

---

## **Efektivitas Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Pemenuhan Hak Penerima Dana Pensiun Di Pt. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu**

**Dyah Nuri Mardania<sup>1</sup>, Nur S.B Ambarini<sup>2</sup>, Joko Susetyanto<sup>3</sup>, Hamdani <sup>4</sup>**

<sup>1234</sup>*Fakultas Hukum Universitas Bengkulu*

*E-mail Korenspondensi: jokosusetyanto@yahoo.com*

### **Abstract**

*PT Taspen (Persero) issued a digital-based innovation in the form of an authentication taspen application. This authentication taspen application is a requirement in the payment of pension funds. However, there are still obstacles in the use of taspen authentication application. This research uses empirical law or law in action research methods. This research uses primary data and secondary data obtained through direct interviews and document studies. The data obtained will be processed by editing techniques and then analyzed by qualitative analysis methods. The result of this research is the Taspen Authentication Application in fulfilling the rights of pension fund recipients at PT. Bank Mandiri Taspen Bengkulu City has not been effective because not all pension fund recipients can use the Taspen Authentication Application so that there is a delay in fulfilling the rights of pension fund recipients. While in fulfilling the rights of participants receiving pension funds due to failed authentication in the Taspen Application at PT Bank Mandiri Taspen Bengkulu City, PT Bank Mandiri Taspen Bengkulu City provides 3 (three) solutions that can be carried out by participants receiving pension funds according to the obstacles and physical conditions of the participants receiving pension funds, namely manual authentication through customer service (CS), power of attorney, customer visit services (LKN).*

**Keywords:** *Taspen, Authentication, Right, Pension, Bank.*

### **Abstrak**

PT. Taspen (Persero) mengeluarkan inovasi berbasis digital berupa aplikasi taspen otentikasi. Aplikasi taspen otentikasi ini sebagai syarat dalam pembayaran dana pensiun. Namun, masih terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi taspen otentikasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara langsung maupun studi dokumen. Data yang diperoleh akan diolah dengan teknik pemeriksaan data kemudian dianalisis dengan metode analisis kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi taspen otentikasi dalam pemenuhan hak penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu belum efektif karena tidak semua peserta penerima dana pensiun dapat menggunakan aplikasi taspen otentikasi sehingga terjadi keterlambatan dalam pemenuhan hak peserta penerima dana pensiun. Sedangkan dalam pemenuhan hak peserta penerima

---

dana pensiun akibat gagal otentikasi pada aplikasi taspen di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu memberikan 3 (tiga) solusi yang dapat dilakukan oleh peserta penerima dana pensiun sesuai dengan hambatan dan kondisi fisik dari peserta penerima dana pensiun yaitu otentikasi manual melalui customer service (CS), surat kuasa, layanan kunjungan nasabah (LKN).

**Kata Kunci** : Taspen, Otentikasi, Hak, Pensiun, Bank.

## **PENDAHULUAN**

Di dalam era globalisasi ini, kebutuhan masyarakat semakin beragam dan terus meningkat. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan tersebut masyarakat harus bekerja. Bekerja merupakan hak yang dimiliki setiap orang baik itu pria maupun wanita. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>1</sup> Salah satu pekerjaan yang pada umumnya banyak diinginkan oleh masyarakat Indonesia adalah menjadi pegawai pada suatu instansi milik pemerintah, yaitu menjadi Pegawai Negeri Sipil. Pengertian Pegawai Negeri Sipil menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara adalah :

“Pegawai Negeri Sipil selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan”.<sup>2</sup>

Pegawai Negeri Sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, dan adil<sup>3</sup>. Seseorang yang mengikatkan diri untuk bekerja kepada pemerintah dalam melakukan sesuatu atau beberapa macam jabatan akan menerima imbalan yang dinamakan gaji atau upah.<sup>4</sup> Sebagaimana diketahui bahwa dalam menjadi Pegawai Negeri Sipil ada batas usia yang ditentukan oleh undang-undang, jika sudah mencapai batas usianya, Pegawai Negeri Sipil akan purnatugas atau pensiun.

Bagi Pegawai Negeri Sipil yang diberhentikan dengan hormat karena mencapai batas usia pensiun, dapat diberikan hak pensiun apabila telah memiliki masa kerja pensiun paling sedikit dua puluh tahun dengan ketentuan pada saat pemberhentiannya telah bekerja sekurang-kurangnya empat tahun sebagai Pegawai Negeri Sipil. Pegawai Negeri Sipil yang sudah pensiun harus dijamin kesejahteraan hidupnya. Kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil sangatlah penting bagi pemberi kerja

---

<sup>1</sup> Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

<sup>2</sup> Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

<sup>3</sup> Eka Deviani dan Rifka Yudhi, *Hukum Kepegawaian Historisitas dan Aktualitas Aparatur Sipil Negara (PNS&PPPK)*, Pusaka Media, Bandar Lampung, 2022, hlm. 18.

