN (PERSERO) dipercaya untuk mengelola Program Asuransi Sosial yaitu Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) terhitung mulai 1 Juli 2015.

Dengan pengalaman yang sudah terbukti dalam memberikan pelayanan program asuransi sosial bagi ASN dan Pejabat Negara dan lebih

memberikan layanan yang terbaik bagi Peserta, TASPEN melakukan pembenahan dan mendekatkan diri kepada Peserta melalui 55 Kantor yang tersebar di Seluruh Indonesia terdiri dari 1 Kantor Pusat, 6 Kantor Cabang Utama, dan 48 Kantor Cabang. Sebagai salah satu instansi pelayanan publik, TASPEN berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan layanan bagi Aparatur Sipil Negara dan Pejabat Negara melalui berbagai macam inovasi, mulai dari *digital-based service*, layanan klaim otomatis, layanan kunjungan nasabah hingga layanan klaim satu jam yang telah memperoleh standar ISO 9001: 2015.

Lembaga-lembaga yang bekerjasama dengan Perusahaan yaitu Badan Peimbangan Tabungan Perumahan Pegawai Negeri Sipil (BAPERTARUM), Kementerian Perhubungan (KEMENHUB), Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI), Badan Kepegawaian Negara (BKN) dan Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. Penandatanganan Nota Kesepahaman antara antara PT TASPEN (PERSERO) dengan Mahkamah Agung Republik Indonesia tentang sinergi layanan berbasis elektronik bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Mahkamah Agung, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian PAN dan RB, Kementerian Perhubungan, dan Kementerian Sekretariat Negara.

2.4 Kerangka Pemikiran

PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri, sering kali disebut PT Taspen (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi mandat oleh Pemerintah untuk menyelenggarakan program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Dana Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) serta sebagai Otoritas Pengelolaan Pembayaran Pensiun. Dalam rangka mewujudkan *good governance*, maka diperlukan manajemen penyelenggaraan pemerintah atau kinerja pemerintahan yang baik dan handal yakni manajemen yang kondusif, responsif dan adaptif. Salah satu

hal yang mempengaruhi kinerja instansi pemerintah daerah adalah pemanfaatan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thompson *et al* dalam Wijana (2017: 45): “Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan”.

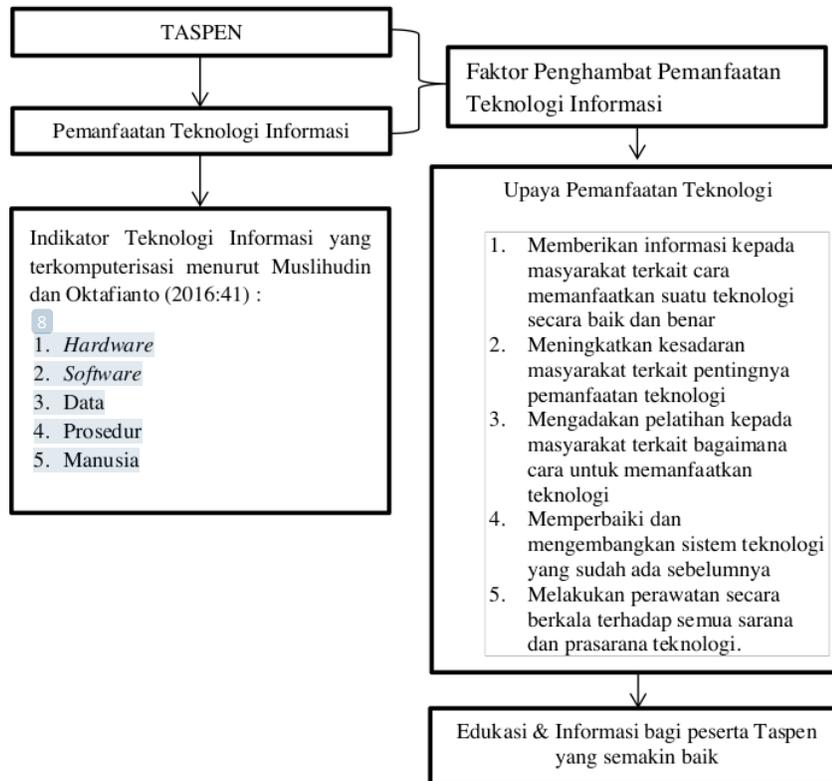
Indikator Teknologi Informasi yang terkomputerisasi menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) yaitu terdiri dari *hardware*, *software*, data, prosedur, dan manusia.

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi, faktor faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson, dkk dalam Diana (2018), Faktor Penghambat Pemanfaatan Teknologi antara lain Sikap, Kemudahan Penggunaan (*Usability*), Manfaat Persepsian (*Perceived Benefits*), Kompatibilitas, Dukungan tempat kerja, Faktor Sosial dan Aksesibilitas.

Dengan adanya hambatan yang ada pada pemanfaatan teknologi informasi kepada peserta Taspem. Maka kita dapat melakukan berbagai upaya dalam memberikan informasi, upaya yang kita lakukan berupa memanfaatkan media sosial sebagai sarana sosialisasi, membuat aplikasi *Web* yang memudahkan untuk mendapatkan informasi terbaru, sistem manajemen pelanggan untuk mengetahui berapa banyak masyarakat khususnya peserta Taspem yang mengakses sosial media untuk mengetahui informasi yang ada.

Hasil dari upaya pemanfaatan teknologi informasi dapat di jadikan sebagai Edukasi & Informasi bagi peserta Taspem yang semakin baik sehingga pemanfaatan teknologi dapat digunakan lebih baik lagi oleh peserta taspem. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Oleh penulis, 2023

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan / Persamaan Penelitian
1.	Euis Mukaromah (2020)	Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Meningkatkan Gairah Belajar Siswa	Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses pembelajaran di MTsN 4 Ciamis walaupun baru terbatas sebagai media, sumber dan evaluasi pembelajaran, siswa jadi tidak merasa bosan belajar dan merangsang siswa lebih bergairah dalam belajar.	1. Lokasi penelitian terdahulu berbeda dengan lokasi penelitian saya. 2. Fokus penelitian berbeda 3. Penelitian menggunakan metode penelitian Kuantitatif sedangkan pada penelitian saya menggunakan metode Kualitatif
2.	Azwir Nasir dan Ranti Oktari (2020)	Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pengendalian intern terhadap Kinerja Instansi (Studi pada SKPD Kab. Kampar)	Pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Instansi.	1. Perbedaan lokasi penelitian 2. Fokus penelitian pada penelitian terdahulu yaitu internal kantor pada kinerja pegawai sedangkan pada penelitian saya focus pada peserta
3.	Christiany Juditha (2020)	Pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Desa (Studi Di Desa Suka Datang, Curup Utara, Rejang Lebong, Bengkulu).	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa hampir sebagian besar masyarakat di Desa Suka Datang, Kecamatan Curup Utara, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu sudah menggunakan perangkat TIK (telepon selular). Telepon selular ini kebanyakan jenis 2G digunakan oleh kalangan usia tua, sementara smartphone banyak digunakan oleh kalangan muda. Sedangkan perangkat TIK lainnya seperti komputer dan laptop masih digunakan oleh kalangan tertentu saja, seperti oleh aparat desa, pemuda karang taruna serta guru dan	1. Lokasi penelitian berbeda 2. Fokus Penelitian berbeda 3. Sumber data yang digunakan berbeda 4. Metode Penelitian sama.

			mahasiswa sesuai kebutuhan mereka.	
4.	Angga syahputra, Mukhtasar (2020)	Penggunaan teknologi untuk kemudahan pelayanan PT Taspen (persero) Kantor Cabang 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbedaan pada lokasi penelitian 2. Teknik analisis data berbeda 3. Pada penelitian ini tentang pelayanan menggunakan teknologi sedangkan pada penelitian saya pemanfaatan teknologi sebagai media informasi
5.	Bangun Kinarwanto (2017)	Faktor-Faktor Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individual (Studi pada PDAM Kota Malang)	Penelitian menggunakan variabel yang sama yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan kinerja individu, dengan hasil penelitian menyatakan bahwa variabel pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja individual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbedaan lokasi penelitian. 2. Pada penelitian ini membahas tentang pengaruh kinerja individual karyawan. Pada penelitian saya tentang pemanfaatan teknologi sebagai media informasi.
6.	Wayan Sri Wijayanti Dkk. (2017)	Pengaruh Karakteristik Individu dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai	Penelitian menggunakan variabel yang sama yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan kinerja pegawai, dengan hasil penelitian menyatakan bahwa variabel pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbedaan lokasi penelitian. 2. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif
7.	Muhammad Faizal (2020)	Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen	penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Dengan variabel penelitian pemanfaatan teknologi dsn informasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian berbeda. 2. Sumber data berbeda 3. Fokus penelitian berbeda
8.	Abdul Sabaruddin (2022)	Digitalisasi Pembayaran Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari	Penelitian menggunakan variabel yang sama yaitu pemanfaatan teknologi informasi, kesesuaian tugas dan kinerja individu, penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas-teknologi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian berbeda 2. Objek penelitian berbeda 3. Sumber data berbeda 4. Analisis data berbeda

			kinerja individual pegawai pajak.	
9.	Rahmat,Novriadan Dasmien (2021)	Pelatihan <i>online</i> penerapan teknologi radius pada PT Taspen (Persero) Palembang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan sistem jaringan PT. Taspen (Persero) meningkat dan semua karyawannya dapat mengakses jaringan wifi yang telah menerapkan Teknologi RADIUS.	1. Lokasi penelitian berbeda 2. Variabel berbeda 3. Sumber data berbeda
10.	Mahmuda Lailiya l (2022)	Sistem Informasi Penyesuaian Anggaran Belanja Berbasis Website Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar	Hasil yang didapatkan berupa terbentuknya sebuah sistem yang mendukung proses penginputan data anggaran, perhitungan penyesuaian anggaran, dan pelaporan data yang dibutuhkan sebagai laporan pertanggungjawaban	1. Sumber data berbeda 2. Teknik pengambilan sampel berbeda 3. Lokasi penelitian berbeda 4. Teknik analisis data berbeda
11.	Vincent Bastian Tertio Sayudha (2020)	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu	1. Menggunakan Uji statistik yang berbeda 2. Lokasi penelitian berbeda 3. Teknik analisis data berbeda
12.	Jan Lumempouw (2019)	Analisis Pengaruh Penerapan Teknologi Dan Sasaran Proyek Terhadap Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi	Hasil penelitian ini menunjukan pengaruh penerapan teknologi berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan	1. Fokus penelitian yang berbeda 2. Lokasi penelitian berbeda 3. Sumber data penelitian berbeda
13.	Angga Syahputra (2020)	Penggunaan teknologi untuk kemudahan pelayanan pt. Taspen (persero) kantor	Hasil penelitian ini menunjukan kemanfaatan penggunaan TI berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.	1. Analisis data yang berbeda 2. Lokasi penelitian berbeda 3. Variabel penelitian berbeda

		cabang lhokseumawe		
14.	Sugiyanto, Djoko Santoso (2018)	Analisis Pengaruh Kompetensi, Sarana Pendukung Teknologi Informasi Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja SDM	Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Sarana Pendukung Teknologi berpengaruh positif terhadap kinerja.	1. Sumber data yang digunakan berbeda 2. Teknik analisis data berbeda
15.	Asep Rifa'i (2019)	Pengaruh Penerapan Teknologi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi	Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Penerapan Teknologi Dan Fasilitas Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai Pada Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi.	1. Lokasi penelitian berbeda 2. Subjek penelitian berbeda 3. Sumber data berbeda
16.	Hasan Toyib dkk (2022)	Kolaborasi Sumber Daya Manusia Dalam Pencapaian Target Dan Sasaran Kinerja Lkpw Pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kabupaten Nias	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi sumber daya manusia dalam pencapaian target dan sasaran kinerja LKPP pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Nias sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat sedikit hambatan dari faktor pengetahuan, sifat dan kepribadian serta tingkat kemampuan para pegawai yang berbeda-beda.	1. Berbeda lokasi penelitian 2. Sumber data berbeda 3. Objek penelitian berbeda
17.	Vincent Bastian Tertio Sayudha (2020)	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu	1. Berbeda sumber data 2. Lokasi Penelitian 3. Variabel Penelitian

18.	Hasan Toyib (2022)	kolaborasi sumber daya manusia dalam pencapaian target dan sasaran kinerja lkpj pada dinas ketahanan pangan, pertanian dan perikanan kabupaten nias	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi sumber daya manusia dalam pencapaian target dan sasaran kinerja LKPJ pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Nias sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat sedikit hambatan dari faktor pengetahuan, sifat dan kepribadian serta tingkat kemampuan para pegawai yang berbeda-beda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan Variabel berbeda 2. Fokus penelitian berbeda 3. Hasil penelitian berbeda
19.	Viat Murni Mendrofa (2022)	peran kepemimpinan transformasional di pt. cabang bank sumut gunungsitoli dalam menjaring kerjasama dengan stakeholder sebagai mitra kerja pemerintah di kota gunungsitoli	u hasil yang diperoleh dari pengujian deskriptif menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional di PT. Cabang Bank Sumut berada pada kategori tinggi sebesar 68,5%, dan bahkan didapatkan 18,5% kepemimpinan transformasional kategori sangat tinggi, sedangkan kepemimpinan transformasional kategori rendahnya hanya 13%.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian berbeda 2. Teknik analisis berbeda 3. Sampel penelitian berbeda
20.	Ayler Beniah Ndraha (2022)	<i>Camat's leadership in increasing community participation in development in the era of disruption and social society 5.0 (case study districts at nias regency)</i>	Bahwa kepemimpinan dan partisipasi warga sama-sama termasuk dalam kategori tinggi., berdasarkan Analisis regresi menunjukkan pengaruh kepemimpinan daerah terhadap partisipasi warga adalah positif dan signifikan. Kepemimpinan yang baik mampu memberikan sosialisasi yang baik kepada masyarakat, dengan adanya kebijakan dari pimpinan akan membuat hal baru yang dapat meningkatkan kinerja dari sebuah instansi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber data berbeda 2. Lokasi penelitian berbeda 3. Fokus penelitian berbeda 4. Teknik analisis berbeda

Sumber : Oleh Penulis

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis Penelitian dapat dibedakan berdasarkan bentuk data yang digunakan sesuai dengan pendapat Sugiyono (2017: 8) yakni :

1. Riset kualitatif
Riset yang didasarkan pada data kualitatif yaitu tidak berbentuk angka dan bilangan sehingga hanya berbentuk pertanyaan-pertanyaan atau kalimat.
2. Riset Kuantitatif
Riset yang didasarkan pada data kuantitatif yaitu berbentuk angka atau bilangan.
3. Riset Gabungan atau Kombinasi
Riset yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan Kualitatif. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif memberikan fleksibilitas dalam merancang penelitian dan mengumpulkan data. Peneliti dapat mengadaptasi pendekatan dan metode yang sesuai dengan kebutuhan penelitian dan memperoleh wawasan yang lebih komprehensif melalui pendekatan yang beragam seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, analisis teks, dan sebagainya. Penelitian kualitatif sering digunakan untuk mendapatkan wawasan baru, membangun teori baru, atau mengembangkan teori yang ada.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:68).

