

**PEMENUHAN HAK KENYAMANAN NASABAH DALAM LAYANAN APLIKASI
OTENTIKASI PT. TASPEN
(Suatu Penelitian di PT Taspen Cabang Banda Aceh)**

***FULFILLMENT OF CUSTOMER CONVENIENCE IN THE APPLICATION SERVICE
OTENTIKASI PT TASPEN
(A Study at PT Taspen Banda Aceh Branch)***

Farrah Rajuna

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jalan Dayah Abu Lung Ie, Banda Aceh - 23111
e-mail : Farahrajuna884@gmail.com

Safrina

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putro Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111
e-mail : safrinamahmud@unsyiah.ac.id

Abstrak – Kenyamanan merupakan prioritas utama bagi setiap konsumen. PT. TASPEN (Persero) merupakan BUMN yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun telah menerbitkan suatu layanan aplikasi otentikasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para nasabah. Namun dalam kenyataannya para nasabah merasa tidak nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Otentikasi data biometrik dapat dilakukan melalui : sidik jari (*finger print*), foto wajah (*face*), dan sampel suara (*voice*). Para nasabah merasa tidak nyaman menggunakan layanan aplikasi Otentikasi yang diselenggarakan oleh PT. TASPEN (Persero) karena kerap mengalami kegagalan saat memverifikasi data biometrik dan juga karena ketidakmampuan mereka menggunakan teknologi (*smartphone*). Upaya yang dilakukan oleh PT. TASPEN pada nasabah yang mengalami kegagalan melakukan autentikasi adalah dengan menyediakan layanan autentikasi secara manual pada mitra bayar, sehingga uang pensiun dapat segera diambil. Sedangkan bagi yang sakit atau uzur dapat meminta dikunjungi oleh mitra bayar. Disarankan bagi PT. TASPEN (Persero) atas layanan aplikasi Otentikasi yang tidak menyulitkan para nasabah dalam mengoperasikan aplikasi tersebut mengingat para nasabah yang umumnya telah berusia lanjut (LANSIA).

Kata Kunci : Kenyamanan, PT. TASPEN (Persero), Aplikasi Otentikasi.

Abstract – *Comfort is top priority for every consumer. PT. TASPEN (Persero) BUMN engaged in the insurance of old days savings and pension funds has published a service authentication application that aims to provide convenience for customers. But in reality customers feel uncomfortable in using the application. From the results of the study showed that biometric data otentikasi can be done through: finger print, face, voice. Customers feel uncomfortable using the service of otentikasi application held by PT. TASPEN (Persero) because of the failure when verifying biometric data and also because of their inability to use technology (smartphone). Efforts undertaken by PT. TASPEN customers who have failed to do otentikasi is provide otentikasi services manually to pay partners, so that the pension can be immediately taken. For those who are sick or can ask for a visit by partner pay. It is recommended for PT. TASPEN (Persero) for otentikasi application services that do not complicate the customers in operating the application considering the customers who are generally elderly.*

Keywords: *Comfort, PT. TASPEN (Persero), Application otentikasi*

PENDAHULUAN

Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan merupakan salah satu hak yang harus dimiliki oleh setiap konsumen atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Oleh sebab itu, konsumen harus dilindungi dari segala hal yang membahayakan kesehatan, jiwa, dan harta

bendanya yang disebabkan oleh penggunaan barang dan/atau jasa.¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan kenyamanan adalah keadaan nyaman, kesegaran, kesejukan.²

Kenyamanan merupakan prioritas utama bagi konsumen, dengan memberikan kenyamanan bagi konsumen merupakan daya tarik tersendiri bagi suatu layanan, termasuk bagi sebuah aplikasi. Semakin baik layanan yang diberikan oleh penyedia jasa semakin bertambah tingkat peminat dari layanan sebuah jasa. Peningkatan layanan jasa dapat dilakukan dengan memfasilitasi pengguna jasa dengan kualitas dan kuantitas jasa yang baik bagi layanan jasa yang diberikan.