<sup>4</sup> Abdoel Djamali, *Pengantar Hukum Indonesia*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 104.

dalam hal ini adalah instansi pemerintah.<sup>5</sup> Oleh karena itu, pemerintah memberikan jaminan sosial kepada Pegawai Negeri Sipil. Jaminan sosial adalah instrumen negara yang dilaksanakan untuk mengalihkan risiko individu secara nasional yang dikelola sesuai asas dan prinsip-prinsip dalam Undang-Undang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.<sup>6</sup> Tujuan dari adanya jaminan sosial berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yaitu :

“Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya”.<sup>7</sup>

Jaminan sosial yang diberikan oleh pemerintah kepada Pegawai Negeri Sipil diatur dalam Pasal 21 ayat (6) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa Pegawai Negeri Sipil berhak atas jaminan pensiun dan jaminan hari tua.<sup>8</sup> Jaminan pensiun dan jaminan hari tua ini berupa dana pensiun yang merupakan hak Pegawai Negeri Sipil sebagai penghargaan atas jasa-jasanya selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas pemerintah. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua berasal dari pemerintah sebagai pemberi kerja dan iuran dari penghasilan setiap bulan Pegawai Negeri Sipil itu sendiri. Pemberian dana pensiun merupakan salah satu upaya yang bertujuan untuk menjamin kehidupan seorang pegawai setelah tidak bekerja lagi (pensiun).<sup>9</sup> Usia Pegawai Negeri Sipil juga digunakan sebagai penetapan hak atas pensiun dapat dilihat dari tanggal kelahiran yang disebut pada pengangkatan pertama sebagai Pegawai Negeri Sipil menurut bukti-bukti yang sah.

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dipercaya oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial berupa dana pensiun dan tabungan hari tua bagi Pegawai Negeri Sipil yaitu PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri yang sering disingkat menjadi PT. Taspen (Persero). Pendirian PT. Taspen (Persero) ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan bagi Pegawai Negeri Sipil khususnya pada saat telah mencapai usia pensiun. Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dalam pemenuhan hak penerima dana pensiun, PT. Taspen (Persero) melakukan inovasi berbasis digital dalam pembayaran dana pensiun. Proses penerapan transformasi digital dilakukan setelah terdapat masalah yang dihadapi dalam pembayaran dana pensiun, seperti ketidaksesuaian

<sup>5</sup> Dean Cakra Buana Ginting, I Gusti Ayu Putri Kartika, “Perlindungan Kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Melalui Pemberian Jaminan Sosial”, *Kertha Semaya*, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali, 2013, hlm. 3.

<sup>6</sup> Asih Eka Putri, *Paham Sistem Jaminan Sosial Nasional*, CV. Komunitas Pejaten Mediatama, Jakarta, 2014, hlm. 7.

<sup>7</sup> Pasal 3 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

<sup>8</sup> Pasal 21 ayat (6) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

<sup>9</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2006, hlm. 16.

---

data antara PT. Taspen (Persero) dan mitra bayar akibat perbedaan perubahan kode status transaksi, keterlanjuran pembayaran dana pensiun kepada peserta penerima dana pensiun yang tidak melakukan konfirmasi ke PT. Taspen (Persero) atau mitra bayar bahwa peserta penerima dana pensiun sudah meninggal dunia, dan hasil otentikasi mitra bayar yang tidak semuanya terkirim ke PT. Taspen (Persero).<sup>10</sup> Hal tersebut mendorong PT. Taspen (Persero) untuk mengembangkan suatu inovasi dengan penggunaan teknologi demi mewujudkan pelayanan yang lebih baik. Salah satu inovasi dari PT. Taspen (Persero) adalah aplikasi taspen otentikasi. Aplikasi taspen otentikasi merupakan aplikasi yang rilis pada tahun 2018.<sup>11</sup>

Aplikasi taspen otentikasi ini menggunakan aplikasi *mobile* yang dapat di *download* pada *smartphone* yang dimiliki oleh peserta penerima dana pensiun atau mitra bayar. Melalui aplikasi taspen otentikasi, peserta penerima dana pensiun cukup memasukkan nomor pensiun dan melakukan instruksi yang ada pada aplikasi tersebut. Proses otentikasi dilakukan dengan tiga kriteria, yaitu suara, sidik jari, dan retina mata.<sup>12</sup> Seluruh peserta penerima dana pensiun diwajibkan untuk menggunakan aplikasi taspen otentikasi sebagai syarat pengambilan dana pensiun.

