

The Challenge Digitalisation of Pension Fund Services for Elderly Pensioners: Evaluation of the Use of Dapenbun Online Application at PTPN III Medan

Ade Kurnia Sari¹, Annio Indah Lestari Nasution²

¹ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

adekurniasari@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 28 Desember 2024

Tgl. Diterima : 3 Januari 2025

Tersedia Online : 16 Januari 2025

Keywords:

Digitalisation, Pension Fund, Services

ABSTRAK/ABSTRACT

Digitalisation has been a key driver in the transformation of Indonesia's financial sector and pension services, but elderly retirees face various obstacles, such as low digital literacy, limited internet access, and physical difficulties in using technology. This article discusses the challenges of digitalisation of pension fund services for elderly retirees through an evaluation of the use of the Dapenbun Online application at PTPN III Medan. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation studies. The results show that although the Dapenbun Online application offers easy access to information and pension claims, it still has various challenges. Therefore, this article recommends solutions such as ball pick-up services, development of telephone services, and training to improve technological understanding among retirees, in order to create a more inclusive and responsive service to the needs of elderly retirees.

PENDAHULUAN

Digitalisasi telah menjadi pendorong utama dalam transformasi berbagai sektor, termasuk sektor keuangan dan layanan pensiun. Di Indonesia, lembaga-lembaga seperti PTPN III Medan berupaya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan dana pensiun melalui penerapan teknologi digital. Salah satu inovasi yang diperkenalkan adalah aplikasi Dapenbun Online, yang dirancang untuk memudahkan pensiunan dalam mengakses informasi dan layanan terkait dana pensiun mereka. Inisiatif ini sejalan dengan agenda nasional untuk modernisasi layanan publik dan peningkatan efisiensi administratif. Namun, di balik kemajuan teknologi ini,

muncul berbagai tantangan yang signifikan, terutama bagi kelompok pensiunan lansia yang memiliki keterbatasan dalam mengadopsi teknologi baru.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh pensiunan lansia adalah rendahnya literasi digital. Menurut Nisa et al., (2023) banyak lansia yang mengalami kesulitan dan dalam aspek keterampilan digital dan keamanan digital (*digital safety*). Keterbatasan dalam memahami teknologi dan cara penggunaannya dapat menghambat kemampuan mereka untuk memanfaatkan aplikasi Dapenbun Online secara efektif. Hal ini diperparah oleh fakta

bahwa banyak lansia yang tidak memiliki pengalaman sebelumnya dalam menggunakan perangkat digital, sehingga mereka merasa cemas dan tidak percaya diri saat harus berinteraksi dengan teknologi baru. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi Dapenbun Online di PTPN III Medan, dengan fokus pada tantangan yang dihadapi oleh pensiunan lansia. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengembangan layanan dana pensiun yang lebih inklusif dan ramah bagi lansia, serta mendukung upaya digitalisasi yang lebih efektif di masa depan.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Digitalisasi

Di era revolusi industri 4.0, perubahan yang diperlukan harus dilakukan untuk beradaptasi. Dalam KBBI, digitalisasi diartikan sebagai proses pemberian atau penggunaan sistem digital. Mutiasari (2020) menyatakan bahwa melalui transformasi digitalisasi, sifatnya konvensional beralih ke sistem digital. Ini termasuk pembenahan internal yang ketat, termasuk standar operasi dan manajemen risiko, yang membutuhkan inovasi pembaharu untuk menciptakan nilai yang efektif, efisien, dan adaptif.

Digitalisasi merupakan proses fundamental yang mengubah paradigma konvensional menjadi sistem berbasis digital, mencakup dimensi yang jauh lebih luas daripada sekadar pergantian teknologi. Menurut penelitian Mergel (2019) dalam *Government Information Quarterly*, transformasi digital tidak hanya menyentuh aspek layanan eksternal, melainkan juga melibatkan rekonstruksi menyeluruh struktur internal organisasi, mulai dari standar operasional hingga manajemen risiko.