Dunia digital berkembang begitu pesat ditandai dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha dan bertambahnya pemanfaatan layanan jasa bagi masyarakat. Perkembangan ini juga ikut dimanfaatkan oleh dunia perasuransian yang berlomba-lomba meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam pengelolaan risiko dan pengelolaan investasi baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam kegiatan usaha.

PT. Dana Tabungan Asuransi Pegawai Negeri TASPEN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun. Asuransi tabungan yang dikelola oleh PT. TASPEN (Persero) ini khusus hanya mengelola Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pejabat Negara. Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pejabat Negara di seluruh Indonesia sejak aktif sampai dengan pensiun akan mendapat empat jaminan sosial dari TASPEN yaitu, program Tabungan Hari Tua(THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Program Pensiun , dan Program Jaminan Kematian(JKM).³

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat PT. TASPEN (Persero) menerbitkan suatu produk pelayanan baru yang berbasis digital. Pelayanan berbasis digital tersebut adalah sebuah aplikasi yang merupakan inovasi terbaru yang bergerak di bidang digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun, layanan klim otomatis dan layanan klin 1 jam lewat yang telah bersertifikasi ISO 9001: 2015. Otentikasi data dapat dilakukan secara berkala dengan beberapa tahapan yaitu (1) satu bulan sekali untuk penerima tunjangan veteran dan/atau dana kehormatan, (2) otentikasi berkala dua bulan sekali untuk penerima Pensiun Pejabat Negara, PNS,TNI/Polri yang tidak mempunyai tunjangan keluarga, (3)

¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 33.

² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1989, hlm. 3658.

³ PT Taspen” Kerjamsama Integrasi Data PNSPermudah Layanan Kebersertaan TASPEN” (Tanpa Tahun), [https://www. Taspen.co.id/#/?_k=4aqmnmj](https://www.Taspen.co.id/#/?_k=4aqmnmj)[diakses 23/10/19]

otentikasi berkala enam bulan sekali untuk penerima Pensiun Pejabat Negara, PNS, TNI/Polri, yang masih mempunyai tunjangan keluarga. Bagi yang sakit atau uzur dapat meminta dikunjungi mitra bayar. Pensiunan yang sudah melakukan perekaman data biometrik (*enrollment*), namun mengalami kegagalan dalam autentikasi melalui *smartphone* tetap dapat mengambil dana pensiun dengan melakukan autentikasi melalui manual (*desktop*) ke mitra bayar masing-masing seperti biasanya.

Otentikasi melalui data biometrik (*enrollment*) dapat dilakukan dengan tiga tahapan : (1) sidik jari (*finger print*), foto wajah (*face*), sampel suara (*voice*). Batasan perekaman data biometrik disetiap mitra bayar berbeda-beda tergantung jumlah peserta pada mitra bayar tersebut. Namun PT. TASPEN (Persero) sendiri menetapkan batasan maksimalnya yaitu 40 hari.

Layanan aplikasi melalui *smartphone* ini bukan memberikan kemudahan bagi nasabah justru mempersulit yaitu pada saat memverifikasi data biometrik (*enrollment*) kerap mengalami kegagalan sehingga membuat para nasabah harus memverifikasi data secara manual (*desktop*) pada mitra bayar.

Berdasarkan masalah tersebut, maka terdapat rumusan masalah yang akan diangkat sebagai permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses pelaksanaan layanan aplikasi Otentikasi PT. Taspen untuk memenuhi hak mendapatkan kenyamanan bagi nasabah?
2. Bagaimanakah kendala dalam pelaksanaan layanan aplikasi Otentikasi PT. Taspen untuk memenuhi hak mendapatkan kenyamanan bagi nasabah ?
3. Bagaimanakah upaya PT. Taspen dalam mengatasi kendala untuk memenuhi hak mendapatkan kenyamanan bagi nasabah?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode yuridis empiris yang merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer yang diperoleh dari penelitian lapangan berupa data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, penelusuran data kepustakaan yaitu yang bersumber dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan artikel serta studi kepustakaan lainnya.⁴

⁴ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* , Jakarta : Rajawali Pers, 2013, hlm. 134.