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

Konsep Variabel	Indikator
Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thompson <i>et al</i> dalam Wijana (2017: 45): "Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan.	Indikator Teknologi Informasi yang terkomputerisasi menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) : 1. <i>Hardware</i> 2. <i>Software</i> 3. Data 4. Prosedur 5. Manusia

Sumber : Oleh Penulis

3.3 Tempat dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi secara akurat, berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, maka lokasi sebagai objek penelitian ini di PT Taspem (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias.

3.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai bulan Juni sampai dengan Agustus 2023

Tabel 3.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Juni				Juli				Agustus				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kegiatan Proposal Sikripsi													
2.	Konsultasi kepada Dosen Pembimbing	■												
3.	Pendaftaran Seminar		■	■										
4.	Seminar Proposal				■									
5.	Persiapan Penelitian				■	■								
6.	Pengumpulan data					■	■	■	■	■	■			
7.	Penulisan Naskah Sikripsi						■	■	■	■	■			
8.	Konsultasi kepada Dosen Pembimbing										■	■	■	
9.	Penyempurnaan Naskah												■	
10.	Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing												■	
11.	Penulisan dan Penyempurnaan Sikripsi													■

Sumber : Oleh Penulis

3.4 Sumber Data

Data merupakan kumpulan fakta-fakta yang diolah oleh ilmuwan menjadi sesuatu yang bermakna. Data menjadi bagian yang penting untuk merumuskan pola yang jelas, tanpa data penelitian tidak dapat dilaksanakan karena data menggambarkan wujud simbol, angka, huruf, ukuran, kondisi, atau variabel tertentu yang diolah sedemikian rupa sehingga menjadi sebuah informasi.

Data kualitatif merupakan data berupa kalimat, kata atau gambar (Sugiyono, 2020:23). Menganut asas filsafat *positivisme* maka data kualitatif juga disebut data artistik karena data yang didapatkan adalah data yang cenderung kurang terpola dan bersifat naturalistik yaitu bersifat alamiah dan apa adanya, penelitian ini berupa kata, frasa atau kalimat yang relevan dalam kajian teori psikonalisis untuk mendeskripsikan. Sumber data menunjukkan dari mana asal data yang digunakan dalam penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kepustakaan yaitu berupa buku, transkrip dan lain-lain.

1. Sumber data primer

Menurut Sugiyono (2020:193) data primer merupakan data utama adalah sumber data yang didapat secara langsung oleh pengumpul tanpa melalui perantara. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data secara langsung baik secara individu maupun kelompok, lisan maupun tulis. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa hasil postingan di media sosial yang telah diunggah di aplikasi Taspen.

2. Sumber data sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Meskipun bukan data utama, data sekunder tidak dapat diabaikan karena data sekunder merupakan data pendukung yang berfungsi. Sumber data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari berupa buku, jurnal, arsip, atau dokumen pribadi yang relevan dengan hasil penelitian.

3.5 Instrumen Penelitian Dan Informan Penelitian

3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data dari subjek penelitian. Instrumen penelitian dapat berupa kuesioner, wawancara, tes, observasi, dan sebagainya. Dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2020:305) instrumen utama dalam pengumpulan data adalah manusia yaitu, peneliti sendiri (participant observer). Dalam hal ini peneliti sendiri secara langsung melakukan pengumpulan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil. Kehadiran peneliti menjadi kunci atau instrumen utama (*key instrument*). Kelebihannya karena peneliti sendiri sebagai instrumen utama maka memungkinkan penelitian akan lebih mudah dan cepat dilaksanakan, begitu pula dalam pengambilan keputusan sewaktu-waktu dibutuhkan penelitian lebih fokus.

3.5.2 Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:250) informan penelitian adalah individu atau orang yang dimanfaatkan mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Melalui informan peneliti dapat mengetahui segala sumber informasi mengenai hal objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias sebanyak 9 orang dan peserta Taspen. Informasi pada informan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.3 Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Fery Siregar	<i>Branch Manager</i>
2.	Brian Agita F. Sembiring	<i>Services & Membership Sec. Head</i>
3.	Abdul Hanif	<i>Hc And Ga Sec. Head</i>
4.	Ranggi Suginda	<i>Finance Sec. Head</i>
5.	Hasrat Zega	<i>Account Officer Staff</i>
6.	M. Azmi Siregar	<i>Services Staff</i>
7.	Bayu Ertanto	<i>Services Staff</i>
8.	Hendro Joko Priyono	<i>HC And Ga Staff</i>
9.	Farhan Fatur Rahman	<i>Finance Staff</i>

Sumber : Oleh Penulis, 2023

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain.. Cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya. Teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah sebuah metode pengambilan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, biasanya berupa fenomena, proses kerja, perilaku manusia, dan gejala alam. Metode ini dapat dilakukan untuk mengambil data dalam jumlah kecil hingga sedang. Meskipun memungkinkan dapat dilakukan untuk responden dalam jumlah besar namun membutuhkan rentang waktu lebih lama. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengambilan data dengan cara mencari data secara langsung dari responden dalam jumlah kecil baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara dapat dilakukan dalam bentuk tatap muka maupun melalui alat komunikasi. Wawancara dilakukan kepada informan sesuai dengan tabel 3.3.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan cara pengambilan data dengan menganalisis fakta berupa catatan peristiwa, gambar, diagram atau karya monumental yang sudah ada. Dokumentasi dalam penelitian kualitatif biasanya dilakukan untuk melengkapi observasi dan wawancara namun tidak terpengaruh oleh kehadiran peneliti. Dokumentasi sangat membantu untuk menjangkau data-data dari masa lalu. Dokumentasi

dalam penelitian ini berupa gambar strukturlah organisasi taspen, hasil tagkapan layar (*screenshot*) postingan taspen terdahulu, diagram kunjungan profil taspen dalam tahun terakhir.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020, p. 129) analisa data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan lain sehingga dapat dipahami dan diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode analisis data interaktif Miles dan Huberman (2020) dengan tahapan berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan(verifikasi) sebagai berikut :

1. Tahap Reduksi Data

Adalah tahap penyederhanaan data tidak semua data yang terkumpul pada tahap sebelumnya digunakan, pada tahap ini dilakukan penyortiran, data yang didapatkan dari tahap sebelumnya dicatat/diketik untuk memudahkan memilah sesuai dengan karakteristik data sambil masih mencermati setiap data agar tidak ada data yang terlewat. Pada tahap ini data mulai dapat dikelompokkan sesuai dengan kategori data dan dikelompokkan sesuai dengan karakteristik masing-masing menggunakan pengkodean tertentu sehingga memudahkan analisis.

2. Tahap Penyajian Data (*display data*)

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap data yang sudah dikategorikan pada tahap sebelumnya. Informasi yang didapat dari tahap sebelumnya disusun sedemikian rupa agar mendapatkan data yang memungkinkan untuk dilakukan simpulan dan penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif, matriks, jaringan dan bagan. Spesifikasi data difokuskan pada permasalahan penelitian. Data yang disajikan diberikan analisis berupa penjabaran tentang kesesuaian

kategori dan argumentasi yang tepat berdasarkan teori dalam penjelasan sebelumnya.

3. Tahap penarikan kesimpulan / verifikasi

Pada tahap ini peneliti melakukan penafsiran terhadap data yang sudah disajikan difokuskan pada permasalahan. Pada tahap ini peneliti mendeskripsikan hasil analisis berupa faktor pendukung pemanfaatan teknologi informasi, penghambat penggunaan teknologi dan cara mengatasinya. Kemudian dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan simpulan yang ada.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias

PT. Taspen (Persero) memperluas jaringan layanan di Kepulauan Nias, Sumatera Utara, melalui pembukaan kantor cabang yang melayani lima wilayah yaitu Kota Gunungsitoli, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Selatan, Kabupaten Nias Utara dan Kabupaten Nias Barat. Pengoperasian Kantor Taspen Kantor Cabang Kepulauan Nias diresmikan Direktur Utama Taspen Iqbal Latanro dan Walikota Gunungsitoli Lakhomizaro Zebua yang disaksikan Bupati Nias Sokhiatulo Laoli, di Gunungsitoli, Rabu 18 Januari 2017. Selanjutnya acara peletakan batu pertama Kantor PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, di desa Ononamolo 1 Lot, Kecamatan Gunungsitoli Selatan, Kota Gunungsitoli, Kamis (17/10/2019). Peletakan Batu pertama itu dilakukan oleh Walikota Gunungsitoli Ir. Lakhomizaro Zebua, Wakil Bupati Nias, Arosokhi Waruwu SH, MH, Direktur Sumber Daya Manusia Kepatuhan dan Teknologi Informasi PT. Taspen (Persero) Mohammad Jufri, Tokoh Masyarakat Benyamin Harefa, Wakil Bupati (Wabup) Nias, Kepala Kejaksaan Negeri Gunungsitoli, Mewakili Kapolres, Mewakil Dandim, Kepala Kantor Cabang PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, Asisten Setda Kota Gunungsitoli, Kepala Perangkat Daerah, PWRI Kota Gunungsitoli, Kepala BRI Cabang Gunungsitoli, Mewakili Kepala Cabang BNI Gunungsitoli, dan hadirin lainnya. pembangunan kantor merupakan langkah terbaik untuk memudahkan masyarakat (ASN) Kota Gunungsitoli, bahkan masyarakat Kepulauan Nias untuk pengurusan dokumen atau kelengkapan administrasi yang berkaitan dengan Tabungan Pensiunnya.

4.1.1 Gambar Lokasi Penelitian

Alamat : Jl. Pelabuhan Udara Binaka Km. 9 Ononamolo I Lot Kecamatan
Gunungsitoli Selatan Kota Gunungsitoli.

Kode Pos : 22851
Call Center : 0812-6210-0559
Call Center (WA) : 0813-6241-9564

Gambar 4.1 Lokasi Penelitian



Sumber : Oleh Penulis, 2023

4.1.2 Struktur Organisasi PT Taspen (Persero) KC Kepulauan Nias

Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias



Sumber : Penulis, 2023

4.1.3 Disiplin Kerja

Disiplin Kerja merupakan salah satu penunjang berhasilnya pencapaian suatu target atau tujuan dalam sebuah perusahaan. Apabila disiplin kerja yang telah diprogramkan tidak berjalan sesuai dengan sebagai mana seharusnya maka pekerjaan yang telah ditargetkan tersebut tidak akan selesai tepat waktu, sehingga dapat menjadi hambatan dan keterlambatan dalam mencapai suatu tujuan perusahaan dan hal tersebut juga dapat ber efek pada kerugian perusahaan tersebut.

Disiplin kerja juga merupakan faktor yang sangat utam dan sering menjadi sorotan terutama dalam hal kehadiran setiap pegawainya. Oleh karena itu, setiap pegawai dalam suatu organisasi/intansi harus menjalankan disiplin kerja dengan baik demi mencapainya tujuan perusahaan.

Adapun Disiplin kerja para pegawai di Kantor Cabang PT. Taspen Persero Nias yaitu :

- Disiplin Waktu
 1. Setiap hari Senin s/d Kamis jam kerja 08.00 WIB – 17.00 WIB, hari Jumat 07.30 WIB – 16.30 WIB.
 2. Setiap hari Senin s/d Jumat setiap pegawai wajib mengisi daftar hadir melalui Fingir Print atau absen online.
 3. Setiap hari Jumat dilaksanakan senam atau kegiatan olahraga lainnya pada pagi hari.
- Disiplin Pakaian
 1. Hari Senin – Selasa pegawai mengenakan pakaian yang telah ditentukan oleh perusahaan.
 2. Hari Rabu mengenakan pakaian kemeja.
 3. Hari Kamis mengenakan pakain batik.
 4. Hari Jumat pegawai kantor Taspen mengenakan pakai olahraga.

4.1.4 Mekanisme Kerja

- *Branch Manager*

Fungsi Jabatan

1. Merencanakan dan mengendalikan semua kegiatan Kantor Cabang dan mengkoordinasikan kegiatan Kantor Cabang dalam unit kerjanya sesuai garis kebijakan direksi
2. Penyelenggaraan Operasional Kantor Cabang
3. Pencapaian kinerja kantor
4. Perencanaan dan pengendalian kegiatan Kantor Cabang
5. Peningkatan Citra Perusahaan
6. Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal unit kerja
7. Pembinaan dan peningkatan mutu karyawan dilingkungan unit kerja.

- *Service And Membership Section Head*

Fungsi Jabatan

Bertanggung jawab atas perhitungan hak peserta dengan ketentuan yang berlaku, dan bertanggungjawab mengelola, mengendalikan, dan menjamin tersajinya data peserta aktif dan pensiun dengan baik dan benar sehingga dapat memberikan pelayanan kepada peserta secara prima dan dapat mengurangi keluhan pelanggan atau peserta.

- *Finance Section Head*

Fungsi Jabatan

Menyelenggarakan kegiatan yang berkaitan dengan administrasi keuangan agar tersajinya laporan keuangan sesuai dengan standar kebijakan akuntansi perusahaan yang berpedoman pada Pedoman Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) dan menjamin ketersediaan dana yang cukup untuk membayar kewajiban kepada peserta dengan tepat waktu dan memverifikasi SPJP serta meningkatkan Time Value Of Money perusahaan.

- *HC And GA Section Head*

Fungsi Jabatan

Bertanggungjawab mengelola, mengendalikan, dan menjamin kegiatan administrasi personalia perusahaan telah dilakukan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan yang berlaku serta menjamin terselenggaranya kegiatan pengadaan barang dan/atau jasa, administrasi aktiva, kehumasan dan sosialisasi perusahaan sehingga dapat diketahui oleh peserta secara menyeluruh terhadap citra pelayanan perusahaan.

4.2 Hasil Dan Pembahasan

4.2.1 Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi ⁵ di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias

4.2.1.1 Hardware

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Muslihudin & Oktafianto (2016:41) bahwa *hardware* yaitu sekumpulan *input* (masukan), proses, *output* (keluaran) dan jaringan. Adapun fungsi dari perangkat ini adalah untuk mendukung sistem dari komputer.

Berdasarkan analisis diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ferry Siregar selaku *Branch Manager* PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, (Selasa, 22/08/2023) terkait *hardware* (perangkat keras). Apakah perangkat yang digunakan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias dalam memberikan informasi kepada peserta ?, Apakah terdapat kendala pada perangkat yang digunakan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias dalam memberikan informasi kepada peserta ?