Di Kota Bengkulu ada 8 (delapan) mitra bayar yang bekerjasama dengan PT. Taspen (Persero) Kota Bengkulu untuk melakukan pembayaran dana pensiun yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN), Bank Mandiri Taspen, Bank Tabungan Negara (BTN), Bank Pembangunan Daerah (BPD), Bank Syariah Indonesia (BSI), dan PT. Pos Indonesia.<sup>13</sup> Kedelapan mitra bayar ini menggunakan aplikasi taspen otentikasi sebagai syarat pembayaran dana pensiun. Pada penelitian ini penulis memilih untuk melakukan penelitian di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu. Alasan penulis melakukan penelitian di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu karena PT. Bank Mandiri Taspen merupakan bank yang hanya khusus melayani pensiunan dan PT. Bank Mandiri Taspen merupakan anak usaha dari PT. Taspen (Persero) yang didalamnya terdapat saham dari PT. Taspen (Persero). PT. Bank Mandiri Taspen mempunyai program Tiga Pilar yang ditujukan khusus untuk peserta penerima dana pensiun yakni Mantap Aktif, Mantap Sehat, dan Mantap Sejahtera dengan keunggulan seperti bebas biaya administrasi, suku bunga yang kompetitif, bebas setoran awal,

---

<sup>10</sup> Abdul Sabaruddin, Rahmat Hidayat, Ditha Pustri Lestari, "Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 18, No. 2, Desember 2022, hlm. 213.

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 213.

<sup>12</sup> Adek Nurhasana, Aldri Frinaldi, "Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT. Taspen secara Digital dengan Menggunakan Smartphone di Kota Padang", *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 3, 2020, hlm. 18.

<sup>13</sup> Wawancara dengan Kepala Bagian Sumber Daya Manusia PT. Taspen (Persero) Kota Bengkulu tanggal 21 Maret 2024.

---

dan tidak ada saldo minimum.<sup>14</sup> PT. Bank Mandiri Taspen juga memberikan pelayanan yang mudah diakses oleh peserta penerima dana pensiun terutama dalam melakukan pinjaman dengan bunga yang kompetitif dan persyaratan yang mudah. Hal ini yang membuat peserta penerima dana pensiun memilih untuk mengambil dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen. PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu terletak di jalan Jenderal Sudirman, Pintu Batu, Kecamatan Teluk Segara. Peserta penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu berjumlah 3.796 orang.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang penulis lakukan di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu dalam menggunakan aplikasi taspen otentikasi ini masih banyak kendala yang dialami oleh peserta penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu. Peserta penerima dana pensiun masih mengalami kendala dan kesulitan pada proses otentikasi wajah, suara, sidik jari, dan retina mata. Menurut Ibu Fatmawati selaku peserta penerima dana pensiun, beliau mengatakan masih kurang pemahaman dan pengetahuan mengenai sistem aplikasi taspen otentikasi yang mengakibatkan gagal dalam proses otentikasi sehingga membuat dirinya harus melakukan otentikasi berulang kali sampai otentikasi berhasil dilakukan. Hal ini disebabkan karena mayoritas peserta penerima dana pensiun sudah berusia lanjut yang membuat peserta penerima dana pensiun gagap akan teknologi. Menurut Ibu Luh Sri yang juga selaku peserta penerima dana pensiun, beliau mengatakan masih juga terdapat peserta penerima dana pensiun yang tidak memiliki *smartphone* yang bisa digunakan untuk menginstal aplikasi otentikasi sehingga membuat peserta penerima dana pensiun terpaksa harus datang ke mitra bayar untuk melakukan otentikasi agar dapat mengambil dana pensiun.<sup>15</sup> Peserta penerima dana pensiun juga mengeluhkan mengenai aplikasi taspen otentikasi yang sering *error* pada saat awal bulan sehingga terjadi kegagalan dalam melakukan otentikasi. Hal ini membuat peserta penerima dana pensiun merasa aplikasi taspen otentikasi ini tidak memudahkan peserta penerima dana pensiun untuk mengambil dana pensiun, padahal dana pensiun itu berasal dari uang peserta itu sendiri. Pada setiap bulannya ada sekitar lebih dari 75 peserta penerima dana pensiun yang mengalami kegagalan otentikasi. Namun, pada saat penulis melakukan pra penelitian di bulan Desember sampai bulan Januari banyak sekali peserta penerima dana pensiun yang mengantri dan menunggu untuk mengambil dana pensiun. Pihak dari PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu juga mengatakan bahwa belum menyediakan sistem yang khusus untuk mengumpulkan data berupa

---

<sup>14</sup> Muhammad Ibrahim, "Ini Dia Tiga Pilar Bank Mantap Untuk Tingkatkan Layanan ke Pelanggan" diunduh tanggal 7 Maret 2024 dari <https://infobanknews.com/ini-dia-tiga-pilar-bank-mantapuntuktingkatkanlayanankepelanggan/#:~:text=Jakarta%20%E2%80%93%20Bank%20Mandiri%20Taspen%20kolaborasi,Mantap%20Aktif%20dan%20Mantap%20Sejahtera.>

<sup>15</sup> Wawancara dengan Peserta Penerima Dana Pensiun, di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, tanggal 1 Desember 2023.