Lokasi Penelitian di Wilayah Kota Banda Aceh, yaitu di kantor PT. TASPEN (Persero). Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang akan diteliti. Populasi terdiri dari Manager layanan dan Manfaat PT. TASPEN (Persero) dan Nasabah PT. TASPEN (Persero). Pengambilan sampel menggunakan *Total Sampling* teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi yang terdiri dari Responden dan Informan. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode memusatkan perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia, atau pola-pola yang dianalisis gejala sosial budaya dengan menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola-pola yang berlaku.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Proses pelaksanaan layanan aplikasi Otentikasi PT Taspen untuk memenuhi hak mendapatkan kenyamanan bagi nasabah

Program pensiun merupakan program yang memberikan penghasilan kepada penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasa Pegawai Negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam ikatan Dinas Pemerintah. Sebelum adanya layanan aplikasi Otentikasi PT. TASPEN, bagi para nasabah dalam proses pengambilan uang pensiun yaitu dengan mendatangi langsung kantor mitra bayar, dengan membawa Kartu Identitas Peserta (KARIP), dan para nasabah baru dapat mengambil dana pensiun. Namun, bagi nasabah yang sudah uzur maka pengambilan dana pensiun dapat diwakilkan oleh para ahli waris dengan menggunakan Surat Kuasa untuk diwakilkan oleh para ahli waris.

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi juga berkembang begitu pesatnya salah satunya adalah perkembangan teknologi pada PT. TASPEN(Persero). Dengan memberikan inovasi terbaru berbasis digital yaitu aplikasi Otentikasi PT. TASPEN yang sudah mulai beroperasi sejak awal tahun 2019. Layanan aplikasi Otentikasi merupakan wadah untuk melakukan otentikasi secara online dan berkala, yang merupakan suatu langkah pengembangan layanan agar tidak ada lagi keterlambatan bagi para nasabah dalam menerima dana pensiun. Otentikasi melalui data biometrik (*enrollment*) dapat dilakukan oleh para nasabah dengan cara sebagai berikut : (1) sidik jari (*finger print*), (2) foto wajah (*face*), sampel suara (*voice*). Tata cara perekaman data biometrik dapat dilihat pada aplikasi yang dapat diakses oleh para nasabah.

Para nasabah yang sudah melakukan verifikasi data melalui layanan aplikasi otentikasi dapat mengambil uang disemua mitra bayar yang sudah sesuai dengan yang dipilih sendiri oleh para nasabah. Bagi para nasabah yang sudah uzur atau dalam keadaan sakit parah seperti lumpuh, tetap dapat mengambil dana pensiun yaitu dengan adanya layanan kunjungan nasabah dari pihak mitra bayar, dimana pihak mitra bayar wajib mengunjungi para nasabah yang sudah uzur dengan mendatangi rumah nasabah tersebut. Hal ini dilakukan karena pihak mitra bayar dan PT. TASPEN sudah melakukan perjanjian kerjasama.⁵

Mitra bayar yang melakukan kerjasama dengan PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh adalah Bank BUMN, dan Bank Muamalat yang merupakan Bank Syariah sesuai dengan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS).

Tujuan verifikasi data melalui aplikasi Otentikasi adalah untuk menyelamatkan uang negara dari nasabah yang beritikad tidak baik, misalnya banyaknya nasabah yang melakukan pemalsuan data dimana para nasabah yang sudah meninggal tetap dapat mengambil dana pensiun, dan dalam hal ini penggunaan surat kuasa untuk pengambilan dana pensiun tidak berlaku lagi. Selain itu, inovasi ini juga merupakan salah satu bentuk peningkatan pelayanan PT. TASPEN (Persero) untuk memberikan kepuasan bagi para nsabah, dimana para nasabah dapat melakukan pembayaran atau klim dimanapun tanpa harus mendatangi kantor Taspenn dan Mitra bayar.