“Tentu, di Kantor Cabang Kepulauan Nias, kami menggunakan berbagai jenis perangkat keras untuk memberikan informasi kepada peserta. Ini termasuk komputer, laptop, televisi dan perangkat *mobile* seperti *tablet* dan *smartphone*. Kami juga memiliki mesin cetak dan perangkat penyimpanan data yang aman. Kami menggunakan perangkat-perangkat tersebut untuk mengakses sistem informasi internal yang dirancang khusus untuk memberikan informasi kepada peserta. Sistem ini mencakup detail akun peserta, informasi manfaat dan laporan keuangan terkait. Peserta dapat mengakses informasi mereka melalui layanan web dan juga dapat menerima laporan cetak jika diperlukan.”

“Ada beberapa kendala juga yang perlu kami atasi tentang perangkat ini. Salah satunya adalah masalah koneksi internet yang kurang stabil di beberapa wilayah Kepulauan Nias. Selain itu, perangkat keras yang sudah tua di beberapa bidang juga menjadi kendala karena mungkin memerlukan pemeliharaan lebih intensif atau penggantian. Kami sedang mempertimbangkan program pembaruan perangkat keras yang lebih agresif untuk mengganti perangkat lama dengan yang lebih canggih. Ini akan membantu memastikan

kehandalan sistem kami. Kendala lainnya adalah tidak stabilnya arus listrik PLN di wilayah Kepulauan Nias. Tahun lalu perangkat unit *UPS* kami rusak akibat arus listrik PLN yang tidak stabil. Ketidakstabilan arus PLN ini dapat merusak hardware sehingga mengganggu operasional kantor”.

Dokumentasi :

1. Wawancara dengan BM
2. Unit UPS

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dengan *Branch Manager*, dapat disimpulkan secara keseluruhan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias menggunakan berbagai jenis perangkat keras untuk memberikan informasi kepada peserta. Mereka memiliki komputer, laptop, televisi, tablet, smartphone, mesin cetak, dan perangkat penyimpanan data yang aman. Perangkat tersebut digunakan untuk mengakses sistem informasi internal yang mencakup detail akun peserta, informasi manfaat, dan laporan keuangan. Peserta dapat mengakses informasi melalui layanan web dan laporan cetak.. Salah satunya adalah masalah koneksi internet yang kurang stabil di beberapa wilayah Kepulauan Nias, yang kadang-kadang menghambat akses peserta ke sistem. Selain itu, perangkat keras yang sudah tua di beberapa bidang juga menjadi kendala karena memerlukan pemeliharaan lebih intensif atau penggantian. Secara keseluruhan, Kantor Cabang Kepulauan Nias memiliki infrastruktur perangkat keras yang penting untuk memberikan informasi kepada peserta, tetapi mereka harus mengatasi masalah koneksi internet yang kurang stabil, perangkat keras tua, dan ketidakstabilan arus listrik untuk meningkatkan efisiensi dan kehandalan sistem mereka.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara *Hc And Ga Sec. Head* PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, Bapak Kamanda Tri Gumelar (Kamis, 31/08/2023) terkait *hardware* (perangkat keras). Apakah perangkat yang digunakan peserta untuk memperoleh informasi tentang Taspen ?

“Secara umum, peserta Taspen dapat mengakses informasi mereka melalui berbagai perangkat. Ini termasuk komputer

pribadi, laptop, smartphone. Mereka dapat mengakses portal resmi Taspen melalui *browser web* atau menggunakan aplikasi *mobile* resmi yang telah disediakan oleh Taspen. Bagi peserta yang mungkin tidak memiliki akses ke perangkat sendiri, Taspen juga menyediakan layanan bantuan langsung melalui kantor cabang. Mereka dapat datang secara fisik untuk mendapatkan informasi atau bantuan yang mereka butuhkan. Namun ada beberapa kendala juga yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah tingkat literasi digital peserta. Tidak semua peserta memiliki keterampilan teknologi yang cukup untuk mengoperasikan perangkat atau mengakses informasi secara *online*. Selain itu, ada juga masalah konektivitas, terutama di wilayah-wilayah yang memiliki akses internet yang terbatas”.

Dari hasil wawancara peneliti dengan *Hc And Ga Sec. Head* PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, Bapak Kamanda Tri Gumelar dapat disimpulkan bahwa peserta Taspen memiliki beragam opsi untuk mengakses informasi mereka termasuk melalui komputer, laptop dan *smartphone* dengan menggunakan portal resmi Taspen atau aplikasi *mobile* yang disediakan. Selain itu, Taspen juga peduli terhadap peserta yang mungkin tidak memiliki akses ke perangkat sendiri dengan menyediakan layanan bantuan langsung melalui kantor cabang. Namun, wawancara ini mengungkapkan beberapa kendala yang perlu diperhatikan seperti tingkat literasi digital yang bervariasi di kalangan peserta dan masalah konektivitas terutama di wilayah-wilayah dengan akses internet yang terbatas. Oleh karena itu, penting untuk terus mengembangkan solusi yang dapat meningkatkan literasi digital peserta dan menjembatani kesenjangan aksesibilitas agar semua peserta dapat dengan mudah memanfaatkan layanan Taspen.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap *Branch Manager* PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias dan *HC And Ga Sec. Head*, dapat disimpulkan bahwa PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias telah mengambil langkah-langkah yang signifikan dalam memanfaatkan berbagai

jenis perangkat keras untuk memberikan informasi kepada peserta dengan lebih efisien. Perangkat keras yang digunakan termasuk komputer, laptop, televisi *tablet*, *smartphone* serta mesin cetak dan penyimpanan data yang aman. Dengan merancang sistem informasi internal yang khusus, mereka memungkinkan peserta untuk mengakses detail akun, informasi manfaat dan laporan keuangan yang relevan. Namun, wawancara tersebut juga mengungkapkan sejumlah kendala yang dihadapi, seperti koneksi internet yang tidak stabil di beberapa wilayah Kepulauan Nias dan perangkat keras yang sudah tua, dan tidak stabilnya arus PLN. Namun, PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias telah menunjukkan komitmen untuk mengatasi masalah tersebut dengan meluncurkan program pembaruan perangkat keras yang lebih agresif. Mereka juga memberikan alternatif bagi peserta yang mungkin tidak memiliki akses keperangkat mereka sendiri dengan menyediakan layanan bantuan langsung melalui kantor cabang. PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias telah berusaha keras untuk mengatasi kendala tersebut agar semua peserta dapat dengan mudah mengakses informasi mereka. Dengan fokus pada pembaruan dan perbaikan, mereka berharap dapat memberikan layanan yang lebih baik dimasa depan.

Hasil observasi peneliti terkait indikator *hardware* dalam analisis pemanfaatan teknologi informasi Taspen kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias mengungkap sejumlah permasalahan yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan efektivitas pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta. Pertama, terdapat variasi perangkat yang digunakan oleh peserta Taspen. Masih ada beberapa peserta seperti yang sudah pensiunan masih *gaptek* tentang *smartphone android*. Bahkan peserta pensiun Taspen ada yang tidak memiliki perangkat *smartphone android* atau *smartphone* yang tidak *support* dengan aplikasi yang disediakan oleh Taspen. Seperti aplikasi Taspen Otentikasi yang digunakan para pensiunan setiap bulan untuk melakukan autentifikasi diri melalui *smartphone* agar uang pensiunnya tetap masuk setiap bulan. Kemampuan perangkat untuk mengakses aplikasi mobile menjadi pertimbangan penting. Meskipun PT. Taspen (Persero) telah menyediakan aplikasi resmi, tidak semua perangkat yang digunakan memiliki kemampuan untuk mengakses dan menjalankan aplikasi tersebut. Kedua,

observasi juga mengungkapkan adanya perangkat keras yang sudah tua dan mungkin memerlukan pemeliharaan lebih intensif atau penggantian. Beberapa komputer tampak sudah usang. Masalah ini dapat menyebabkan kerusakan atau kegagalan perangkat yang berpotensi menghambat kelancaran operasional. Terakhir, observasi menyoroti pentingnya pelatihan lebih lanjut dalam penggunaan perangkat keras, terutama jika ada peralatan atau sistem baru yang diperkenalkan. Tingkat literasi digital dan pemahaman teknologi berbeda-beda dikalangan peserta dan staf, yang dapat memengaruhi penggunaan perangkat dengan efektif. Dalam keseluruhan observasi ini, terlihat bahwa permasalahan *hardware* menjadi faktor kunci yang perlu diperbaiki untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Tindakan perbaikan, pemeliharaan rutin, dan perencanaan strategis dalam hal hardware diperlukan untuk memastikan layanan yang optimal bagi peserta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Branch Manager* dan *HC And Ga Sec. Head* PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, serta hasil observasi terkait indikator *hardware*, dapat disimpulkan bahwa PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias telah mengambil langkah-langkah signifikan dalam memanfaatkan berbagai jenis perangkat keras untuk memberikan layanan informasi kepada peserta dengan lebih efisien. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi seperti ketidakseragaman perangkat yang digunakan peserta, perangkat yang sudah tua, tidak stabilnya arus PLN dan tingkat literasi digital yang beragam dikalangan peserta. Komitmen untuk mengatasi kendala tersebut terlihat melalui peluncuran program pembaruan perangkat keras yang lebih agresif dan penyediaan layanan bantuan langsung melalui kantor cabang. Dalam rangka meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta, langkah-langkah perbaikan, pemeliharaan rutin serta pelatihan lebih lanjut perlu dilakukan sehingga semua peserta dapat dengan mudah mengakses informasi mereka. Dalam penelitian Muhammad Faizal dkk (2020) menunjukkan pelayanan pensiun yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung setelah adanya taspen otentikasi secara digital belum maksimal, kurangnya informasi secara terbuka kepada masyarakat sehingga masih

banyak yang belum mengetahui tentang efektivitas, efisiensi dan responsivitas pelayanan pembayaran pensiun PNS di PT. Taspen (Persero). Kendala-kendala yang dihadapi oleh PT Taspen maupun peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi taspen otentikasi secara digital adalah sistem aplikasi belum sempurna (*error system*), belum semua masyarakat memahami teknologi digital, kurang maksimalnya sosialisasi taspen otentikasi, belum semua masyarakat memahami teknologi digital, kurang maksimalnya sosialisasi Taspen otentikasi.

4.2.1.2 *Software*

Terkait dengan software menurut pendapat Muslihudin & Oktafianto (2016:41) mengatakan bahwa *Software* yaitu terdiri dari komponen operasi, utilitas dan aplikasi. Perangkat lunak terdiri dari beberapa perintah atau aplikasi yang digunakan di mana pengoperasiannya dilakukan melalui mesin komputer atau *personal* komputer. Dengan kata lain, software adalah perangkat yang tidak berwujud secara fisik. Pengertian perangkat lunak adalah berisi data yang di program atau di simpan dengan fungsi-fungsi tertentu.

Berdasarkan teori diatas maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan mewawancarai *Finance Sec. Head* PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, Bapak Ranggi Suginda (01/09/2023) tentang Apakah Software (perangkat lunak) yang digunakan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias dalam memberikan informasi kepada peserta ?

“Perangkat lunak yang digunakan dikantor cabang kami sangat beragam. Untuk memberikan informasi kepada peserta, kami umumnya mengandalkan sistem informasi internal yang dirancang khusus. Ini mencakup portal web resmi kami yang dapat diakses oleh peserta melalui web browser dan aplikasi mobile resmi yang disediakan oleh Taspen. Salah satu tantangan yang kami hadapi adalah memastikan perangkat lunak kami selalu berjalan dengan baik dan aman. Selain itu, kami juga harus mengatasi masalah yang berkaitan dengan

koneksi internet yang tidak stabil di beberapa wilayah kepulauan Nias. Hal ini kadang-kadang dapat memengaruhi akses peserta ke sistem kami.”

Dari wawancara dengan *Finance Sec. Head* PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias Bapak Ranggi Suginda dapat disimpulkan bahwa PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias menghadapi sejumlah tantangan dalam menjalankan operasional mereka. Salah satu aspek utama adalah keberagaman perangkat lunak yang digunakan dalam sistem informasi internal mereka. Mereka mengandalkan portal web resmi dan aplikasi mobile resmi untuk memberikan informasi kepada peserta. Namun, memastikan ketersediaan, keamanan dan kinerja yang baik dari perangkat lunak ini menjadi prioritas utama. Tantangan lain yang mereka hadapi adalah masalah koneksi internet yang tidak stabil. Hal ini dapat memengaruhi akses peserta ke sistem Taspen. Oleh karena itu, mereka terus berupaya untuk mengatasi masalah koneksi ini agar peserta dapat tetap mengakses sistem dengan lancar.

Hasil observasi peneliti terkait indikator *software* dalam analisis pemanfaatan teknologi informasi Taspen kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias terdapat keberagaman perangkat lunak yang digunakan dalam sistem informasi. Hal ini mencakup portal web resmi dan aplikasi mobile resmi. Ada beberapa aplikasi mobile yang bisa diakses oleh peserta diantaranya Taspen Mobile untuk mengetahui informasi layanan Taspen, Taspen Otentikasi untuk autentikasi pensiunan agar uang pensiun masuk setiap bulan. Ada juga portal web yang bisa diakses oleh peserta diantaranya <https://tos.taspen.co.id>. Di situs tersebut peserta dapat mengakses data diri sebagai peserta Taspen dan bisa juga mencetak kartu Peserta Taspen tanpa datang ke kantor Taspen. Dalam observasi peneliti juga mengungkap beberapa kendala. Salah satunya adalah masih banyak peserta yang belum mengetahui aplikasi dan portal web resmi Taspen. Beberapa permasalahan yang tidak dimaksimalkan oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias adalah kurangnya sosialisasi tentang Taspen baik itu di media sosial dan sosialisasi secara *offline*.