---

jumlah peserta yang gagal otentikasi pada aplikasi taspen sehingga tidak dapat diketahui berapa jumlah pasti peserta yang gagal otentikasi pada aplikasi taspen setiap bulannya.<sup>16</sup>

Dengan adanya persoalan ini, penggunaan aplikasi taspen dianggap kurang efektif sebagai salah satu syarat dalam pembayaran dana pensiun. Pada saat peserta penerima dana pensiun tidak melakukan otentikasi atau gagal melakukan otentikasi pada aplikasi ini, peserta penerima dana pensiun tidak dapat mengambil dana pensiun karena otomatis sistem akan memblokir rekening milik peserta penerima dana pensiun. Peserta penerima dana pensiun harus datang ke PT. Bank Mandiri Taspen untuk mengambil dana pensiun secara manual melalui *teller*. Hal ini tentu saja sering kali membuat peserta penerima dana pensiun terlambat mendapatkan pembayaran dana pensiun. Peserta penerima dana pensiun sangat membutuhkan dana pensiun ini untuk memenuhi kebutuhan hidupnya karena peserta penerima dana pensiun sudah tidak bekerja dan memiliki pemasukan selain dari dana pensiun yang dibayarkan setiap bulannya.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan di atas yang dituangkan dalam bentuk penelitian yang berjudul “EFEKTIVITAS APLIKASI TASPEN OTENTIKASI DALAM PEMENUHAN HAK PENERIMA DANA PENSIUN DI PT. BANK MANDIRI TASPEN KOTA BENGKULU”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris yakni penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat. Penelitian hukum empiris mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata yang dialami setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *non doktrial*. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dalam melalui penelitian secara langsung dari sumber pertama di lapangan baik dari responden maupun informan melalui wawancara dan studi pustaka, baik secara daring maupun luring. Penelitian hukum empiris yang dilakukan menghasilkan metode analisis yang bersifat kualitatif. Metode analisis kualitatif dilakukan dengan menekankan pada kualitas data atau kedalaman data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dalam bentuk kalimat yang baik dan benar sehingga mudah dibaca dan diberi arti.

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Pegawai Bagian Sumber Daya Manusia PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, tanggal 15 Februari 2024.

---

**HASIL DAN PEMBAHASAN****A. Efektivitas Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Pemenuhan Hak Penerima Dana Pensiun Di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu**

- a. Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Pemenuhan Hak Penerima Dana Pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu

Dalam meningkatkan layanan kepada peserta penerima dana pensiun PT. Taspen (Persero) mengeluarkan inovasi berbasis digital untuk pembayaran dana pensiun berupa aplikasi taspen otentikasi. Aplikasi taspen otentikasi ini bertujuan untuk membuktikan bahwa peserta penerima dana pensiun masih hidup dan dana pensiun diterima oleh yang berhak menerima. Aplikasi taspen otentikasi ini juga sebagai alternatif bagi peserta penerima dana pensiun agar dapat melakukan otentikasi dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke mitra bayar karena melihat kondisi peserta penerima dana pensiun yang sudah berusia lanjut. Setelah melakukan otentikasi peserta penerima dana pensiun dapat mengambil dana pensiun melalui mesin ATM (*Anjungan Tunai Mandiri/ Automatic Teller Machine*) di PT. Bank Mandiri Taspen terdekat.

Salah satu mitra bayar yang bekerjasama dengan PT. Taspen (Persero) Kota Bengkulu untuk melakukan pembayaran dana pensiun adalah PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu. PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu menerapkan penggunaan aplikasi taspen otentikasi sebagai salah satu syarat pembayaran dana pensiun. PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu mulai menerapkan penggunaan aplikasi taspen otentikasi ini pada tahun 2019.<sup>17</sup>

Berdasarkan hasil penelitian penulis di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, aplikasi taspen otentikasi ini sangat membantu pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu dalam pembuktian diri dari peserta penerima dana pensiun bahwa pembayaran dana pensiun diterima oleh yang berhak. Pegawai PT. Bank Mandiri Taspen juga tidak perlu melakukan pembuktian diri secara manual untuk disamakan dengan data yang terdaftar di PT. Taspen (Persero) Kota Bengkulu. Dengan adanya aplikasi taspen otentikasi ini, pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu lebih teliti lagi sehingga tidak ada kekeliruan dalam pembayaran dana pensiun yang dapat mengakibatkan kerugian bagi PT. Taspen (Persero) Kota Bengkulu dan PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Pegawai Bagian Pelayanan PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, tanggal 20 Maret 2024.