2. Kendala dalam Pelaksanaan Layanan Aplikasi Otentikasi PT. TASPEN untuk Memenuhi Hak Mendapatkan Kenyamanan Bagi Nasabah

Menurut hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang menyebabkan pra nasabah merasa tidak nyaman dalam menggunakan layanan aplikasi Otentikasi PT. TASPEN yaitu , layanan aplikasi Otentikasi PT. TASPEN yaitu suatu layanan aplikasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi para nasabah dengan memverifikasi data biometrik tanpa harus mendatangi kantor cabang PT. TASPEN (Persero). Meskipun demikian, para nasabah merasa tidak nyaman atas penggunaan layanan aplikasi yang disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu : kurangnya pengetahuan para nasabah atas perkembangan teknologi, *handphone* yang digunakan oleh para nasabah tidak dapat mengakses aplikasi dan para nasabah sering mengalami kegagalan saat memverifikasi data biometrik. Kenyamanan

⁵ Liderestety, Manager Layanan dan Manfaat PT. TASPEN (Persero) Cabang Banda Aceh, *Wawancara*,20 Februari 2020

merupakan faktor utama bagi konsumen dan setiap konsumen berhak untuk memperoleh pelayanan jasa yang memberikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi dirinya termasuk pada saat menggunakan aplikasi. Dalam hal ini, adanya layanan aplikasi bukan hanya memberikan kemudahan bagi para nasabah tetapi juga memberikan kenyamanan dalam menggunakannya.

Teori *Kolcaba* menyebutkan bahwa kenyamanan terdiri atas beberapa konsep salah satunya adalah kenyamanan lingkungan, yang merupakan kenyamanan atas suatu kondisi dan penaruh dari luar dan manusia. Sementara itu, *Pikkarainen* mengatakan bahwa kenyamanan adalah suatu keadaan dimana individu melakukan aktivitas menggunakan teknologi yang dianggap menyenangkan bagi dirinya. Dalam hal ini, dapat dilihat pada PT. TASPEN (Persero) dalam melahirkan suatu layanan aplikasi otentikasi sebagai wujud perkembangan teknologi masih belum memberikan kenyamanan bagi para nasabahnya, mengingat usia para nasabah yang sudah LANSIA (Lanjut Usia) dituntut untuk mempelajari hal yang baru, ini justru mempersulit para nasabah.

3. Upaya PT. TASPEN (Persero) dalam Mengatasi Kendala untuk Memenuhi hak mendapatkan kenyamanan bagi nasabah

Kenyamanan merupakan prioritas utama bagi sebuah pelayanan jasa, termasuk layanan jasa dari PT. TASPEN (Persero). Dalam pemenuhan hak kenyamanan nasabah PT. TASPEN (Persero) terus mengupayakan hal yang memudahkan bagi para nasabah, mengingat usia para nasabah yang sudah Lanjut Usia (LANSIA). Oleh karena itu, PT. TASPEN (Persero) terus mengupayakan inovasi baru bagi kenyamanan nasabah yang salah satu inovasi baru yang diwujudkan adalah Aplikasi Otentikasi PT. TASPEN.

Pengajuan klaim pada PT. TASPEN (Persero) dapat dilakukan dengan dua cara yang dapat dipilih sendiri oleh para nasabah, yaitu melalui telepon atau mendatangi langsung kantor cabang PT. TASPEN (Persero). Bagi para nasabah yang mengajukan klaim akan dilayani langsung oleh bagian *Customer Service* yaitu pada bagian layanan klaim, non klaim atau informasi.