Dari hasil wawancara dengan Finance Sec. Head PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias serta hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait indikator software dalam analisis pemanfaatan teknologi informasi Taspen kepada peserta, dapat disimpulkan bahwa PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan dalam menjalankan operasional mereka. Salah satu tantangan utama adalah keragaman perangkat lunak yang digunakan dalam sistem informasi internal mereka. Perusahaan ini bergantung pada portal web resmi dan aplikasi mobile resmi untuk memberikan layanan kepada peserta, dengan penekanan pada ketersediaan, keamanan, dan kinerja yang optimal dari perangkat lunak tersebut. Meskipun PT. Taspen telah menyediakan beragam aplikasi mobile dan portal web untuk memudahkan akses peserta ke layanan mereka, hasil observasi juga mengungkapkan beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Salah satu kendala yang mencolok adalah kurangnya pemahaman peserta tentang aplikasi dan portal web resmi Taspen. Dengan kata lain, sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan perangkat lunak ini perlu ditingkatkan, baik melalui media sosial maupun melalui sosialisasi secara offline. Dalam konteks ini, penting bagi PT. Taspen untuk tidak hanya terus meningkatkan kualitas dan keamanan perangkat lunak mereka tetapi juga untuk memberikan perhatian yang serius terhadap pendekatan sosialisasi yang lebih efektif. Hanya dengan cara ini, perusahaan dapat memastikan bahwa peserta dapat mengakses sistem dengan lancar dan memanfaatkan teknologi informasi Taspen secara maksimal. Keseluruhan, pemahaman akan pentingnya integrasi, keamanan, ketersediaan, dan sosialisasi yang efektif akan memainkan peran kunci dalam pemanfaatan teknologi informasi yang sukses di Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias.

4.2.1.3 Data

Menurut pendapat Muslihudin & Oktafianto (2016:41) mengatakan bahwa data mencakup bagian-bagian data, keamanan data dan kesediaan data. Data merupakan kumpulan beberapa keterangan yang berupa [simbol-simbol](#), angka, kata-kata, atau citra, yang didapatkan melalui suatu proses analisa atau pencarian dari sumber-sumber tertentu.

Berdasarkan teori diatas maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan mewawancarai Services & Membership Sec. Head PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, Bapak Harko Damanik (04/09/2023), terkait data. Apakah peserta dapat mengakses data untuk mendapatkan informasi tentang Taspen ?

“Peserta dapat mengakses data terkait Taspen melalui berbagai saluran informasi yang telah kami sediakan. Mereka dapat mengunjungi situs web resmi Taspen untuk mengakses berbagai informasi terkini seperti layanan yang disediakan, persyaratan, cetak Kartu Peserta Taspen dan berita terbaru. Selain itu, kami juga memiliki layanan pusat telepon yang dapat dihubungi oleh peserta untuk pertanyaan lebih lanjut. Yang perlu peserta ketahui adalah bahwa kami sangat mementingkan keamanan data peserta. Oleh karena itu mereka perlu memastikan bahwa mereka menjaga kerahasiaan akun dan informasi pribadi mereka. Selain itu, kami juga menyediakan bantuan pusat layanan pelanggan kami jika peserta mengalami kesulitan dalam mengakses atau memahami data mereka.”

Dari hasil wawancara dengan Services & Membership Sec. Head PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, Bapak Harko Damanik dapat diambil kesimpulan terkait data. Secara keseluruhan, peserta memiliki akses yang luas untuk mendapatkan informasi terkait Taspen. Mereka dapat mengakses data melalui beberapa saluran, termasuk situs web resmi Taspen yang menyediakan informasi terkini seputar layanan, persyaratan, cetak kartu Taspen dan berita terbaru. Selain itu, untuk pertanyaan lebih lanjut, tersedia layanan pusat telepon yang dapat dihubungi. Penting untuk diingat bahwa keamanan data peserta menjadi prioritas utama, sehingga peserta diharapkan untuk menjaga kerahasiaan akun dan informasi pribadi mereka.

Hasil observasi terkait indikator data yang berkaitan dengan analisis pemanfaatan teknologi informasi Taspen kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias mengungkap sejumlah permasalahan yang dapat ditemukan. Dalam konteks ini, sejumlah aspek penting memerlukan perhatian khusus. Pertama, terlihat bahwa terdapat beragam tingkat pemanfaatan portal online Taspen oleh peserta. Sebagian besar peserta telah menggunakan fasilitas ini untuk mengakses informasi seputar layanan, kontribusi, dan pernyataan akun mereka. Namun, permasalahan muncul ketika sebagian kecil peserta masih mengalami kendala dalam memanfaatkan portal tersebut. Kendala ini dapat berasal dari kurangnya pemahaman atau masalah teknis yang perlu diatasi. Kedua, dalam hal kualitas layanan pelanggan, terlihat bahwa sebagian besar peserta yang menghubungi layanan pelanggan mendapatkan bantuan yang memadai. Namun, tidak dapat diabaikan bahwa terdapat beberapa keluhan terkait lamanya waktu tanggapan atau ketidakjelasan informasi yang diberikan. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek kecepatan dan kejelasan dalam memberikan dukungan kepada peserta. Terakhir, indikator data yang mencerminkan keamanan data peserta menunjukkan bahwa perusahaan telah berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data dengan baik. Penggunaan akun pribadi dan pemantauan akses tampaknya efektif dalam menjaga integritas data peserta. Meskipun demikian, evaluasi yang terus-menerus diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan keamanan tetap relevan dan kuat dalam menghadapi ancaman yang berkembang. Secara keseluruhan, hasil observasi ini menggarisbawahi pentingnya untuk terus memperbaiki dan mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi Taspen untuk memastikan peserta mendapatkan manfaat maksimal dan menjaga kepercayaan mereka terhadap layanan ini.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Harko Damanik, Services & Membership Sec. Head PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, dapat diambil kesimpulan bahwa peserta memiliki akses yang luas

untuk mendapatkan informasi terkait Taspen. Mereka dapat dengan mudah mengakses data melalui berbagai saluran, termasuk situs web resmi Taspen yang menyediakan informasi terkini seputar layanan, persyaratan, dan berita terbaru. Selain itu, tersedia layanan pusat telepon yang dapat dihubungi untuk pertanyaan lebih lanjut, memberikan kemudahan akses bagi peserta yang mungkin memiliki preferensi berbeda dalam mencari informasi. Namun, hasil observasi terkait indikator data menunjukkan adanya beberapa permasalahan yang perlu dicermati. Meskipun sebagian besar peserta aktif menggunakan portal online Taspen, ada sebagian kecil yang masih mengalami kendala, baik karena kurangnya pemahaman atau masalah teknis. Hal ini menandakan perlunya upaya peningkatan dalam memberikan edukasi dan dukungan teknis kepada peserta. Sementara itu, dalam hal layanan pelanggan, sebagian besar peserta mendapatkan bantuan yang memadai ketika menghubungi pusat layanan. Namun, adanya keluhan terkait lamanya waktu tanggapan dan ketidakjelasan informasi yang diberikan mengindikasikan bahwa perbaikan dalam aspek kecepatan dan kejelasan pelayanan perlu diperhatikan. Dalam hal keamanan data peserta, perusahaan telah menempuh langkah-langkah yang kuat untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi peserta. Penggunaan akun pribadi dan pemantauan akses telah terbukti efektif dalam melindungi data peserta. Namun, evaluasi yang berkelanjutan tetap diperlukan agar kebijakan keamanan tetap relevan menghadapi perubahan lingkungan keamanan yang terus berkembang. Secara keseluruhan, penting untuk terus meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi Taspen agar peserta dapat mengakses informasi dengan lancar dan merasa aman terkait keamanan data mereka. Dengan demikian, kepercayaan peserta terhadap layanan ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

4.2.1.4 Prosedur

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) bahwa prosedur itu berupa dokumentasi, suatu

sistem, pedoman atau buku berisi petunjuk operasi dan secara teknis. Prosedur merupakan suatu proses, Prosedur berisi cara atau langkah dari serangkaian aktivitas yang saling berkaitan satu sama lain, demikian pula prosedur juga umumnya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen tertentu di dalam perusahaan.

Berdasarkan teori diatas maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan mewawancarai Account Officer Staff PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, Bapak Hasrat Zega (06/09/2023) tentang apakah pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana sosialisasi telah diterapkan sebagai budaya organisasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias ?

“Proses pengurusan klaim⁵ di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias cukup terstruktur. Langkah pertama adalah peserta harus mengajukan permohonan klaim secara tertulis kekantor kami. Permohonan ini harus berisi detail lengkap termasuk informasi pribadi peserta, Nomor Taspen Peserta atau NIP peserta, rincian klaim dan dokumen yang relevan. Setelah permohonan diterima, tim kami akan melakukan verifikasi dan peninjauan dokumen. Ini termasuk memeriksa apakah peserta memenuhi syarat untuk klaim yang diajukan berdasarkan peraturan dan persyaratan yang berlaku. Kami juga akan memverifikasi keabsahan dokumen pendukung yang diserahkan oleh peserta. Setelah semua verifikasi selesai dan klaim dinyatakan valid, kami akan memproses pembayaran klaim sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kami berusaha untuk menjalankan proses ini dengan cepat dan efisien agar peserta mendapatkan haknya dengan segera. Waktu penyelesaian klaim dapat bervariasi tergantung pada jenis klaim dan kompleksitasnya. Namun, kami berkomitmen untuk menyelesaikan proses ini sesegera

5 mungkin. Sebagian besar klaim biasanya diproses dalam beberapa minggu setelah dokumen lengkap dan verifikasi selesai.”

Dari hasil wawancara Account Officer Staff PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, Bapak Hasrat Zega dapat disimpulkan prosedur pengurusan klaim di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias terstruktur dengan baik dimulai dari pengajuan permohonan klaim hingga pembayaran. Peserta harus mengajukan permohonan tertulis dengan rinci dan lengkap termasuk dokumen pendukung. Tim Taspen melakukan verifikasi dan peninjauan dokumen untuk memastikan kelayakan klaim, dan klaim yang valid diproses sesuai ketentuan yang berlaku. Meskipun waktu penyelesaian klaim bervariasi, perusahaan berkomitmen untuk menyelesaikan klaim dengan cepat dan efisien biasanya dalam beberapa minggu setelah verifikasi berhasil.

5 Hasil observasi peneliti mengenai indikator prosedur terkait dengan analisis pemanfaatan teknologi informasi Taspen kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias mengungkap beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan. Prosedur pengurusan klaim di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias mencakup pengajuan permohonan klaim tertulis yang berisi detail lengkap termasuk dokumen pendukung. Ada potensi permasalahan terkait kelengkapan keakuratan dokumen yang diajukan oleh peserta. Ini dapat memperlambat proses verifikasi dan penyelesaian klaim. Dalam konteks waktu penyelesaian klaim, terdapat variasi yang cukup signifikan tergantung pada jenis klaim dan kompleksitasnya. Walaupun perusahaan berkomitmen untuk menyelesaikan klaim sesegara mungkin, peserta perlu memahami bahwa ada kemungkinan waktu penyelesaian yang bervariasi. Perlu juga diperhatikan bahwa sejumlah peserta mungkin menghadapi ketidakpastian terkait dengan beberapa lama klaim mereka akan diproses.

Dalam observasi juga ditemukan ada peserta baru mengklaim haknya setelah memasuki usia pensiun. Pada program Taspen ada perlindungan asuransi jiwa suami/istri, anak PNS. Penyebabnya adalah karena kurangnya sosialisasi yang diberikan Taspen kepada peserta. Kemudian jika PNS yang masih aktif mengalami kecelakaan kerja ada proteksi yang diberikan Taspen kepada pesertanya. Prosedurnya ketika peserta PNS yang masih aktif mengalami kejadian kecelakaan kerja mereka harus segera melapor di Kantor Taspen untuk dilakukan investigasi oleh pihak Taspen untuk mendapatkan proteksi yang diberikan Taspen kepada pesertanya. Masih banyak peserta atau PNS yang masih belum mengetahui program tersebut karena kurangnya sosialisasi PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Dalam rangka meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, mereka dapat memanfaatkan media sosial seperti Facebook, Instagram dan media sosial lainnya untuk selalu memberikan informasi terkait program yang di kelola oleh Taspen. Permasalahan lainnya dalam observasi adalah prosedur dalam pengoperasian aplikasi mobile Taspen. Banyak peserta program pensiun tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang teknologi dan penggunaan aplikasi perangkat lunak. Peserta yang lebih tua mungkin memiliki tingkat keterampilan teknologi yang lebih rendah dibandingkan dengan generasi yang lebih muda, sehingga mereka kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, dapat disimpulkan bahwa prosedur pengurusan klaim di perusahaan tersebut terstruktur dengan baik. Peserta harus mengajukan permohonan klaim secara tertulis dengan rinci dan melampirkan dokumen pendukung. Tim Taspen melakukan verifikasi dan peninjauan dokumen untuk memastikan kelayakan klaim, dan klaim yang valid diproses sesuai ketentuan yang berlaku. Meskipun waktu penyelesaian klaim bervariasi, perusahaan

berkomitmen untuk menyelesaikan klaim dengan cepat dan efisien, biasanya dalam beberapa minggu setelah verifikasi berhasil.

Namun, observasi juga mengungkap beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan terkait prosedur pengurusan klaim. Ada potensi masalah terkait kelengkapan dan keakuratan dokumen yang diajukan oleh peserta, yang dapat memperlambat proses verifikasi dan penyelesaian klaim. Selain itu, variasi waktu penyelesaian klaim yang signifikan tergantung pada jenis klaim dan kompleksitasnya perlu diperhatikan, dan peserta perlu memahami bahwa waktu penyelesaian dapat bervariasi.

Ketidakpastian juga muncul terkait dengan peserta yang baru mengetahui hak klaim setelah mencapai usia pensiun, disebabkan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Taspen kepada peserta. Program perlindungan asuransi jiwa suami/istri dan anak PNS serta proteksi kecelakaan kerja bagi peserta PNS yang masih aktif juga kurang dikenal karena kurangnya sosialisasi. Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi solusi, seperti memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi terkait program yang di kelola oleh Taspen. Selain itu, perlu diberikan perhatian khusus pada peserta yang kurang memahami teknologi, terutama peserta yang lebih tua, dengan memberikan pelatihan atau bantuan dalam mengoperasikan aplikasi mobile Taspen.

Kesimpulannya, meskipun prosedur pengurusan klaim di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias terstruktur dengan baik, terdapat beberapa permasalahan terkait kelengkapan dokumen, variasi waktu penyelesaian klaim, dan kurangnya sosialisasi terhadap program-program yang tersedia. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti media sosial, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan informasi dan pemahaman peserta serta membantu peserta yang kurang berpengalaman dalam teknologi.

4.2.1.5 Manusia

Menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) ⁸ Manusia yaitu pihak yang terlibat dalam penggunaan sistem informasi. Ini berarti bahwa manusia sebagai pengguna memiliki peran penting dalam pengoperasian, penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi dalam berbagai konteks baik dalam bisnis, pendidikan atau kehidupan sehari-hari. Manusia berinteraksi dengan sistem informasi untuk mengakses, memproses, dan mengambil keputusan berdasarkan informasi yang disediakan oleh sistem tersebut. Keterlibatan manusia dalam penggunaan sistem informasi memengaruhi efektivitas dan efisiensi pengguna sistem tersebut sehingga perlu memperhatikan kebutuhan, keterampilan, dan pemahaman pengguna dalam merancang, mengembangkan dan mengelola sistem informasi.

