Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (1) 2026, Page : 1136-1141

Problematika Penggunaan Taspen Otentikasi Dalam Layanan Pembayaran Pensiun

Harni Asih Mutmainah[1], Zariatul Khisan[2],
[1]hasihmutmainah@gmail.com, [2]zariatul19@gmail.com,
Corresponding Author: Name, Surname, e-mail: (Garamond 8, Bold, spacing 1, *spacing after 2*)

Published: Januari, 2026

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus masalah pada problematika taspen otentikasi dalam layanan pembayaran pensiun. Masalah ini muncul karena ditemukan adanya beberapa bentuk penolakan terhadap pembaruan pembayaran digital dengan menggunakan aplikasi taspen otentikasi. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui problematika penggunaan taspen otentikasi dalam layanan pembayaran pensiun. Metode penelitian pada tulisan ini adalah metode kepustakaan, yaitu mengumpulkan data dari buku, jurnal, dan artikel. Hasil temuan kajian ini menunjukkan bahwa adanya bentuk penolakan terhadap pembaruan tersebut dengan beberapa faktor yang mempengaruhi, pertama kondisi jaringan, kedua prosesnya yang di anggap rumit, ketiga jarak waktu pelaksannya cukup lama, keempat adanya bentuk penolakan mutlak dari pensiunan itu sendiri.

Dalam hal ini berdasarkan teori aguste comte maka kondisi tersebut masuk dalam tahap pemikiran manusia tahap kedua atau metafisis. Sedangkan diluar dari pada golongan tersebut di temukan juga para pensiunan yang menerima dengan baik adanya bentuk kebijakan pembaruan tersebut, ini artinya pada golongan ini tahap pemikiran telah mencapai pada tahap tertinggi atau tahap positif dimana segala bentuk pembaruan dapat diterima dan dipertimbangkan berdasarkan ilmu pengetahuan. Adapun upaya yang di lakukan pihak PT. Taspen sendiri adalah dengan memberikan wawasan para nasabah pensiun yang datang ke kantor terkait kendala yang kemungkinan terjadi pada saat penggunaan taspen otentikasi, memberitahu bahwa pelaksaan otentikasi tidak dibatasi waktu dalam rentan tanggal tertentu mengingat mayoritas pensiunan akan dominan melakukan otentikasi pada tgl 1, memberi contoh penggunaan aplikasi taspen otentikasi, mengingatkan bahwa jika 3 bulan berturut turut tidak melakukan otentikasi maka pembayaran pensiun akan di berhentikan karena di khawatirkan yang bersangkutan telah meninggal dunia dan dana pensiunan harus di limpahkan pada ahli waris yang berhak dan harus melapor pada pihak Taspen.

Keywords: Problematika, penggunaan taspen otentikasi, layanan pembayaran pensiun

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

PT Taspen merupakan salah satu BUMN yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan dan mengelola ASN, tujuannya adalah menghasilkan pendapatan dan meningkatkan kesejahteraan karyawan ketika mereka berhenti bekerja atau memasuki masa pensiun.(Sari & Andarini, 2024) Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan pembayaran pensiunan PNS secara Nasional sudah dilakukan PT Taspen Persero yang dilakukan secara tunai di Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang Taspen atau Kantor POS maupun Bank yang telah bekerjasama. Kehadiran PT Taspen tdak sepenuhnya meninggalkan kesan positif, ada juga beberapa keluhan terhadap layanan pembayaran pensiun, seperti antrian panjang dan proses verivikasi yang begitu lama. Denganadanya keluhan tersebut PT Taspen meluncurkan inovasi layanan digital baru. Inovasi tersebut adalah digitalisasi layanan pembayaran pensiun dengantujuan digitalisasi adalah untuk meningkatkan pelayanan agar pelanggan tetap puas terhadap layanan. Berdasarkan hal tersebut PT Taspen merilis autentikasi berbasis ponsel pintar yang diberi nama Taspen Otentikasi.(Herlina & Ainun, 2023)