Penanganan atas klaim yang diajukan oleh para nasabah akan diproses secara langsung terhitung dalam jangka waktu 1 (satu) jam setelah nasabah mengajukan klaim. Jika membutuhkan waktu dalam memproses keluhan nasabah, maka jangka waktu penanganannya terhitung tidak lebih dari 1 (satu) hari sejak pengaduan diajukan. Pada saat pengajuan klaim adanya jangka waktu yang melebihi dari 1 (satu) jam maka para nasabah akan mendapatkan

sebuah sovenir berupa payung yang menandakan bahwa waktu penyelesaian penanganan keluhan pelanggan telah melewati batasan yang telah ditentukan. Jika keluhan yang diajukan merupakan kewenangan kantor pusat PT. TASPEN maka akan di tangani oleh kantor pusat.

Penilaian bentuk presentase keluhan pelanggan akan ditangani oleh *Customer Satisfaction Index (CSI)*. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh berdasarkan produk barang dan/atau jasa yang diukur.

Pada bulan Juli sampai dengan Desember 2018 terdapat 6 (enam) orang nasabah yang mengajukan keluhan mengenai gaji yang belum masuk. Sedangkan pada tahun 2019 hanya terdapat 1 (satu) orang nasabah yang mengajukan keluhan yaitu pada bulan Januari mengenai gaji yang belum masuk, itu karena kurangnya informasi yang diperoleh oleh para nasabah dan kurangnya sosialisasi dari pihak mitra bayar.

Penyebab para nasabah mengajukan keluhan adalah karena umumnya nasabah merupakan nasabah baru. Maka pembayaran dana pensiun pertama tidak masuk pada Daftar Pembayaran (DAPEM) induk melainkan pada DAPEM susulan. Sementara pembayaran DAPEM susulan tidak dilakukan pada tanggal 1 (satu) melainkan tanggal 15 (lima belas). Jelas bahwa pada saat nasabah mengambil dana pensiun pada tanggal 1 (satu) dana pensiun belum masuk. PT. TASPEN (Persero) sedang mengupayakan cara agar DAPEM susulan dapat dibayar pada tanggal 1 (satu) tidak pada tanggal 15 (lima belas).

KESIMPULAN

Proses pelaksanaan layanan aplikasi Otentikasi PT. TASPEN dapat dilakukan dengan 3 (tiga) tahapan sebagai berikut : (1) sidik jari (*finger print*), (2) foto wajah (*face*), (3) sampel suara (*voice*). Batasan waktu perekaman biometrik disetiap mitra bayar berbeda-beda tergantung jumlah peserta pada mitra bayar tersebut. Namun PT. TASPEN (Persero) sendiri menetapkan batasan waktu perekaman biometrik yaitu 40 hari.

Faktor yang menyebabkan para nasabah tidak nyaman adalah :

1. Kurangnya pengetahuan para nasabah akan perkembangan teknologi,
2. *Handphone* yang digunakan oleh para nasabah tidak dapat mengakses aplikasi,
3. Para nasabah kerap mengalami kegagalan pada saat memverifikasi data biometrik.

Upaya yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) bagi para nasabah yang mengalami kegagalan adalah tetap dapat mengambil dana pensiun dengan mendatangi mitra bayar dan melakukan verifikasi data secara manual (*desktop*). Bagi para nasabah yang sudah

uzur atau dalam keadaan sakit parah juga dapat mengambil dana pensiun dengan adanya layanan kunjungan nasabah oleh pihak mitra bayar.

DAFTAR PUSTAKA

Amiruddin dan Zainal Asikin, “ Pengantar Metode Penelitian Hukum”, Jakarta : Rajawali Pers, 2013.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, “Kamus Besar Bahasa Indonesia”, Jakarta : Balai Pustaka, 1989.

Janus Sidabolak, “Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2014.

PT Taspen, “Kerjasama Integrasi Data PNS permudah Layanan kepersertaan TASPEN” (tanpa tahun), <http://www.taspen.co.id/#/?_k=4aqmnj>, diakses [23/10/19]