Dalam konteks evolusi kelembagaan, digitalisasi bukan sekadar implementasi teknologi, tetapi representasi strategi komprehensif untuk menciptakan ekosistem organisasi yang lebih adaptif, efisien, dan responsif. Henriette (2020) menegaskan bahwa

transformasi digital mensyaratkan pendekatan multidimensional, yang melibatkan integrasi teknologi, perubahan budaya organisasi, dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia.

Kompleksitas digitalisasi terletak pada kemampuannya untuk merombak total mekanisme kerja tradisional. Proses digitalisasi memerlukan inovasi berkelanjutan, yang tidak sekadar menggantikan sistem lama, melainkan menciptakan nilai baru melalui pendekatan digital yang lebih cerdas dan terintegrasi. Hal ini mengimplikasikan kebutuhan akan transformasi yang bersifat holistik, mencakup aspek teknologi, manajemen, dan sumber daya manusia (Yani et al., 2024).

Pelayanan Digital

Digital *service* atau pelayanan secara digital yaitu layanan yang disediakan dalam bentuk digital dan bisa disediakan dalam berbagai bentuk, antara lain aplikasi atau platform. Sistem kerja digital *services* pasti mengandalkan informasi dan data yang bersumber lebih dari satu komputer. Integrasi informasi dan data dari berbagai sumber itu bisa didapat karena mengandalkan koneksi internet atau jaringan fisik dari pihak penyedia digital *services*. Digital *service* bisa diartikan sebagai layanan yang bisa diakses masyarakat melalui dunia digital seperti PC dan HP. Layanan digital ini beragam bentuknya, mulai dari servis keuangan, jasa kesehatan, serta transaksi dan/atau pertukaran data lain yang dilakukan secara daring.

Dana Pensiun

Dana Pensiun merupakan sejumlah uang yang diterima sebagai imbalan setelah berhenti bekerja. Sesuai dengan UU No. 11 tahun 1992 tentang Dana Pensiun, dana pensiun dapat diartikan sebagai entitas hukum yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelaksanaan program yang menawarkan manfaat pensiun. Dana Pensiun dapat didirikan oleh pemberi kerja, pemerintah, bank, atau perusahaan asuransi jiwa. Manfaat pensiun merujuk pada sejumlah uang yang dibayarkan oleh dana pensiun kepada pesertanya

setelah mereka memasuki masa pensiun (Soetiono & Setiawan, 2018).

Program Dana Pensiun ini dirancang untuk memberikan jaminan keuangan yang berkelanjutan kepada para pekerja setelah mereka tidak lagi aktif dalam dunia kerja. Melalui sistem yang terstruktur dan profesional, Dana Pensiun mengelola kontribusi dari peserta dan pemberi kerja untuk kemudian diinvestasikan ke dalam berbagai instrumen keuangan yang aman dan menguntungkan. Hasil dari investasi tersebut akan digunakan untuk membayar manfaat pensiun kepada para peserta sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati (Handayani et al., 2024).

Kebudayaan Dana Pensiun tidak hanya bermanfaat bagi kesejahteraan individual peserta, tetapi juga berkontribusi positif terhadap pembangunan ekonomi nasional. Dana yang terkumpul dapat diinvestasikan dalam berbagai sektor produktif yang mendukung pertumbuhan ekonomi, sementara para pekerja dapat lebih fokus dalam mengembangkan karir mereka dengan keyakinan bahwa masa pensiun mereka telah terjamin secara finansial. Dengan demikian, Dana Pensiun menjadi instrumen penting dalam menciptakan stabilitas sosial dan ekonomi jangka panjang bagi masyarakat Indonesia.

Dapenbun Online

Aplikasi Dapenbun Online merupakan sistem yang dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan melakukan pengkinian data terkait dana pensiun. Melalui platform ini, peserta dapat dengan mudah mengakses berbagai fitur penting terkait dana pensiun mereka. Beberapa layanan utama yang tersedia meliputi pengecekan data pribadi, pemutakhiran informasi ahli waris, serta perhitungan estimasi manfaat pensiun yang akan diterima. Semua informasi ini dapat diakses secara instan melalui smartphone, menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi kantor Dana Pensiun secara langsung.