Berdasarkan teori di atas maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan mewawancarai salah satu peserta Taspen terkait indikator manusia dengan Bapak Abedonego Giawa (08/09/2023). Bagaimana pengalaman bapak dalam menggunakan aplikasi teknologi informasi Taspen apakah terdapat kendala dan kesulitan mengakses informasi tentang Taspen ?

“Saya telah menggunakan aplikasi Teknologi Informasi Taspen selama beberapa bulan terakhir. Secara umum, pengalaman saya cukup baik. Aplikasi ini memungkinkan saya untuk mengakses informasi tentang Taspen dengan lebih cepat dan mudah tanpa harus datang ke kantor mereka. Saya bisa mengakses data kepesertaan dan manfaat saya, melihat laporan pembayaran, dan bahkan mengajukan klaim melalui aplikasi ini. Kemudian untuk autentikasi peserta melalui aplikasi Taspen Otentikasi sangat membantu untuk mencairkan dan pensiun setiap bulannya. Cukup autentikasi dirumah maka otomatis dana pensiun masuk ke rekening yang terdaftar. Bisa ditarik melalui ATM tanpa menunggu lagi antrian pengambilan

pensiun di mitra bank Taspen. Saya juga pernah mengalami beberapa kendala. Salah satunya adalah masalah teknis seperti terkadang lambatnya koneksi internet saat mencoba mengakses aplikasi ini. Saya juga pernah mengalami kesulitan dalam menavigasi beberapa fitur, terutama saat pertama kali mencoba. Tutorial yang disediakan membantu, tetapi tetap saja ada sedikit kurva pembelajaran. Selain itu, saya juga pernah kesulitan mencari informasi tertentu yang seharusnya ada dalam aplikasi, tetapi tidak bisa saya temukan dengan mudah. Saya pikir penting bagi mereka untuk terus meningkatkan stabilitas dan kecepatan aplikasi ini. Selain itu, tutorial atau panduan penggunaan yang lebih mendalam mungkin bisa membantu pengguna yang baru pertama kali menggunakan aplikasi ini. Saya juga berharap mereka dapat menyederhanakan navigasi sehingga informasi yang dicari lebih mudah ditemukan. Terakhir, mungkin mereka bisa lebih aktif dalam memberikan pembaruan dan perbaikan berdasarkan masukan dari pengguna seperti saya.”

Dalam wawancara dengan Bapak Abedonego Giawa mengenai penggunaan aplikasi Teknologi Informasi Taspen dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengalaman penggunaannya positif. Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam mengakses informasi tentang Taspen, terutama terkait kepesertaan, manfaat dan proses autentikasi peserta yang memungkinkan penerimaan dana pensiun secara otomatis. Meskipun demikian, terdapat kendala teknis seperti masalah koneksi internet, kesulitan dalam navigasi awal dan kurva pembelajaran. Bapak Abedonego memberikan saran yang konstruktif termasuk perbaikan stabilitas dan kecepatan aplikasi, panduan penggunaan yang lebih mendalam, penyederhanaan navigasi dan respons yang lebih aktif terhadap masukan pengguna. Dengan demikian, peningkatan

berkelanjutan dalam aplikasi ini akan memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik dimasa depan.”

Dalam observasi peneliti mengenai indikator manusia terkait dengan analisis pemanfaatan teknologi informasi Taspen kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias terdapat beberapa kendala. Peserta masih banyak yang masih kesulitan dalam mengakses informasi melalui aplikasi dan portal web. Permasalahan ini muncul karena kurangnya pemahaman para peserta tentang teknologi terutama pensiunan yang sudah berumur 60 tahun. Dalam observasi ini masih banyak peserta yang belum mengetahui tentang produk yang dikelola oleh Taspen. Kurangnya sosialisasi dan informasi tentang Taspen menjadi kendala bagi peserta untuk mengetahui produk dan informasi ten Taspen.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abedonego Giawa mengenai penggunaan aplikasi Teknologi Informasi Taspen dan hasil observasi terkait dengan indikator manusia di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, dapat disimpulkan bahwa secara umum, aplikasi ini memiliki potensi untuk memberikan pengalaman positif kepada peserta. Bapak Abedonego Giawa mengakui manfaat dari aplikasi tersebut, terutama dalam hal kemudahan akses informasi, proses autentikasi pensiun yang efisien, dan pengelolaan dana pensiun yang lebih praktis. Namun, dalam observasi di lapangan, terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman peserta, terutama mereka yang berusia lanjut, tentang teknologi ini. Hal ini mengakibatkan kesulitan dalam mengakses informasi melalui aplikasi dan portal web Taspen. Selain itu, observasi juga mengungkapkan kurangnya sosialisasi dan informasi yang memadai tentang produk dan layanan yang dikelola oleh Taspen, yang menjadi hambatan dalam memahami manfaat yang dapat diperoleh dari perusahaan tersebut. Dengan demikian, untuk memaksimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi Taspen dan memastikan partisipasi

peserta yang lebih baik, perlu dilakukan upaya yang lebih besar dalam memberikan pemahaman teknologi kepada peserta, terutama yang berusia lanjut. Selain itu, perlu juga ditingkatkan upaya sosialisasi dan penyediaan informasi yang jelas mengenai produk dan layanan Taspen. Dengan demikian, aplikasi ini dapat benar-benar menjadi alat yang efektif dalam memenuhi kebutuhan peserta dan memberikan pengalaman positif bagi mereka.

Berdasarkan analisis diatas, terkait Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Taspen Kepada Peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan tabel indikator berikut:

Tabel 4.....

Kesimpulan berdasarkan indikator

Variabel	Indikator	Kesimpulan
Pemanfaatan Teknologi Informasi	Hardware	Berdasarkan hasil wawancara dengan <i>Branch Manager</i> dan <i>HC And Ga Sec. Head</i> PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, serta hasil observasi terkait indikator <i>hardware</i> , dapat disimpulkan bahwa PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias telah mengambil langkah-langkah signifikan dalam memanfaatkan berbagai jenis perangkat keras untuk memberikan layanan informasi kepada peserta dengan lebih efisien. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi seperti ketidakseragaman perangkat yang digunakan peserta, perangkat yang sudah tua, tidak stabilnya arus PLN dan tingkat literasi digital yang beragam dikalangan peserta. Komitmen untuk mengatasi kendala tersebut terlihat melalui peluncuran program pembaruan perangkat keras yang lebih agresif dan penyediaan layanan bantuan langsung melalui kantor cabang. Dalam rangka meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta, langkah-langkah perbaikan, pemeliharaan rutin serta pelatihan lebih lanjut perlu dilakukan sehingga semua peserta dapat dengan mudah mengakses informasi mereka.
	Software	PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan dalam menjalankan operasional mereka. Salah satu tantangan utama adalah keragaman perangkat lunak yang digunakan dalam sistem informasi internal mereka. Perusahaan ini bergantung pada portal web resmi dan aplikasi mobile resmi untuk memberikan layanan kepada peserta, dengan penekanan pada ketersediaan, keamanan, dan kinerja yang optimal dari perangkat lunak tersebut. Meskipun PT.

	<p>Taspen telah menyediakan beragam aplikasi mobile dan portal web untuk memudahkan akses peserta ke layanan mereka, hasil observasi juga mengungkapkan beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Salah satu kendala yang mencolok adalah kurangnya pemahaman peserta tentang aplikasi dan portal web resmi Taspen. Dengan kata lain, sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan perangkat lunak ini perlu ditingkatkan, baik melalui media sosial maupun melalui sosialisasi secara offline. Dalam konteks ini, penting bagi PT. Taspen untuk tidak hanya terus meningkatkan kualitas dan keamanan perangkat lunak mereka tetapi juga untuk memberikan perhatian yang serius terhadap pendekatan sosialisasi yang lebih efektif. Hanya dengan cara ini, perusahaan dapat memastikan bahwa peserta dapat mengakses sistem dengan lancar dan memanfaatkan teknologi informasi Taspen secara maksimal. Keseluruhan, pemahaman akan pentingnya integrasi, keamanan, ketersediaan, dan sosialisasi yang efektif akan memainkan peran kunci dalam pemanfaatan teknologi informasi yang sukses di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias.</p>
Data	<p>Peserta memiliki akses yang luas untuk mendapatkan informasi terkait Taspen. Mereka dapat dengan mudah mengakses data melalui berbagai saluran, termasuk situs web resmi Taspen yang menyediakan informasi terkini seputar layanan, persyaratan, dan berita terbaru. Selain itu, tersedia layanan pusat telepon yang dapat dihubungi untuk pertanyaan lebih lanjut, memberikan kemudahan akses bagi peserta yang mungkin memiliki preferensi berbeda dalam mencari informasi. Namun, hasil observasi terkait indikator data menunjukkan adanya beberapa permasalahan yang perlu dicermati. Meskipun sebagian besar peserta aktif menggunakan portal online Taspen, ada sebagian kecil yang masih mengalami kendala, baik karena kurangnya pemahaman atau masalah teknis. Hal ini menandakan perlunya upaya peningkatan dalam memberikan edukasi dan dukungan teknis kepada peserta. Sementara itu, dalam hal layanan pelanggan, sebagian besar peserta mendapatkan bantuan yang memadai ketika menghubungi pusat layanan. Namun, adanya keluhan terkait lamanya waktu tanggapan dan ketidakjelasan informasi yang diberikan mengindikasikan bahwa perbaikan dalam aspek kecepatan dan kejelasan pelayanan perlu diperhatikan. Dalam hal keamanan data peserta, perusahaan telah menempuh langkah-langkah yang kuat untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi peserta. Penggunaan akun pribadi dan pemantauan akses telah terbukti efektif dalam melindungi data peserta. Namun, evaluasi yang berkelanjutan tetap diperlukan agar kebijakan keamanan tetap relevan menghadapi perubahan lingkungan keamanan yang terus berkembang. Secara keseluruhan, penting untuk terus meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi Taspen agar peserta dapat mengakses informasi dengan lancar dan merasa</p>

		aman terkait keamanan data mereka. Dengan demikian, kepercayaan peserta terhadap layanan ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan.
	Prosedur	<p>pengurusan klaim di perusahaan tersebut terstruktur dengan baik. Peserta harus mengajukan permohonan klaim secara tertulis dengan rinci dan melampirkan dokumen pendukung. Tim Taspen melakukan verifikasi dan peninjauan dokumen untuk memastikan kelayakan klaim, dan klaim yang valid diproses sesuai ketentuan yang berlaku. Meskipun waktu penyelesaian klaim bervariasi, perusahaan berkomitmen untuk menyelesaikan klaim dengan cepat dan efisien, biasanya dalam beberapa minggu setelah verifikasi berhasil.</p> <p>Namun, observasi juga mengungkap beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan terkait prosedur pengurusan klaim. Ada potensi masalah terkait kelengkapan dan keakuratan dokumen yang diajukan oleh peserta, yang dapat memperlambat proses verifikasi dan penyelesaian klaim. Selain itu, variasi waktu penyelesaian klaim yang signifikan tergantung pada jenis klaim dan kompleksitasnya perlu diperhatikan, dan peserta perlu memahami bahwa waktu penyelesaian dapat bervariasi.</p> <p>Ketidakpastian juga muncul terkait dengan peserta yang baru mengetahui hak klaim setelah mencapai usia pensiun, disebabkan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Taspen kepada peserta. Program perlindungan asuransi jiwa suami/istri dan anak PNS serta proteksi kecelakaan kerja bagi peserta PNS yang masih aktif juga kurang dikenal karena kurangnya sosialisasi. Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi solusi, seperti memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi terkait program yang di kelola oleh Taspen. Selain itu, perlu diberikan perhatian khusus pada peserta yang kurang memahami teknologi, terutama peserta yang lebih tua, dengan memberikan pelatihan atau bantuan dalam mengoperasikan aplikasi mobile Taspen.</p> <p>Kesimpulannya, meskipun prosedur pengurusan klaim di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias terstruktur dengan baik, terdapat beberapa permasalahan terkait kelengkapan dokumen, variasi waktu penyelesaian klaim, dan kurangnya sosialisasi terhadap program-program yang tersedia. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti media sosial, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan informasi dan pemahaman peserta serta membantu peserta yang kurang berpengalaman dalam teknologi.</p>
	Manusia	Secara umum, aplikasi ini memiliki potensi untuk memberikan pengalaman positif kepada peserta. Peserta mengakui manfaat dari aplikasi tersebut, terutama dalam hal kemudahan akses informasi, proses autentikasi pensiun yang efisien, dan pengelolaan dana pensiun yang lebih praktis. Namun, dalam observasi di lapangan, terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman peserta, terutama mereka

	<p>yang berusia lanjut, tentang teknologi ini. Hal ini mengakibatkan kesulitan dalam mengakses informasi melalui aplikasi dan portal web Taspen. Selain itu, observasi juga mengungkapkan kurangnya sosialisasi dan informasi yang memadai tentang produk dan layanan yang dikelola oleh Taspen, yang menjadi hambatan dalam memahami manfaat yang dapat diperoleh dari perusahaan tersebut. Dengan demikian, untuk memaksimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi Taspen dan memastikan partisipasi peserta yang lebih baik, perlu dilakukan upaya yang lebih besar dalam memberikan pemahaman teknologi kepada peserta, terutama yang berusia lanjut. Selain itu, perlu juga ditingkatkan upaya sosialisasi dan penyediaan informasi yang jelas mengenai produk dan layanan Taspen. Dengan demikian, aplikasi ini dapat benar-benar menjadi alat yang efektif dalam memenuhi kebutuhan peserta dan memberikan pengalaman positif bagi mereka.</p>
--	--

Berdasarkan penjelasan terkait Pemanfaatan Teknologi Informasi Taspen Kepada Peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias telah mengambil langkah-langkah signifikan untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta melalui pemanfaatan teknologi informasi. Meskipun langkah-langkah ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam mengatasi kendala seperti ketidakseragaman perangkat, perangkat yang sudah tua, tidak stabilnya arus PLN dan tingkat literasi digital yang beragam di kalangan peserta, masih ada sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Kendala dalam pemahaman peserta tentang aplikasi dan portal web resmi Taspen serta masalah terkait kelengkapan dokumen dan waktu penyelesaian klaim perlu mendapatkan perhatian serius. Sosialisasi, edukasi, dan perbaikan teknis perlu ditingkatkan untuk memastikan peserta dapat mengakses layanan dengan lancar, memahami manfaat yang mereka peroleh, dan merasa aman terkait keamanan data mereka. Pemanfaatan media sosial dan pendekatan sosialisasi yang lebih efektif akan menjadi kunci untuk meningkatkan pemahaman peserta, terutama mereka yang lebih tua. Selain itu, perusahaan perlu terus memperbaiki kecepatan dan kejelasan layanan pelanggan, serta mempertahankan kebijakan keamanan data yang relevan dengan perkembangan lingkungan keamanan yang terus

berubah. Dengan upaya yang lebih besar dalam memberikan pemahaman teknologi kepada peserta dan peningkatan dalam sosialisasi produk dan layanan, PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias dapat memaksimalkan manfaat dari teknologi informasi, memberikan pengalaman positif kepada peserta, dan menjaga kepercayaan mereka terhadap perusahaan.