<sup>18</sup> Wawancara dengan *Operational Manager* PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, tanggal 4 April 2024.

Aplikasi taspen otentikasi juga membuat kinerja pegawai PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu menjadi cepat. Sesuai dengan lima prinsip yang dimiliki oleh PT. Taspen (Persero) yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah.

- b. Efektivitas Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Pemenuhan Hak Penerima Dana Pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu

Efektivitas merupakan tolak ukur dari sebuah pengawasan dan kontrol dalam melakukan sesuatu.<sup>19</sup> Berbicara tentang efektivitas hukum berarti menelaah apakah hukum itu berlaku dan untuk mengetahui berlakunya hukum tersebut. Dari hasil penelitian efektif atau tidaknya aplikasi taspen otentikasi dalam pemenuhan hak penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu dilihat dari jumlah peserta penerima dana pensiun yang datang ke PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu setiap awal bulan untuk melakukan otentikasi. Diketahui bahwa aplikasi taspen otentikasi belum efektif untuk digunakan oleh peserta penerima dana pensiun yang mayoritas sudah berusia lanjut karena masih terdapat kendala-kendala yang dialami oleh peserta penerima dana pensiun.

Dalam hal ini sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu bahwa jumlah peserta penerima dana pensiun yang datang ke PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu untuk melakukan otentikasi pada bulan April tahun 2024 sebagai berikut :

**Tabel 1. Jumlah Peserta Penerima Dana Pensiun Yang Gagal Melakukan Otentikasi**

| Hari, Tanggal         | Jumlah Peserta       |
|-----------------------|----------------------|
| Senin, 1 April 2024   | 400 peserta          |
| Selasa, 2 April 2024  | 400 peserta          |
| Rabu, 3 April 2024    | 350 peserta          |
| Kamis, 4 April 2024   | 305 peserta          |
| Jumat, 5 April 2024   | 276 peserta          |
| Selasa, 16 April 2024 | 28 peserta           |
| Rabu, 17 April 2024   | 20 peserta           |
| Kamis, 18 April 2024  | 8 peserta            |
| <b>Jumlah</b>         | <b>1.787 peserta</b> |

Dilihat dari tabel di atas dapat dikatakan bahwa aplikasi taspen otentikasi belum efektif dalam pemenuhan hak penerima dana pensiun

<sup>19</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm. 124.

---

karena jumlah peserta penerima dana pensiun yang datang ke PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu pada bulan April 2024 berjumlah 1.787 peserta sedangkan seluruh peserta penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu berjumlah 3.796 peserta. Hal ini menunjukkan bahwa hampir 50% dari 3.796 peserta penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu melakukan otentikasi secara manual melalui *customer service* sehingga membuat antrian yang panjang di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan peserta penerima dana pensiun yang gagal melakukan otentikasi pada aplikasi taspen di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu adalah sebagai berikut :

- 1) Menurut Bapak Suharno, aplikasi taspen otentikasi tidak memudahkan peserta penerima dana pensiun untuk mendapatkan pembayaran dana pensiun. Aplikasi yang setiap awal bulan selalu *error* mengakibatkan gagal melakukan otentikasi sehingga saya terpaksa untuk datang ke PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu melakukan otentikasi manual melalui *customer service*.<sup>20</sup>
- 2) Menurut Ibu Sumiati, saya tidak paham cara menggunakan aplikasi taspen otentikasi meskipun sudah diajarkan bagaimana cara menggunakannya karena faktor umur yang sudah tua membuat sulit untuk mengingat.<sup>21</sup> Biasanya saya minta bantuan anak tetapi karena anak sudah merantau jadinya saya datang langsung ke PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu untuk melakukan otentikasi agar dapat dibantu oleh petugas PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu.

## **B. Pemenuhan Hak Penerima Dana Pensiun Akibat Gagal Melakukan Otentikasi Pada Aplikasi Taspen Di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu**

- a. Kegagalan Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu

Peserta penerima dana pensiun masih mengalami kendala-kendala dalam menggunakan aplikasi taspen otentikasi sehingga membuat peserta penerima dana pensiun mengalami kegagalan pada saat proses otentikasi. Pada saat gagal melakukan otentikasi maka dana pensiun belum masuk ke rekening peserta penerima dana pensiun karena sistem akan otomatis terblokir. Dengan adanya persoalan ini, peserta penerima

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Peserta Penerima Dana Pensiun, di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu tanggal 1 April 2024.