Pensiun merupakan jaminan hari tua dan bentuk penghargaan atas jasa pegawai negeri sipil (PNS) yang telah mengabdi kepada negara selama bertahun-tahun. Di Indonesia, pembayaran pensiun bagi PNS dan pensiunan lainnya dikelola oleh PT Taspen (Persero), Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan program pensiun, tabungan hari tua, jaminan kematian, dan jaminan kecelakaan kerja bagi aparatur sipil negara (ASN) dan pejabat negara. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, PT Taspen menghadirkan inovasi berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan keamanan layanan pembayaran pensiun, salah satunya melalui aplikasi Taspen Otentikasi.(Sari & Andarini, 2024)

Aplikasi Taspen Otentikasi merupakan layanan autentikasi mandiri (*self-authentication*) untuk pensiunan yang menggunakan teknologi biometrik kombinasi yaitu meliputi pengenal suara, wajah serta gerakan dari PT Taspen Persero. Tujuan dari digitalisasi layanan autentikasi ini untuk memudahkan nasabah PT Taspen yang merupakan pensiunan dan kebanyakan sudah memasuki lansia atau lanjut usia agar tidak perlu datang ke kanto mitra bayar Taspen dan untuk menghindari adanya pemalsuan dokumen.(Hermayati et al., 2022) Taspen otentikasi mempermudah dan memberikan kenyamanan serta keefisienan waktu dan mempermudah pelayanan dengan sistem digital. Transaksi ini juga dapat mengalihkan peran uang tunai sebagai alat pembayaran ke metode pembayaran digital yang lebih efisensi dan ekonomis.(Purnamasari & Azmiyanti, 2023) Keberadaan alat pembayaran nontunai didorong oleh kebitihan mayarakat akan alat pembayaran yang praktis dan dapat memudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran dalam melakukan transaksi. Perkembangan teknologi yang pesat memberikan dampak cukup signifikan terhadap sistem pembayaran yang beredar.(Retno Sri Rindi Yani et al., 2024) Sistem pembayaran non tunai biasanya dapat dilakukan dengan menggunakan ATM, transfer antar bank maupun dalam bank, kartu kredit maupun dan media lainnya. Pembahasan terkait Taspen nambaknya masih cukup menjadi topik hangat, hal ini terbukti dengan beberapa penelitian yang membahas tentang PT Taspen mengenai aplikasi Otentikasi.

Penelitian yang membahas terkait aplikasi otentikasi menunjukkan bahwa aplikasi ini perlu disempurnakan agar mampu diterima dengan baik nasabah lansia, hasil kajian ini relevan dengan kajian yangakan penulis kaji dengan memberikan padangan bahwa aplikasi Taspen ini belum sepenuhnya berfungsi denganbaik bagi kalangan penggunaannya dikarenakan terdapat beberapa kendala.(Purnamasari & Azmiyanti, 2023) Menurut Retno Sri Indiyani dkk menyatakan bahwa PT Taspen sangat berperan penting dalam pelayanan sistem aplikasi otentikasi dana pensiunan serta peran PT Taspen yang sangat efektif dalam melaksanakan sistem aplikasi. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat beberapa hambatan yaitu sumber daya manusia (SDM) para peserta pensiunan sebagai pengguna aplikais sulit menggunakan aplikasi tersebut, dikaenakan faktor usia dan kurangnya evaluasi dalam penanganan terhadap kendala yang sering didapatkan dilapangan. Hal ini sejalan dengan kajian yang akan diteliti oleh penulis yang mana dalam aplikasi Taspen Otentikasi belum bisa maksimal baik dari segi penggunaannya maupun kelemahan dari aplikasi itu sendiri.(Retno Sri Rindi Yani et al., 2024)

Della Sari dkk menyatakan bahwa dalam penerapan Taspen Otentikasi dalam era digitalisasi tidak hanya memberikan manfaat bagi peserta namun juga karyawan Taspen. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Taspen otentikasi sebenarnya dikemas dengan tujuan untuk mempermudah lansia namun juga bisa dikalangan usia muda.(Safira et al., 2024)