4.3 Faktor-faktor Penghambat Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Kepada Peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias

Berdasarkan kesimpulan pemanfaatan teknologi informasi kepada peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, adapun beberapa faktor-faktor penghambat dalam pemanfaatan teknologi informasi Taspen kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias sebagai berikut :

- 1. Ketidapkahaman Peserta Terhadap Aplikasi dan Portal Web Taspen :**
adalah salah satu faktor utama yang menghambat pemanfaatan teknologi informasi di PT. Taspen Kantor Cabang Kepulauan Nias. Fenomena ini menciptakan sejumlah tantangan yang mempengaruhi kemampuan peserta dalam mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan oleh perusahaan. Peserta mungkin memiliki keterbatasan pengetahuan atau keterampilan dalam menggunakan teknologi digital. Bagi sebagian dari mereka, konsep aplikasi dan portal web mungkin terasa rumit dan membingungkan. Mungkin mereka tidak akrab dengan terminologi teknis atau navigasi antarmuka digital. Hal ini dapat menciptakan kesenjangan antara apa yang ditawarkan oleh perusahaan melalui teknologi informasi dan pemahaman peserta tentang cara menggunakannya. Dalam era di mana teknologi semakin mendominasi hampir setiap aspek kehidupan, ketidapkahaman ini menjadi hambatan utama. Peserta mungkin merasa terasingkan atau kesulitan dalam mengakses informasi mereka, mengajukan klaim, atau bahkan hanya melakukan tugas-tugas dasar melalui aplikasi dan portal web. Ini tidak

hanya memengaruhi pengalaman peserta, tetapi juga dapat memperlambat proses pelayanan dan menyebabkan ketidakpuasan.

2. **Masalah Teknis** : Salah satu permasalahan utama adalah adanya kesalahan sistem atau *error* yang terjadi dalam aplikasi. Kesalahan ini dapat mengganggu proses penggunaan aplikasi dan membuat peserta kesulitan dalam mengakses atau mengelola akun mereka. Peserta mungkin merasa frustrasi jika mereka terus-menerus menghadapi masalah teknis ini, yang dapat menghambat efisiensi dalam berinteraksi dengan PT. Taspen. Selain itu, ketidakstabilan jaringan di Kepulauan Nias menjadi faktor penghambat yang signifikan. Kepulauan Nias mungkin memiliki konektivitas internet yang tidak selalu dapat diandalkan, terutama di lokasi terpencil. Jaringan yang sering putus atau lambat dapat menyulitkan peserta dalam mengakses aplikasi dan portal web, bahkan jika mereka memiliki pengetahuan dan kemampuan digital yang cukup. Kendala teknis ini menciptakan ketidakpastian dalam penggunaan teknologi informasi oleh peserta. Mereka mungkin merasa kesal dan terhambat oleh masalah yang di luar kendali mereka, sehingga mengurangi kepercayaan dan antusiasme dalam menggunakan layanan digital yang ditawarkan oleh PT. Taspen.

3. **Kurangnya Informasi Terbuka** : Kurangnya informasi terbuka tentang efektivitas, efisiensi, dan responsivitas pelayanan pembayaran pensiun PNS di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias adalah faktor penting yang menghambat pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta. Masalah ini menciptakan ketidakjelasan dan ketidakpastian terkait dengan layanan yang ditawarkan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan keterlibatan peserta dalam menggunakan teknologi informasi. Ketidakterediaan informasi terbuka dan transparan mengenai bagaimana teknologi informasi diterapkan dalam proses pembayaran pensiun PNS dapat membuat peserta merasa kurang yakin tentang proses tersebut. Mereka mungkin tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang bagaimana sistem bekerja, sejauh

mana efisiensi dalam pengelolaan pensiun mereka, dan seberapa responsif PT. Taspen terhadap kebutuhan mereka. Kurangnya informasi ini juga dapat menghambat peserta dalam memahami manfaat teknologi informasi yang ditawarkan. Mungkin ada fitur-fitur atau layanan tambahan yang bisa memudahkan peserta, tetapi karena kurangnya informasi, peserta mungkin tidak menyadarinya atau tidak tahu cara mengaksesnya. Ini berdampak pada pemanfaatan penuh potensi teknologi.

4. **Kelengkapan Dokumen** : Salah satu faktor penghambat yang signifikan dalam pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias adalah masalah terkait dengan kelengkapan dokumen. Kendala ini menciptakan hambatan nyata dalam proses pelayanan, mengakibatkan kesulitan dan keterlambatan bagi peserta dalam memanfaatkan layanan melalui teknologi informasi yang telah disediakan oleh perusahaan. Dalam konteks ini, masalah utamanya adalah ketidakadaan atau ketidaklengkapan dokumen yang diperlukan. Peserta harus memiliki dokumen tertentu, seperti dokumen identitas atau dokumen klaim, yang harus mereka serahkan atau unggah dalam proses pengajuan atau verifikasi. Jika dokumen ini tidak lengkap, tidak sah, atau tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan, maka peserta akan menghadapi hambatan yang signifikan dalam melanjutkan proses mereka. Masalah ini menciptakan ketidakpastian dan frustrasi bagi peserta. Mereka mungkin harus menghabiskan waktu tambahan untuk mendapatkan atau mengurus dokumen yang kurang lengkap, yang bisa memperlambat proses pelayanan. Selain itu, kesulitan dalam mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan dapat mengurangi efektivitas teknologi informasi yang telah disediakan, karena peserta tidak dapat mengakses layanan dengan lancar tanpa kelengkapan dokumen.
5. **Waktu Penyelesaian Klaim** : Faktor penghambat pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias dapat berasal dari berbagai aspek, salah satunya adalah waktu

penyelesaian klaim. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan klaim peserta merupakan salah satu elemen kunci yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan dan teknologi yang digunakan oleh perusahaan. Proses klaim yang memakan waktu yang lama dapat menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta. Ketika peserta mengajukan klaim atau permintaan tertentu, mereka berharap untuk segera mendapatkan tanggapan dan solusi dari PT. Taspen (Persero). Namun, jika proses tersebut lambat dan rumit, peserta mungkin akan merasa frustrasi dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan klaim juga dapat memengaruhi efisiensi operasional perusahaan. Proses yang panjang dan tidak efisien dapat menghambat kemampuan perusahaan untuk merespons kebutuhan peserta dengan cepat, yang pada gilirannya dapat merugikan citra perusahaan dan memengaruhi kepercayaan peserta terhadap teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta, PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias perlu memastikan bahwa proses klaim dan layanan yang terkait dengan teknologi tersebut berjalan dengan cepat dan efisien. Ini termasuk mengurangi waktu penyelesaian klaim, memberikan solusi yang tepat waktu, dan memastikan bahwa peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan cara ini, perusahaan dapat mengatasi salah satu hambatan utama dalam pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan.

6. **Kurangnya Literasi Digital** : Salah satu faktor penghambat yang signifikan dalam pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Hal ini karena peserta memiliki beragam tingkat pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi. Dalam konteks ini, beberapa peserta mungkin sudah sangat terampil dalam berinteraksi dengan teknologi, seperti mengoperasikan perangkat elektronik, menggunakan aplikasi,

dan menjelajahi internet. Mereka merasa nyaman dan mampu mengambil manfaat penuh dari layanan teknologi yang disediakan oleh PT. Taspen (Persero). Namun, di sisi lain, ada peserta yang kurang akrab dengan teknologi, bahkan mungkin belum pernah atau jarang menggunakan perangkat digital. Kurangnya literasi digital ini menciptakan ketidaksetaraan dalam kemampuan peserta untuk memanfaatkan teknologi informasi secara efektif. Mereka yang kurang terampil mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses informasi, mengajukan klaim, atau melakukan transaksi lainnya melalui platform digital yang disediakan oleh perusahaan. Hal ini bisa menjadi penghambat serius dalam menjalankan proses yang seharusnya lebih efisien dan mudah melalui teknologi.

7. **Ketidakstabilan Arus PLN** : Ketidakstabilan arus PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan salah satu faktor penghambat yang signifikan dalam pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Faktor ini menjadi penting karena ketersediaan listrik yang stabil adalah prasyarat utama untuk operasional perangkat teknologi, seperti komputer, yang digunakan dalam pelayanan kepada peserta. Ketika terjadi ketidakstabilan atau gangguan pasokan listrik dari PLN, perangkat teknologi seperti komputer dapat mengalami mati mendadak atau restart, yang dapat menyebabkan kehilangan data atau transaksi yang sedang dilakukan. Selain itu, perangkat keras dan perangkat lunak yang terganggu akibat fluktuasi listrik dapat mengalami kerusakan, yang memerlukan biaya perbaikan atau penggantian. Ini dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan Taspen kepada peserta. Selain itu, ketidakstabilan arus PLN juga dapat memengaruhi akses peserta ke layanan online yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero). Gangguan listrik dapat menyebabkan putusnya koneksi internet atau gangguan dalam mengakses platform digital yang digunakan oleh peserta untuk mengajukan klaim, memeriksa saldo, atau melakukan transaksi lainnya. Hal ini dapat meningkatkan ketidakpuasan peserta terhadap pelayanan dan teknologi yang digunakan.

8. **Ketidakteragaman Perangkat** : Ketidakteragaman perangkat yang digunakan oleh peserta merupakan faktor penghambat penting dalam pemanfaatan teknologi informasi di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Kehadiran berbagai jenis perangkat, seperti tablet, ponsel, atau komputer, dapat menciptakan tantangan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang seragam dan optimal. Peserta memiliki preferensi dan kebiasaan yang berbeda dalam menggunakan perangkat mereka, yang dapat bervariasi dalam hal sistem operasi, ukuran layar, atau kemampuan teknis. Sebagai contoh, beberapa peserta mungkin menggunakan perangkat berbasis Android, sementara yang lain memilih iOS. Perbedaan ini dapat mengakibatkan masalah kompatibilitas dengan aplikasi atau portal web yang digunakan oleh PT. Taspen (Persero). Ketidakteragaman perangkat ini dapat menciptakan ketidakteragaman pengalaman pengguna. Beberapa peserta mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan layanan teknologi informasi karena perangkat mereka tidak sepenuhnya kompatibel dengan platform yang disediakan. Ini dapat meningkatkan tingkat frustrasi peserta dan menghambat mereka dalam memanfaatkan layanan yang seharusnya lebih mudah diakses.

9. **Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi** : Kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai teknologi informasi serta layanan yang disediakan oleh PT. Taspen (Persero) merupakan faktor penghambat penting dalam pemanfaatan teknologi oleh peserta di Kantor Cabang Kepulauan Nias. Upaya ini sangat krusial karena peserta perlu memiliki pemahaman yang memadai tentang hak-hak mereka dan produk-produk yang dikelola oleh Taspen agar dapat memanfaatkan teknologi ini secara efektif. Sosialisasi dan edukasi yang kurang memadai dapat menyebabkan peserta tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang bagaimana menggunakan teknologi informasi untuk mengakses layanan Taspen, seperti informasi tentang klaim, investasi, atau manfaat lainnya. Akibatnya, mereka mungkin merasa bingung atau ragu ketika berhadapan dengan platform

atau aplikasi yang disediakan, yang bisa menghambat pemanfaatan potensi penuh teknologi ini. Selain itu, kurangnya pemahaman tentang hak-hak peserta dan produk yang ditawarkan oleh Taspen dapat berdampak pada keputusan keuangan mereka. Peserta yang tidak memiliki pengetahuan yang memadai mungkin tidak dapat mengoptimalkan manfaat yang dapat mereka peroleh dari layanan ini, seperti berinvestasi dengan bijak atau mengklaim hak yang seharusnya mereka dapatkan.

10. **Tantangan dalam Sosialisasi untuk Peserta yang Lebih Tua:** Tantangan utama yang dihadapi dalam sosialisasi teknologi informasi kepada peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias adalah kelompok peserta yang lebih tua. Para peserta yang berusia lebih tua seringkali menghadapi kesulitan khusus dalam memahami dan menggunakan teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan sosialisasi yang lebih efektif dan ramah terhadap kelompok usia ini. Peserta yang lebih tua mungkin memiliki pengalaman terbatas dalam menggunakan perangkat digital dan platform online. Mereka mungkin merasa kurang percaya diri dalam menghadapi teknologi baru, dan proses belajar mereka mungkin lebih lambat dibandingkan dengan peserta yang lebih muda. Ini bisa menjadi penghambat dalam pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, bahasa dan istilah teknis yang sering digunakan dalam dunia teknologi dapat menjadi hambatan bagi peserta yang lebih tua yang tidak terbiasa dengan kosakata tersebut. Mereka mungkin memerlukan penjelasan yang lebih terperinci dan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana menggunakan teknologi informasi untuk keperluan mereka.

4.4 **Upaya-Upaya Dalam Mendukung Pemanfaatan Teknologi Informasi Taspen Kepada Peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias**

Berdasarkan kesimpulan pemanfaatan teknologi informasi kepada peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, adapun

upaya-upaya dalam mendukung pemanfaatan teknologi informasi taspen kepada peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias sebagai berikut :

- 1. Pendidikan dan Pelatihan Berkelanjutan :** Pendidikan dan Pelatihan Berkelanjutan merupakan salah satu langkah kunci dalam upaya mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Program pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan memainkan peran sentral dalam mempersiapkan pegawai dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menguasai teknologi informasi yang terus berkembang. Melalui pelatihan ini, pegawai akan diberi kesempatan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang aplikasi dan sistem TI yang digunakan dalam pengelolaan pensiun peserta. Mereka akan belajar cara menggunakan perangkat lunak dan alat TI dengan lebih efektif, memastikan akurasi dan keamanan data peserta, dan menyampaikan informasi yang relevan kepada peserta melalui platform digital. Selain itu, pendidikan berkelanjutan juga akan membantu pegawai dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi, sehingga mereka tetap kompeten dalam memberikan pelayanan terbaik kepada peserta. Dengan demikian, pendidikan dan pelatihan berkelanjutan menjadi landasan penting dalam memastikan bahwa TI digunakan secara optimal untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta di Kantor Cabang Kepulauan Nias. *Melakukan pendidikan dan pelatihan berkala kepada peserta untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang aplikasi dan portal web Taspen. Pelatihan ini harus berfokus pada pemahaman dasar, termasuk cara mengatasi masalah teknis yang mungkin muncul.*
- 2. Dukungan Teknis yang Tersedia: Dukungan :** Teknis yang Tersedia merupakan faktor penting dalam mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang

Kepulauan Nias. Dengan adanya dukungan teknis yang baik, peserta dapat merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan dan aplikasi TI yang disediakan oleh PT Taspen. Ini termasuk layanan helpdesk, tim teknis yang siap membantu, dan sumber daya lainnya yang dapat membantu peserta mengatasi masalah atau pertanyaan yang mungkin timbul saat menggunakan TI. Dukungan teknis yang tersedia harus responsif dan mudah diakses sehingga peserta dapat dengan cepat mendapatkan bantuan jika diperlukan. Hal ini juga mencakup penyediaan panduan, tutorial, dan dokumentasi yang jelas untuk memandu peserta dalam menggunakan aplikasi TI dengan baik. Dengan dukungan teknis yang kuat, peserta akan merasa lebih nyaman dan terbantu dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mengakses informasi dan layanan pensiun mereka di PT Taspen Kantor Cabang Kepulauan Nias.