Kehadiran Aplikasi Dapenbun Online mencerminkan komitmen dalam menghadirkan layanan yang efisien dan transparan bagi para peserta dana pensiun. Dengan memanfaatkan teknologi

digital, aplikasi ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga peserta, tetapi juga memastikan bahwa setiap peserta memiliki akses yang mudah dan cepat terhadap informasi penting mengenai dana pensiun mereka. Hal ini sejalan dengan upaya modernisasi sistem pelayanan dana pensiun yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan peserta.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami fenomena secara mendalam dan menyeluruh. Proses pengumpulan data akan dilakukan melalui tiga teknik utama yaitu observasi langsung di lapangan untuk mengamati perilaku dan kondisi alamiah subjek penelitian, wawancara dengan para pensiunan lansia dan karyawan di PTPN III Medan, serta studi dokumentasi untuk menganalisis berbagai dokumen terkait untuk memahami tantangan yang dihadapi pensiunan lansia dalam menggunakan aplikasi Dapenbun Online di PTPN III Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Verifikasi Peserta Pensiun di Aplikasi Dapenbun Online

Dapenbun merupakan sebuah badan usaha yang didirikan oleh PT Perkebunan Nusantara (PTPN) dengan tujuan khusus mengelola dana pensiun bagi para karyawan di lingkungan PTPN. Lembaga ini telah mengembangkan jaringan pelayanan yang luas dengan membuka beberapa kantor cabang di seluruh wilayah Indonesia, termasuk salah satunya di Kota Medan. Secara spesifik, PT Perkebunan Nusantara III (Persero) DAPENBUN Kota Medan merupakan institusi yang bertanggung jawab mengelola dana pensiun secara komprehensif bagi seluruh karyawan PTPN III. Sebagai lembaga yang memiliki peran strategis dalam memberikan jaminan kesejahteraan purna bakti, Dapenbun memiliki tugas dan fungsi yang sangat penting dalam memberikan

pelayanan optimal kepada para pensiunan.

Proses klaim pensiun menjadi salah satu tahapan kritis dalam sistem manajemen Dapenbun. Proses ini dirancang tidak sekadar sebagai prosedur administratif, melainkan memiliki tujuan fundamental untuk memverifikasi keaktifan penerima pensiun dan mencegah potensi penyalahgunaan dana pensiun yang telah dikumpulkan selama masa kerja. Dalam konteks regulasi, proses verifikasi kelengkapan persyaratan klaim pensiun mengacu secara ketat pada ketentuan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019. Petugas Dapenbun memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap peserta memenuhi kriteria spesifik, meliputi persyaratan usia pensiun dan masa kerja yang telah ditetapkan secara komprehensif.

Proses verifikasi peserta pensiun melalui aplikasi Dapenbun Online dirancang sebagai sistem terintegrasi yang memungkinkan pemeriksaan data secara akurat dan efisien. Sistem digital ini bertujuan untuk mempermudah proses administrasi, meningkatkan akurasi data, mempercepat waktu pelayanan, memberikan transparansi informasi, dan mengurangi potensi kesalahan manual. Adapun proses verifikasi peserta pensiun di aplikasi dapenbun *online* meliputi:

1. Peserta pensiun diwajibkan melakukan autentifikasi diri dua kali dalam setahun
2. Dapenbun memberikan informasi dan panduan kepada peserta tentang cara melakukan autentifikasi
3. Peserta mengambil foto diri menggunakan aplikasi Dapenbun online
4. Jika peserta sudah lanjut usia dan mengalami kesulitan menggunakan gadget atau lupa melakukan foto ulang
5. Maka uang pensiun akan ditahan dan tidak dapat dikeluarkan sampai bulan berikutnya.