<sup>21</sup> *Ibid.*

---

dana pensiun mengalami kerugian. Ada 2 bentuk kerugian di dalam hukum perdata, yaitu :

1) Kerugian Materiil

Kerugian materiil adalah kerugian yang secara nyata di derita.<sup>22</sup> Kerugian materiil yang dialami peserta penerima dana pensiun berupa dana pensiun yang seharusnya bisa mendapatkan dana pensiun secara utuh tetapi jadi terpotong karena digunakan untuk pembayaran ongkos transportasi ke mitra bayar dan juga membeli keperluan lainnya seperti membeli makanan atau minuman pada saat menunggu antrian di mitra bayar.

2) Kerugian Immateril

Kerugian immateril adalah kerugian atas manfaat atau keuntungan yang mungkin diterima di kemudian hari.<sup>23</sup> Kerugian immateril yang dialami peserta penerima dana pensiun berupa waktu yang digunakan untuk menunggu antrian di mitra bayar agar dapat mengambil dana pensiun secara manual melalui *teller*. Padahal seharusnya peserta penerima dana pensiun bisa mengambil dana pensiun secara langsung melalui mesin ATM terdekat tanpa harus datang dan menunggu antrian yang lama di mitra bayar.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, kerugian yang dialami oleh peserta penerima dana pensiun yang disebabkan dari gagal melakukan otentikasi pada aplikasi taspen otentikasi sulit untuk diukur karena kerugian tersebut bukan berasal langsung dari PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu tetapi berasal dari gangguan yang terjadi pada sistem aplikasi taspen otentikasi sehingga membuat peserta penerima dana pensiun harus datang langsung ke PT. Bank Mandiri Taspen untuk melakukan otentikasi manual melalui *teller*. PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu juga menyediakan makanan dan minuman secara gratis untuk peserta penerima dana pensiun pada 5 (lima) hari pertama di setiap awal bulan.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Andreas Andrie Djatmiko, Fury Setyaningrum, Rifana Zainudin, "Implementasi Bentuk Ganti Rugi Menurut Burgelijk Wetboek (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Indonesia", *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 1, Januari 2022, hlm. 2.

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 2.

<sup>24</sup> Wawancara dengan Pegawai Bagian Pelayanan PT Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu tanggal 20 Maret 2024.

b. Faktor-Faktor Kegagalan Otentikasi Pada Aplikasi Taspen Dalam Pemenuhan Hak Penerima Dana Pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu

Aplikasi taspen otentikasi merupakan aplikasi yang di rilis oleh PT. Taspen (Persero) sebagai salah satu syarat untuk mengambil dana pensiun. Aplikasi taspen otentikasi ini bertujuan untuk mengetahui bahwa benar dana pensiun diterima oleh yang berhak menerima. Berdasarkan hasil penelitian di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu penggunaan aplikasi taspen otentikasi ini belum maksimal untuk dapat digunakan oleh peserta penerima dana pensiun karena peserta penerima dana pensiun sering mengalami kegagalan dalam melakukan otentikasi. Kegagalan ini disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Berikut faktor internal dan faktor eksternal penghambat keberhasilan penggunaan aplikasi taspen otentikasi dalam pemenuhan hak penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu :

1) Faktor Internal

a. Usia Peserta Penerima Dana Pensiun

Mayoritas dari peserta penerima dana pensiun sudah berusia lanjut. Di usia yang sudah lanjut ini peserta penerima dana pensiun kesulitan untuk memahami cara penggunaan aplikasi taspen otentikasi sehingga dibutuhkan pendamping bagi peserta penerima dana pensiun untuk melakukan proses otentikasi.<sup>25</sup>

b. Perubahan Fisik Peserta Penerima Dana Pensiun

Peserta penerima dana pensiun yang sudah berusia lanjut ada yang mengalami sakit seperti struk, mata katarak, dan lainnya yang menyebabkan gagal melakukan otentikasi.

c. Pola Pikir Peserta Penerima Dana Pensiun

Pola pikir peserta penerima dana pensiun yang menganggap bahwa penggunaan aplikasi taspen otentikasi menyulitkan peserta untuk mendapatkan haknya berupa dana pensiun yang sulit dihilangkan. Peserta penerima dana pensiun selalu berpikir lebih baik datang ke PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu untuk melakukan otentikasi manual.<sup>26</sup>

2) Faktor Eksternal

a. Aplikasi Taspen Otentikasi

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Pegawai Bagian Pelayanan PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, tanggal 20 Maret 2024.