3. **Informasi Terbuka dan Transparan** : Informasi Terbuka dan Transparan adalah salah satu komponen kunci dalam upaya mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) oleh peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. PT Taspen perlu memastikan bahwa peserta memiliki akses yang mudah dan transparan ke informasi yang berkaitan dengan program pensiun mereka. Hal ini dapat dicapai dengan menyediakan platform TI yang memungkinkan peserta untuk mengakses informasi secara mandiri, seperti portal online atau aplikasi seluler, yang memberikan akses ke pernyataan rekening, status pensiun, manfaat yang diterima, dan informasi penting lainnya. Selain itu, PT Taspen harus memastikan bahwa informasi tersebut disajikan dengan cara yang mudah dimengerti dan akurat. Ini melibatkan menyediakan dokumentasi yang jelas, panduan pengguna, dan materi edukasi tentang penggunaan TI. Dalam hal ini, transparansi juga mencakup memberikan informasi kepada peserta tentang bagaimana data mereka dikelola dan dijamin keamanannya. Peserta harus merasa

yakin bahwa data pribadi mereka dikelola dengan baik. Penting juga untuk memberikan pemahaman kepada peserta tentang manfaat pemanfaatan TI dalam pengelolaan pensiun mereka. Ini dapat dilakukan melalui kampanye informasi, seminar, atau komunikasi yang teratur. Dengan cara ini, peserta akan merasa lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi informasi yang tersedia dan merasa bahwa mereka memiliki kendali yang lebih besar atas rencana pensiun mereka. Secara keseluruhan, upaya menjadikan informasi terbuka dan transparan akan membantu membangun kepercayaan peserta terhadap PT Taspen dan memaksimalkan manfaat teknologi informasi dalam pengelolaan pensiun mereka di Kantor Cabang Kepulauan Nias. *PT. Taspen harus memastikan bahwa informasi terkait layanan, kebijakan, dan prosedur yang relevan tersedia secara terbuka kepada peserta melalui website, brosur, atau saluran komunikasi lainnya.*

4. **Sistem Pengunggahan Dokumen** : Sistem Pengunggahan Dokumen adalah salah satu langkah yang penting dalam mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) oleh peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Dengan adanya sistem ini, peserta memiliki cara yang lebih mudah dan efisien untuk mengirimkan dan memproses dokumen yang diperlukan dalam pengelolaan pensiun mereka. Peserta dapat memanfaatkan platform TI yang telah disediakan oleh PT Taspen untuk mengunggah dokumen-dokumen seperti surat-surat penting, formulir, atau informasi tambahan yang diperlukan untuk memproses klaim atau memperbarui data pensiun mereka. Sistem ini harus dirancang untuk menjadi user-friendly, sehingga peserta dengan mudah dapat mengunggah dokumen mereka tanpa kesulitan teknis yang berarti. Keuntungan utama dari sistem pengunggahan dokumen ini adalah efisiensi dan akurasi. Peserta tidak perlu lagi mengirim dokumen fisik, yang dapat memakan waktu dan biaya. Selain itu, penggunaan TI memungkinkan otomatisasi proses

verifikasi dan validasi, yang dapat mengurangi potensi kesalahan manusia. Penting juga untuk memastikan keamanan data dalam sistem pengunggahan dokumen ini. PT Taspen harus memastikan bahwa dokumen-dokumen yang diunggah dilindungi dengan baik dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Dengan adanya sistem pengunggahan dokumen yang efektif, peserta akan merasa bahwa pengelolaan pensiun mereka menjadi lebih praktis, cepat, dan terpercaya. Hal ini juga akan mengurangi potensi hambatan administratif dan membantu PT Taspen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada peserta di Kantor Cabang Kepulauan Nias. *Perusahaan dapat memperbarui aplikasi dan portal web untuk memudahkan peserta mengunggah dan mengelola dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti klaim atau dokumen identifikasi. Ini akan mempercepat proses administratif.*

5. **Peningkatan Efisiensi Proses :** Peningkatan Efisiensi Proses merupakan salah satu aspek kunci dalam mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) oleh peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Dalam konteks ini, peningkatan efisiensi merujuk pada upaya untuk mempercepat dan menyederhanakan berbagai proses yang terkait dengan manajemen pensiun peserta. Dengan memanfaatkan TI yang canggih, PT Taspen dapat mengotomatisasi sejumlah tugas administratif, seperti pemrosesan klaim pensiun, perubahan data peserta, atau penyusunan laporan keuangan. Otomatisasi ini akan mengurangi potensi kesalahan manusiawi, meningkatkan akurasi, dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Selain itu, TI juga memungkinkan integrasi data yang lebih baik antara berbagai departemen atau unit kerja di dalam PT Taspen. Informasi peserta dan data keuangan dapat diakses dengan mudah oleh berbagai pihak yang berwenang, memungkinkan proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan lebih tepat. Peningkatan efisiensi ini juga dapat dirasakan oleh

peserta sendiri. Mereka akan merasa bahwa pengelolaan pensiun mereka menjadi lebih lancar dan responsif. Informasi penting tentang status pensiun, manfaat yang diterima, atau perubahan data dapat diproses dengan lebih cepat, sehingga peserta dapat mengakses dana pensiun mereka dengan lebih mudah. Keseluruhan, peningkatan efisiensi proses melalui pemanfaatan TI adalah langkah yang strategis untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada peserta di PT Taspen Kantor Cabang Kepulauan Nias. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas internal perusahaan, tetapi juga memberikan manfaat nyata kepada peserta yang mempercayakan manajemen pensiun mereka kepada PT Taspen. *Mempercepat waktu penyelesaian klaim dengan mengotomatisasi sebanyak mungkin proses internal dan mengintegrasikan sistem yang memungkinkan verifikasi dan persetujuan klaim secara cepat.*

6. **Program Literasi Digital:** Program Literasi Digital merupakan salah satu strategi penting dalam mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) oleh peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Program ini bertujuan untuk memberikan peserta pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengoperasikan teknologi informasi dengan baik dan efektif. Dalam konteks pensiunan, yang mungkin memiliki tingkat pemahaman teknologi yang beragam, program literasi digital sangat relevan. Program ini dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari pengenalan dasar penggunaan komputer, perangkat seluler, hingga navigasi dalam aplikasi dan portal online yang digunakan oleh PT Taspen. Peserta akan diajarkan cara mengakses informasi mereka, mengirimkan dokumen, atau bahkan mengajukan klaim pensiun melalui platform TI yang tersedia. Selain itu, program ini dapat memberikan pemahaman tentang keamanan online, bagaimana melindungi data pribadi mereka, dan mengatasi masalah umum yang mungkin dihadapi dalam

penggunaan TI. Melalui program literasi digital, PT Taspen dapat membantu peserta agar merasa lebih percaya diri dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan pengetahuan yang lebih baik tentang cara menggunakan TI, peserta akan dapat mengelola pensiun mereka sendiri dengan lebih mandiri dan efisien. Selain itu, program ini dapat membantu mengurangi hambatan yang mungkin timbul karena kurangnya pemahaman teknologi, sehingga peserta dapat memaksimalkan manfaat dari layanan yang disediakan oleh PT Taspen. Keseluruhan, program literasi digital adalah langkah penting dalam memastikan bahwa peserta dapat mengambil keuntungan penuh dari teknologi informasi yang tersedia di Kantor Cabang Kepulauan Nias dan merasa lebih percaya diri dalam mengelola pensiun mereka. *Mengadakan program literasi digital untuk peserta yang kurang berpengalaman dalam penggunaan teknologi. Ini dapat melibatkan pelatihan, webinar, atau sumber daya online untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengoperasikan perangkat dan aplikasi.*

7. **Penyediaan Listrik yang Stabil :** Penyediaan Listrik yang Stabil adalah faktor krusial dalam mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) oleh peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Stabilitas pasokan listrik adalah prasyarat penting untuk menjaga operasional sistem TI yang berjalan lancar. Ketika listrik sering mati atau mengalami gangguan, sistem TI bisa terganggu, menyebabkan gangguan dalam pelayanan kepada peserta. Pentingnya listrik yang stabil dalam konteks TI adalah dua kali lipat. Pertama, peserta memerlukan akses terus-menerus ke sistem TI, khususnya jika mereka ingin mengakses informasi penting tentang pensiun mereka, melihat pernyataan rekening, atau mengajukan klaim. Listrik yang stabil akan memastikan bahwa platform TI selalu tersedia. Kedua, data yang tersimpan dalam sistem TI PT Taspen harus selalu tersedia dan utuh. Gangguan

listrik yang tidak terduga dapat menyebabkan kerusakan data atau kehilangan data yang penting. Oleh karena itu, penyediaan listrik yang stabil juga berkontribusi pada keamanan data peserta. Untuk memastikan listrik yang stabil, PT Taspen harus bekerja sama dengan penyedia listrik setempat untuk mengidentifikasi dan memitigasi masalah yang mungkin muncul, seperti pemadaman listrik atau lonjakan tegangan. Mereka juga dapat mempertimbangkan penggunaan sumber daya cadangan seperti generator listrik untuk memastikan kelangsungan operasi TI selama pemadaman listrik yang berkepanjangan. Dengan penyediaan listrik yang stabil, peserta dapat memiliki keyakinan bahwa mereka dapat mengakses layanan pensiun mereka dengan mudah dan tanpa gangguan di Kantor Cabang Kepulauan Nias. *Mengatasi ketidakstabilan arus PLN dengan menjalin kerjasama dengan penyedia layanan listrik lokal atau dengan menginvestasikan dalam sumber daya listrik alternatif seperti generator.*

8. **Standardisasi Perangkat :** Standardisasi Perangkat adalah salah satu upaya yang sangat penting dalam mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) oleh peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Dalam konteks TI, standardisasi merujuk pada penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak yang seragam di seluruh organisasi atau kantor cabang. Dengan menerapkan standar yang seragam, PT Taspen dapat memastikan bahwa semua peserta memiliki pengalaman yang konsisten saat menggunakan teknologi informasi. Misalnya, jika semua peserta menggunakan perangkat dan aplikasi yang sama, mereka akan lebih mudah beradaptasi dan memanfaatkan layanan TI yang tersedia. Selain itu, standardisasi perangkat juga dapat memudahkan departemen TI dalam pemeliharaan dan dukungan teknis karena mereka hanya perlu mengelola beberapa jenis perangkat dan perangkat lunak. Selain itu, standardisasi membantu meminimalkan risiko kompatibilitas dan keamanan. Dengan

menggunakan perangkat dan perangkat lunak yang telah diuji dan disetujui, PT Taspen dapat lebih mudah memantau dan memperbaiki sistem keamanan, sehingga melindungi data peserta dari ancaman potensial. Pentingnya standardisasi perangkat juga berkaitan dengan biaya. Dengan membeli perangkat dalam jumlah besar, PT Taspen dapat mendapatkan penawaran harga yang lebih baik dan mengurangi biaya perangkat. Selain itu, pengelolaan inventaris perangkat akan menjadi lebih efisien karena hanya sedikit variasi yang perlu dikelola. Dalam konteks Kantor Cabang Kepulauan Nias, standardisasi perangkat akan membantu menciptakan lingkungan TI yang lebih stabil, efisien, dan mudah dikelola. Peserta akan merasakan manfaat dari pengalaman yang seragam dalam menggunakan TI, dan PT Taspen dapat menjaga operasional TI yang berjalan lancar dan aman. Dengan demikian, standardisasi perangkat adalah langkah penting dalam mendukung pemanfaatan TI yang efektif dan konsisten oleh peserta di PT Taspen. *Upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan ketidakseragaman perangkat dengan mengusulkan rekomendasi atau batasan perangkat yang kompatibel dengan aplikasi dan portal web Taspen. Ini dapat membantu menghindari masalah kompatibilitas.*

9. **Sosialisasi dan Edukasi Berkelanjutan :** Sosialisasi dan Edukasi Berkelanjutan adalah salah satu upaya yang sangat penting dalam mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) oleh peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Program ini bertujuan untuk terus mengedukasi dan menginformasikan peserta tentang penggunaan dan manfaat teknologi informasi dalam mengelola pensiun mereka. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai pentingnya sosialisasi dan edukasi berkelanjutan: Pertama-tama, teknologi informasi terus berkembang, dan peserta mungkin memiliki tingkat pemahaman yang beragam terkait dengan penggunaan TI. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi

berkelanjutan memberikan kesempatan untuk menjembatani kesenjangan pemahaman dan memastikan bahwa peserta memiliki pengetahuan yang cukup tentang cara menggunakan platform TI, seperti portal online atau aplikasi seluler, dengan efektif. Kedua, melalui program ini, PT Taspen dapat secara teratur memperkenalkan fitur-fitur baru atau perubahan dalam sistem TI kepada peserta. Ini memungkinkan peserta untuk tetap terinformasi tentang perkembangan terbaru dan manfaat yang mereka peroleh dari teknologi tersebut. Misalnya, jika ada perubahan dalam cara mengajukan klaim pensiun atau akses informasi rekening, sosialisasi dan edukasi berkelanjutan dapat membantu peserta beradaptasi dengan perubahan tersebut. Penting juga untuk menjelaskan manfaat pemanfaatan TI secara terus-menerus. Peserta harus tahu bagaimana TI dapat mempermudah proses pensiun mereka, seperti mengakses informasi secara real-time, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pensiun. Edukasi ini akan memotivasi peserta untuk memanfaatkan teknologi informasi dengan lebih aktif. Dengan menjalankan program sosialisasi dan edukasi berkelanjutan, PT Taspen dapat memastikan bahwa peserta memiliki pemahaman yang cukup tentang penggunaan TI dalam mengelola pensiun mereka. Hal ini akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, mengurangi hambatan dalam pemanfaatan TI, dan memungkinkan peserta di Kantor Cabang Kepulauan Nias untuk merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan teknologi informasi dalam perencanaan dan manajemen pensiun mereka. *Perusahaan harus secara rutin menyelenggarakan acara sosialisasi dan edukasi tentang teknologi informasi kepada peserta. Ini bisa berupa seminar, lokakarya, atau webinar.*