Hambatan dalam Proses Klaim Pensiun di Aplikasi Dapenbun Online

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, terdapat

beberapa hambatan signifikan yang dihadapi oleh para pensiunan dalam proses klaim pensiun melalui aplikasi Dapenbun Online di Kota Medan. Hambatan-hambatan tersebut antara lain:

1. Kurangnya Pengetahuan Teknologi
Banyak pensiunan yang berusia lanjut tidak memiliki pengetahuan atau pengalaman yang memadai dalam menggunakan teknologi dan perangkat elektronik. Hal ini menyebabkan mereka merasa kesulitan untuk memahami dan mengoperasikan aplikasi Dapenbun Online, yang pada gilirannya menghambat proses klaim pensiun mereka.
2. Akses Internet yang Terbatas
Tidak semua pensiunan memiliki akses internet yang stabil dan memadai di rumah mereka. Keterbatasan ini membuat mereka kesulitan untuk mengakses aplikasi secara konsisten, sehingga menghambat kemampuan mereka untuk melakukan klaim secara efisien.
3. Kesulitan Fisik dalam Penggunaan Perangkat
Beberapa pensiunan mungkin mengalami kesulitan fisik, seperti gangguan penglihatan atau keterbatasan gerak, yang membuat mereka kesulitan dalam menggunakan perangkat elektronik seperti smartphone atau komputer. Hal ini dapat menjadi penghalang tambahan dalam proses klaim pensiun yang seharusnya dapat dilakukan dengan mudah.
4. Kurangnya Dukungan dari Keluarga
Tidak semua pensiunan memiliki anggota keluarga atau orang terdekat yang dapat memberikan bantuan dalam menggunakan aplikasi Dapenbun Online. Tanpa dukungan tersebut, mereka mungkin merasa terasing dan bingung dalam menghadapi teknologi yang baru bagi mereka.
5. Kekhawatiran terhadap Keamanan Data Pribadi
Beberapa pensiunan mungkin merasa khawatir mengenai keamanan data pribadi mereka saat menggunakan aplikasi *online*. Ketidakpastian ini

dapat menimbulkan rasa cemas dan ragu, sehingga mereka enggan untuk melanjutkan proses klaim melalui platform digital.

Solusi dalam Mengatasi Permasalahan Proses Klaim Pensiun di Dapenbun Kota Medan

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam proses klaim pensiun di Dapenbun Kota Medan, beberapa solusi alternatif telah diusulkan yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi para pensiunan.

1. Menyediakan layanan jemput bola menjadi salah satu solusi yang efektif. Dalam hal ini, petugas dapenbun akan melakukan kunjungan langsung ke kediaman pensiunan yang berusia lanjut atau memiliki keterbatasan mobilitas. Dengan cara ini, proses klaim dapat dilakukan dengan lebih mudah dan tanpa hambatan bagi mereka yang kesulitan untuk datang ke kantor.
2. Mengembangkan layanan telepon atau *video call* juga dapat menjadi alternatif yang sangat membantu. Melalui layanan ini, pensiunan dapat mengajukan klaim pensiun tanpa harus datang ke kantor, terutama bagi mereka yang tidak memiliki akses internet yang memadai atau merasa lebih nyaman berkomunikasi secara langsung dengan petugas.
3. Adanya penunjukan wakil klaim merupakan solusi yang memungkinkan pensiunan untuk menugaskan anggota keluarga atau orang kepercayaan mereka untuk mewakili dalam proses klaim. Dengan adanya wakil, pensiunan dapat merasa lebih tenang dan terjamin dalam pengajuan klaim mereka.
4. Dapenbun dapat menyelenggarakan pelatihan dan seminar edukasi yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai proses klaim pensiun. Selain itu, penyediaan pendampingan bagi pensiunan yang membutuhkan bantuan dalam memahami dan menyelesaikan proses klaim juga sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan diri mereka.

5. Pemanfaatan media sosial, aplikasi mobile, dan pengembangan aplikasi khusus dapat menjadi langkah strategis untuk memberikan informasi dan bantuan kepada pensiunan secara lebih efektif. Dengan memanfaatkan teknologi, dapenbun dapat menjangkau lebih banyak pensiunan dan memberikan layanan yang lebih responsif.