<sup>26</sup> Wawancara dengan Peserta Penerima Dana Pensiun, di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, tanggal 22 Maret 2024.

Pada awal bulan aplikasi taspen otentikasi sering *error* karena aplikasi ini digunakan oleh mitra bayar dari PT. Taspen (Persero) di seluruh Indonesia.

b. Jaringan

Jaringan yang tidak stabil membuat aplikasi taspen otentikasi menjadi lemot sehingga untuk masuk ke aplikasi atau melanjutkan ke tahap selanjutnya menjadi terganggu.

c. Teknologi *Smartphone*

Ada juga spesifikasi *smartphone* yang dimiliki oleh peserta penerima dana pensiun tidak mendukung penggunaan aplikasi taspen otentikasi. Spesifikasi *android* harus versi 4.4 atau yang lebih baru.

d. Kurang Maksimal Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi

Di rilisnya aplikasi taspen otentikasi sebagai inovasi berbasis digital untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam pemenuhan hak penerima dana pensiun.

C. Pemenuhan Hak Penerima Dana Pensiun Akibat Gagal Melakukan Otentikasi Pada Aplikasi Taspen di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu

Saat proses otentikasi masih terdapat faktor-faktor penghambat yang membuat peserta penerima dana pensiun mengalami kegagalan dalam melakukan otentikasi. Berdasarkan hasil penelitian di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu peserta penerima dana pensiun yang gagal melakukan otentikasi pada aplikasi taspen untuk dapat memenuhi haknya, PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu memberikan solusi yang dapat dilakukan oleh peserta penerima dana pensiun sesuai dengan hambatan dan kondisi fisik dari peserta penerima dana pensiun. Terdiri dari 3 solusi yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu kepada peserta penerima dana pensiun yaitu sebagai berikut :

1) Otentikasi Manual Melalui *Customer Service* (CS)

Peserta penerima dana pensiun dapat langsung datang ke PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu untuk melapor dan melakukan otentikasi manual melalui *Customer Service*. Pada saat peserta penerima dana pensiun datang melapor dan melakukan otentikasi manual melalui *Customer Service*, peserta penerima dana pensiun diminta untuk membawa kartu tanda penduduk (KTP), buku tabungan, dan nomor taspen.<sup>27</sup>

<sup>27</sup> Wawancara dengan Pegawai Bagian Sumber Daya Manusia PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, tanggal 4 April 2024.

## 2) Surat Kuasa

PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu juga memiliki prosedur terhadap peserta penerima dana pensiun yang berhalangan hadir dalam pengambilan dana pensiun. Prosedur ini dilakukan dengan menggunakan Surat Kuasa dari peserta penerima dana pensiun yang memiliki hak pengambilan dana pensiun untuk diwakilkan dalam pengambilan dana pensiunnya. Syarat yang diperlukan untuk mengambil dana pensiun menggunakan surat kuasa yaitu membawa surat kuasa bermaterai, buku tabungan peserta penerima dana pensiun, kartu tanda penduduk (KTP) asli dari peserta penerima dana pensiun dan penerima kuasa. PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu mengantisipasi agar tidak terjadi kecurangan dalam penggunaan Surat Kuasa untuk pengambilan dana pensiun dengan menetapkan syarat penggunaan surat kuasa hanya dapat digunakan untuk 3 kali pengambilan dana pensiun yang diwakilkan.

## 3) Layanan Kunjungan Nasabah (LKN).

Peserta penerima dana pensiun yang sakit atau sudah uzur yang menyebabkan peserta penerima dana pensiun gagal untuk melakukan otentikasi dan tidak memungkinkan peserta penerima dana pensiun datang langsung ke PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu untuk melakukan otentikasi manual melalui *Customer Service*. Oleh karena itu, PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu memberikan layanan yang bernama LKN atau Layanan Kunjungan Nasabah. Syarat yang diperlukan untuk melakukan otentikasi melalui LKN yaitu kartu keluarga, kartu tanda penduduk (KTP), buku tabungan, nomor taspen, dan dokumentasi foto peserta penerima dana pensiun.

Layanan Kunjungan Nasabah ini wajib dilakukan oleh PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu karena layanan ini bentuk dari pengendalian dari PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu agar dana pensiun dapat tersampaikan kepada peserta penerima dana pensiun dan tidak disalahgunakan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab sehingga dapat terpenuhi hak dari peserta penerima dana pensiun.