- 10. Sosialisasi Khusus untuk Peserta yang Lebih Tua:** Sosialisasi Khusus untuk Peserta yang Lebih Tua merupakan salah satu upaya yang sangat penting dalam mendukung pemanfaatan Teknologi

5
Informasi (TI) oleh peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias. Program ini mengakui bahwa peserta yang lebih tua mungkin memiliki tingkat pemahaman dan keterampilan dalam penggunaan TI yang berbeda dari generasi yang lebih muda. Oleh karena itu, pendekatan yang lebih khusus dan disesuaikan perlu diambil untuk membantu peserta yang lebih tua dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi dengan baik. Program ini akan fokus pada penyampaian informasi dan pelatihan dengan bahasa yang lebih mudah dimengerti, menghindari jargon teknis yang mungkin membingungkan. Peserta yang lebih tua mungkin juga memerlukan lebih banyak waktu dan kesempatan untuk berlatih dalam menggunakan aplikasi atau platform TI. Oleh karena itu, sosialisasi khusus harus memberikan dukungan yang lebih intensif, termasuk sesi pelatihan yang lebih lama dan lebih banyak sumber daya dalam bentuk panduan, tutorial, atau bantuan langsung. Selain itu, program sosialisasi ini harus mencakup edukasi tentang manfaat teknologi informasi secara spesifik bagi peserta yang lebih tua. Mereka perlu tahu bagaimana TI dapat mempermudah proses pengelolaan pensiun mereka, seperti mengakses informasi keuangan secara real-time, mengajukan klaim pensiun secara online, atau berkomunikasi dengan PT Taspen melalui platform digital. Sosialisasi khusus ini juga dapat memanfaatkan metode komunikasi yang lebih familiar bagi peserta yang lebih tua, seperti seminar, lokakarya, atau materi cetak. Ini akan membantu peserta merasa lebih nyaman dan mendukung dalam mengadopsi teknologi informasi. Dengan demikian, sosialisasi khusus untuk peserta yang lebih tua adalah langkah penting dalam memastikan bahwa seluruh spektrum peserta, termasuk yang lebih tua, dapat mengambil manfaat penuh dari teknologi informasi yang tersedia di PT Taspen Kantor Cabang Kepulauan Nias. Ini akan meningkatkan pelayanan yang lebih inklusif dan membantu peserta yang lebih tua merasa lebih percaya

diri dalam mengelola pensiun mereka melalui TI. *PT. Taspen perlu mengembangkan pendekatan khusus dalam sosialisasi dan edukasi untuk peserta yang lebih tua. Ini dapat mencakup penggunaan materi yang lebih sederhana dan metode penyampaian yang lebih personal.*

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias telah mengambil langkah-langkah yang signifikan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi (TI). Upaya ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk mengatasi berbagai kendala yang mungkin dihadapi oleh peserta, seperti ketidakseragaman perangkat, keterbatasan literasi digital, dan masalah stabilitas listrik. Meskipun demikian, masih ada sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Pemahaman peserta tentang aplikasi dan portal web perlu ditingkatkan, sementara perbaikan teknis dan kebijakan keamanan data harus terus diperbarui. Sosialisasi dan edukasi menjadi kunci untuk membantu peserta memahami manfaat penuh dari TI dalam mengelola pensiun mereka, terutama bagi peserta yang lebih tua. Penggunaan media sosial dan pendekatan sosialisasi yang lebih efektif dapat memperkuat pemahaman ini. PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias juga perlu mempertimbangkan peningkatan dalam layanan pelanggan, dengan memberikan respon yang lebih cepat dan jelas kepada pertanyaan dan masalah peserta. Dengan komitmen yang berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman teknologi peserta, memperbaiki proses sosialisasi, dan menjaga standar keamanan data yang ketat, perusahaan dapat memaksimalkan manfaat dari TI, memberikan pengalaman yang positif kepada peserta, dan mempertahankan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan.
2. Pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias dihadapkan pada sejumlah faktor penghambat yang perlu diatasi agar dapat mencapai potensi penuhnya. Salah satu faktor utama adalah ketidakpahaman peserta terhadap aplikasi dan portal web Taspen, yang menciptakan kesenjangan antara apa yang ditawarkan oleh perusahaan melalui teknologi informasi dan pemahaman peserta tentang cara menggunakannya. Masalah teknis, seperti kesalahan sistem atau ketidakstabilan jaringan, juga menjadi hambatan yang signifikan, terutama di lokasi terpencil seperti Kepulauan Nias. Kurangnya informasi terbuka tentang efektivitas layanan serta kelengkapan

dokumen yang dibutuhkan menjadi faktor-faktor lain yang menghambat. Waktu penyelesaian klaim yang lama dan kurangnya literasi digital juga memengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Ketidakstabilan arus PLN, ketidakseragaman perangkat yang digunakan oleh peserta, serta kurangnya sosialisasi dan edukasi adalah faktor-faktor lain yang perlu diperhatikan. Terakhir, tantangan dalam sosialisasi teknologi informasi kepada peserta yang lebih tua memerlukan pendekatan khusus. Untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta, diperlukan upaya yang komprehensif dalam mengatasi faktor-faktor penghambat ini, dengan memberikan edukasi, memperbaiki infrastruktur teknis, dan meningkatkan aksesibilitas serta transparansi informasi. Dengan demikian, PT. Taspen dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pesertanya dan meningkatkan efisiensi operasionalnya.

3. Dalam upaya mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) oleh peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, sejumlah langkah kunci dapat diambil. Pertama, pendidikan dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai dan peserta adalah landasan penting. Ini akan meningkatkan pemahaman tentang aplikasi dan sistem TI serta memastikan keamanan data peserta. Kedua, dukungan teknis yang responsif dan mudah diakses perlu disediakan agar peserta merasa nyaman dalam menggunakan layanan TI. Ketiga, informasi harus tersedia secara terbuka dan transparan melalui platform digital, dan peserta harus tahu bahwa data mereka dikelola dengan baik. Keempat, sistem pengunggahan dokumen akan meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan pensiun. Kelima, peningkatan efisiensi proses dengan otomatisasi dan integrasi data adalah strategi penting. Keenam, program literasi digital akan memastikan peserta memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menggunakan TI. Ketujuh, listrik yang stabil diperlukan untuk menjaga kelancaran operasi TI. Delapan, standarisasi perangkat akan meminimalkan kerumitan dan biaya. Kesembilan, sosialisasi dan edukasi berkelanjutan perlu dilakukan untuk menjelaskan manfaat TI secara terus-menerus. Dan kesepuluh,

sosialisasi khusus untuk peserta yang lebih tua adalah langkah penting agar mereka juga dapat mengambil manfaat penuh dari TI. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, PT Taspen dapat memastikan pemanfaatan optimal TI oleh peserta di Kantor Cabang Kepulauan Nias, meningkatkan pelayanan, dan memungkinkan peserta merasa lebih percaya diri dalam mengelola pensiun mereka melalui teknologi informasi.

5.2 Saran

1. Dalam rangka meningkatkan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) oleh peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, sejumlah langkah dapat diambil. Perusahaan perlu memprioritaskan upaya untuk meningkatkan pemahaman peserta tentang aplikasi dan portal web Taspen. Ini dapat dilakukan melalui penyediaan pelatihan atau panduan yang mudah diakses dan dipahami oleh semua peserta. Langkah kedua adalah terus memperbaiki aspek teknis dan infrastruktur TI, termasuk memastikan stabilitas jaringan dan mengatasi masalah teknis dengan cepat. Keamanan data juga harus dijaga dengan ketat. Sosialisasi dan edukasi harus ditingkatkan secara signifikan. Pendekatan yang lebih efektif, terutama bagi peserta yang lebih tua, harus diadopsi. Penggunaan media sosial dan program edukasi yang lebih terstruktur dapat membantu peserta memahami manfaat penuh dari TI dalam mengelola pensiun mereka. Selain itu, PT. Taspen perlu mempertimbangkan peningkatan dalam layanan pelanggan, dengan respon yang lebih cepat dan jelas terhadap pertanyaan dan masalah peserta. Hal ini akan membantu peserta merasa didengar dan dihargai. Dengan komitmen berkelanjutan untuk meningkatkan pemahaman teknologi peserta, memperbaiki proses sosialisasi, dan menjaga standar keamanan data yang ketat, PT. Taspen dapat memaksimalkan manfaat dari

TI, memberikan pengalaman yang positif kepada peserta, dan mempertahankan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan. Dengan upaya bersama ini, perusahaan dapat terus berinovasi dan mengatasi tantangan yang mungkin timbul seiring dengan perkembangan teknologi informasi.

2. Untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi oleh peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, diperlukan langkah-langkah konkret yang mencakup sejumlah aspek. Perusahaan perlu meningkatkan pemahaman peserta tentang aplikasi dan portal web Taspen. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan pelatihan dan panduan yang mudah diakses dan dipahami oleh semua peserta. Perbaikan teknis dan stabilitas jaringan juga harus menjadi prioritas, terutama di daerah-daerah terpencil. Kebijakan keamanan data harus diperbarui secara berkala untuk melindungi informasi peserta dengan baik. Selanjutnya, PT. Taspen perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi peserta, dengan fokus khusus pada kelompok peserta yang lebih tua. Penggunaan media sosial dan pendekatan sosialisasi yang lebih efektif dapat membantu peserta memahami manfaat penuh dari TI dalam mengelola pensiun mereka. Sementara itu, pelayanan pelanggan perlu ditingkatkan dengan memberikan respon yang lebih cepat dan jelas kepada pertanyaan dan masalah peserta. Penting juga untuk meningkatkan transparansi informasi terkait dengan layanan dan memastikan ketersediaan informasi terbuka yang memadai. Ini akan membantu peserta memahami proses dan manfaat yang mereka terima melalui TI. Selain itu, PT. Taspen perlu mempertimbangkan untuk mempersingkat waktu penyelesaian klaim agar proses lebih efisien. Ketidakstabilan arus PLN dapat diatasi dengan upaya peningkatan infrastruktur listrik di daerah tersebut, jika memungkinkan. Sementara itu, upaya perusahaan dalam menghadapi ketidakseragaman perangkat harus mencakup

pengembangan aplikasi dan portal yang lebih kompatibel dengan berbagai jenis perangkat yang digunakan oleh peserta. Pendekatan khusus perlu diterapkan untuk menyosialisasikan teknologi informasi kepada peserta yang lebih tua, dengan memperhitungkan tingkat literasi digital mereka dan memberikan dukungan ekstra untuk memastikan mereka dapat menggunakan teknologi ini dengan nyaman. Dengan komitmen untuk mengatasi faktor-faktor penghambat ini, PT. Taspen dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya, memberikan pengalaman yang lebih baik kepada peserta, dan mencapai potensi penuh dalam pemanfaatan teknologi informasi.

3. Untuk mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) oleh peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kepulauan Nias, sejumlah langkah strategis yang komprehensif perlu diterapkan. Pertama-tama, pendidikan dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai dan peserta harus menjadi prioritas utama. Ini akan membantu meningkatkan pemahaman tentang aplikasi dan sistem TI, serta memberikan penekanan yang cukup pada keamanan data peserta. Selanjutnya, penting untuk menyediakan dukungan teknis yang responsif dan mudah diakses. Peserta harus merasa nyaman saat menggunakan layanan TI, dan bantuan harus selalu tersedia ketika diperlukan. Dalam hal ini, komunikasi yang baik antara peserta dan tim dukungan teknis akan menjadi kunci. Ketiga, transparansi informasi adalah kunci. Informasi tentang layanan, proses, dan kebijakan perlu tersedia secara terbuka dan mudah diakses melalui platform digital. Peserta harus yakin bahwa data mereka dikelola dengan baik dan aman. Selanjutnya, sistem pengunggahan dokumen dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan pensiun. Proses ini harus dirancang sedemikian rupa sehingga peserta dapat dengan mudah mengunggah dokumen yang diperlukan. Kelima, otomatisasi dan integrasi data adalah strategi penting untuk meningkatkan

efisiensi proses. PT. Taspen harus berinvestasi dalam teknologi yang memungkinkan aliran data yang mulus dan otomatisasi tugas-tugas rutin. Keenam, program literasi digital yang berkelanjutan harus diterapkan untuk memastikan peserta memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menggunakan TI. Program ini harus mencakup pelatihan, panduan, dan sumber daya yang terus diperbarui. Ketujuh, stabilitas listrik adalah prasyarat penting. PT. Taspen harus bekerja sama dengan pihak terkait untuk memastikan pasokan listrik yang stabil, terutama di daerah terpencil. Delapan, standarisasi perangkat yang digunakan oleh peserta dapat meminimalkan kerumitan dan biaya. PT. Taspen dapat mengembangkan panduan dan daftar perangkat yang kompatibel dengan platform TI mereka. Kesembilan, sosialisasi dan edukasi harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menjelaskan manfaat TI secara terus-menerus. Komunikasi yang teratur dan informatif kepada peserta akan memperkuat pemahaman mereka tentang penggunaan TI. Terakhir, sosialisasi khusus untuk peserta yang lebih tua perlu diperhatikan secara khusus. Pendekatan yang ramah dan disesuaikan dengan tingkat literasi digital mereka akan membantu mereka mengambil manfaat penuh dari TI. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, PT. Taspen dapat memastikan pemanfaatan optimal TI oleh peserta di Kantor Cabang Kepulauan Nias, meningkatkan pelayanan, dan memungkinkan peserta merasa lebih percaya diri dalam mengelola pensiun mereka melalui teknologi informasi.

"ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TASPEN KEPADA PESERTA DI KANTOR PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG KEPULAUAN NIAS"

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.unsil.ac.id Internet Source	4%
2	www.taspen.co.id Internet Source	3%
3	repositori.unpkediri.ac.id Internet Source	3%
4	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	2%
5	www.ejournal.stiepembnas.ac.id Internet Source	2%
6	repositori.lppm.unila.ac.id Internet Source	1%
7	jurnal.kominfo.go.id Internet Source	1%
8	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%

repositori.unpas.ac.id

9

Internet Source

1 %

10

media.neliti.com

Internet Source

1 %

11

repository.radenfatah.ac.id

Internet Source

1 %

12

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

"ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TASPEN KEPADA PESERTA DI KANTOR PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG KEPULAUAN NIAS"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84