KESIMPULAN

Proses verifikasi peserta pensiun melalui aplikasi Dapenbun Online dirancang sebagai sistem terintegrasi yang memungkinkan pemeriksaan data secara akurat dan efisien sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019. Meskipun aplikasi dapenbun online menawarkan kemudahan dalam mengakses informasi dan melakukan klaim pensiun, tantangan signifikan muncul, terutama terkait rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet, dan kesulitan fisik yang dihadapi oleh pensiunan lansia. Penelitian ini merekomendasikan beberapa solusi, seperti layanan jemput bola, pengembangan layanan telepon, dan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman teknologi di kalangan pensiunan. Dengan demikian, untuk mencapai digitalisasi yang lebih inklusif dan efektif, penting bagi lembaga terkait untuk mempertimbangkan kebutuhan spesifik pensiunan lansia dan melakukan sosialisasi serta evaluasi berkala terhadap layanan yang diberikan.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Implikasi

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pensiun dapat memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses informasi terkait dana pensiun mereka. Namun, bagi pensiunan lansia, tantangan dalam mengakses dan memahami aplikasi digital perlu menjadi perhatian utama. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya

lembaga-lembaga yang mengelola dana pensiun, seperti PTPN III Medan, untuk menciptakan sistem yang lebih inklusif, yang dapat mengakomodasi kebutuhan pensiunan lansia dengan keterbatasan literasi digital. Pengembangan teknologi yang ramah lansia, termasuk interface yang lebih sederhana dan pendampingan dalam bentuk pelatihan atau bantuan langsung, akan sangat berguna dalam meningkatkan penggunaan aplikasi tersebut.

2. Perlunya penguatan program edukasi dan pelatihan digital bagi pensiunan. Lembaga pengelola dana pensiun dapat bekerja sama dengan berbagai pihak untuk menyelenggarakan pelatihan yang dirancang khusus untuk meningkatkan literasi digital pensiunan lansia. Ini tidak hanya akan membantu mereka mengakses aplikasi, tetapi juga memberikan rasa percaya diri dalam menggunakan teknologi.

Keterbatasan

Penelitian ini bersifat terbatas pada peserta pensiunan lansia di PTPN III Medan, yang mungkin tidak sepenuhnya mewakili kondisi pensiunan lansia di seluruh Indonesia. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu diuji lebih lanjut di wilayah lain dengan karakteristik pensiunan yang berbeda. Perbedaan dalam akses teknologi, kultur lokal, dan kebijakan lembaga bisa mempengaruhi adopsi teknologi digital di kelompok pensiunan lainnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Meskipun metode ini memberikan pemahaman yang mendalam mengenai tantangan yang dihadapi pensiunan lansia, data yang diperoleh masih bersifat subjektif dan tidak dapat diukur secara kuantitatif. Oleh karena itu, temuan dari penelitian ini perlu diuji

dengan metode kuantitatif atau melalui studi yang lebih besar untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

REFERENCES

- Handayani, F. S. R., Aminuddin, A., & Nur, H. (2024). Efektivitas Pelayanan Dana Pensiun Asn Melalui Program Taspen Smart Card di Kabupaten Pinrang. *Journal of Political and Development Issues*, 1(1), 49–74.
- Henriette, E. , et al. (2020). Digital Transformation Challenges. *Management*, 23(4), 327–345.
- Mergel, I. , et al. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4).
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan industri perbankan di era digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41.
- Nisa, U., Nisak, C. L. C., & Fatia, D. (2023). Literasi Digital Lansia Pada Aspek Digital Skill dan Digital Safety. *Jurnal Komunikasi Global*, 12(1), 143–167.
- Soetiono, K. S., & Setiawan, C. (2018). *Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia*. Rajagrafindo Persada.
- Yani, R. S. R., Arif, M., & Sitorus, R. W. (2024). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan. *Journal Islamic Global Network for Information Technology and Entrepreneurship*, 2(2), 01–13.