## **KESIMPULAN**

1. Efektivitas aplikasi taspen otentikasi dalam pemenuhan hak peserta penerima dana pensiun dikatakan belum efektif karena tidak semua peserta penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu dapat menggunakan aplikasi taspen otentikasi dan juga masih ada kendala-kendala yang dialami oleh peserta penerima dana pensiun dalam menggunakan aplikasi taspen otentikasi. Pada hasil penelitian di bulan April 2024 jumlah peserta penerima dana pensiun yang datang ke PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu berjumlah 1.787 peserta

sedangkan seluruh peserta penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu berjumlah 3.796 peserta. Hal ini menunjukkan bahwa hampir dari 50% jumlah peserta penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu yang melakukan otentikasi manual melalui *Customer Service* (CS).

2. Dalam pemenuhan hak peserta penerima dana pensiun akibat gagal otentikasi pada aplikasi taspen di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu, PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu memberikan solusi yang dapat dilakukan oleh peserta penerima dana pensiun sesuai dengan hambatan dan kondisi fisik dari peserta penerima dana pensiun. Terdiri dari 3 solusi yaitu otentikasi manual melalui *customer service* (CS), surat kuasa, dan layanan kunjungan nasabah (LKN).

Ada terdapat kerugian materiil dan immateril yang dialami oleh peserta penerima dana pensiun akibat dari gagalnya melakukan otentikasi pada aplikasi taspen otentikasi. Kegagalan tersebut disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal yang menjadi penghambat keberhasilan penggunaan aplikasi taspen otentikasi dalam pemenuhan hak penerima dana pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu yaitu :

- 1) Faktor Internal
  - a. Usia Peserta Penerima Dana Pensiun;
  - b. Perubahan Fisik Peserta Penerima Dana Pensiun;
  - c. Pola Pikir Peserta Penerima Dana Pensiun.
- 2) Faktor Eksternal
  - a. Aplikasi Taspen Otentikasi;
  - b. Jaringan;
  - c. Teknologi *Smartphone*;
  - d. Kurang Maksimal Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi.

## REFERENSI

- Abdoel Djamali, *Pengantar Hukum Indonesia*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 104.
- Abdul Sabaruddin, Rahmat Hidayat, Ditha Pustri Lestari, “Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 18, No. 2, Desember 2022, hlm. 213.
- Adek Nurhasana, Aldri Frinaldi, “Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT.Taspen secara Digital dengan Menggunakan

**Jurnal Ilmiah Kutei**

P-ISSN: 1412-9639; E-ISSN: 2962-9683, Vol. 24, No 1, April 2025, 22-36

<https://ejournal.unib.ac.id/jkutei/issue/archive>DOI : <https://doi.org/10.33369/jik.v24i1.43104>

Smartphone di Kota Padang”, *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 3, 2020, hlm. 18.

Andreas Andrie Djatmiko, Fury Setyaningrum, Rifana Zainudin, “Implementasi Bentuk Ganti Rugi Menurut Burgelijk Wetboek (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Indonesia”, *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 1, Januari 2022, hlm. 2.

Asih Eka Putri, *Paham Sistem Jaminan Sosial Nasional*, CV. Komunitas Pejaten Mediatama, Jakarta, 2014, hlm. 7.

Dean Cakra Buana Ginting, I Gusti Ayu Putri Kartika, “Perlindungan Kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Melalui Pemberian Jaminan Sosial”, *Kertha Semaya*, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali, 2013, hlm. 3.

Eka Deviani dan Rifka Yudhi, *Hukum Kepegawaian Historisitas dan Aktualitas Aparatur Sipil Negara (PNS&PPPK)*, Pusaka Media, Bandar Lampung, 2022, hlm. 18.

Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2006, hlm. 16.

Muhammad Ibrahim, “Ini Dia Tiga Pilar Bank Mantap Untuk Tingkatkan Layanan ke Pelanggan” diunduh tanggal 7 Maret 2024 dari <https://infobanknews.com/ini-dia-tiga-pilar-bank-mantapuntuktingkatkanlayanankepelanggan/#::~:~:text=Jakarta%20%E2%80%93%20Bank%20Mandiri%20Taspen%20kolaborasi,Mantap%20Aktif%2C%20dan%20Mantap%20Sejahtera>

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm. 124.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen ke-4.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Wawancara dengan Kepala Bagian Sumber Daya Manusia PT. Taspen (Persero) Kota Bengkulu di PT. Taspen (Persero) Kota Bengkulu.

Wawancara dengan Peserta Penerima Dana Pensiun di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu.

Wawancara dengan Pegawai Bagian Sumber Daya Manusia PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu.

Wawancara dengan Pegawai Bagian Pelayanan PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu.

Wawancara dengan Operational Manager PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu di PT. Bank Mandiri Taspen Kota Bengkulu.