Kegagalan otentikasi ini berdampak langsung pada keterlambatan ppencairan dana pensiunan yang sangat krusial bagi kesejahteraan pensiunan yang bergantung pada dana tersebut untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Pensiunan harus datang ke kantor baya (bank/po) untuk mlakukan otentikasi manual, sehingga dana pensiun baru bisa cair setalh bebrapa hari. Mereka mengalami kerugian materi (biaya transportasi, makanan, minum) dan kerugian immateril (waktu terbuang, stress, ketidak nyamanan kaena banyak pensiunan yang harus datang langsung ke kantor bayar, sehingga antrian menjadi angat panjang pada saat awal bulan.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini ingin mengkaji secara mendalam problematika penggunaan Taspen Otentikasi dalam layanan pensiun. Penelitian ini bertujuan untuk mengindentifikasi problematika yang dihadapi peserta pensiunan, menganalisis dampaknya terhadap layanan pembayaran pensiun, serta mengungkapkan faktor-faktor penyebab kegagalan otentikasi

dan solusi yang diberikan mitra bayar. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memebrikan rekomendasi kepada PR Taspen (Persero) dan mitra bayar untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan pembayaran pensiun melalui perbaikan aplikasi, sosialisasi, dan mekanisme otentikasi alternatif

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis peneliian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam problematika penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi dalam layanan pembayaran pensiun dari perspektif peserta pensiunan dan petugas layanan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, menganalisis, dan menginterpretasikan fenomena sosial yang terjadi di lapangan secara sistematis dan faktual, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehnsif mengenai pemasalahan yang dihadapi ileh peserta pensiunan dan petugas layanan dalam proses otenikasi digital tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang di dapat berdasarkan pengalaman magang di PT. Taspen Palangka Raya sebagai pusat pengelolaan dan pembayaran uang pensiun di Kalimantan Tengah pada September 2022 peneliti menemukan bahawasanya ada beberapa keluhan pasa pensiun selaku pengguna aplikasi tersebut yaitu:

Pertama, jaringan kurang memadai, kemudahan yang dijanjikan dan berikan dari aplikasi ini tidak terlepas dari adanya dukungan dari adanya internet, sedangkan pengguna aplikasi ini berasal dari berbagai daerah yang tidak semua memiliki akses tersebut. Ada beberapa pensiun yang merasa keberatan untuk melakukan otentikasi di setiap bulan lantaran merasa sudah memberikan pengabdian dan untuk mendapatka haknya tidak perlu proses bertele-tele, karena harus otentikasi. Berdasarkan hasil temuan di lapangan didapat adanya penolakan atas pembaruan sistem pembayaran digital merasa keberatan dan menganggap rumit dengan adanya penggunaan aplikasi tersebut, hal ini dibuktikan karena ditemukan salah satu pensiunan muda dan meminta keterangan uzur agar terhindar dari kewajiban otentikasi tiap bulan. Taspen otentikasi adalah asplikasi yang dibuat dengan dengan tujuan sebagai alternatif proses otentikasi bagi para pensiunan sehingga para pensiunan dapat melakukan otentikasi dimana saja dan kapan saja melalui *smartphone*. Akses kemudahan dari tujuan dibuatnya aplikasi ini sangat menarik dan bahkan menjamin kenyamanan pada pengguna. Reliabilitas sistem aplikasi taspen otentikasi dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kerusakan dan kesalahan sistem aplikasi taspen otentikasi.

Kedua, para pensiun kerap kali lupa lantaran waktu pelaksaannya hanya satu kali dalam sebulan sedangkan jika 3 bulan berturut turut tidak melakukan otentikasi maka uang pembayaran pensiun akan di berhentikan, menimbang apakah penerima masih hidup atau tidak dan harus mengurus masalah tersebut ke kantor pusat. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pengecekan apakah penerima pensiunan masih hidup atau tidak, dan jika terjadi penghentian pembiayanan, pensiunan harus mengurus kembali permasalahan tersebut ke kantor pusat atau kantor bayar untuk memulihkan haknya.(Mayasmi & Helmi, 2024)

Ketiga, adanya penolakan dari pengguna karena merasa keberatan dan menganggap rumit dengan adanya penggunaan aplikasi tersebut, hal ini dibuktikan karena ditemukan salah satu pensiunan meminta keterangan uzur agar terhindar dari kewajiban otentikasi tiap bulan.(Herlina & Ainun, 2023) banyak pensiunan merasa keberatan dan menganggap proses otentikasi melalui aplikasi Taspen Otentikasi terlalu rumit, sehingga muncul penolakan terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini terjadi karena sebagian besar pensiunan adalah usia lanjut yang kurang terbiasa dengan teknologi, sehingga mereka kesulitan mengoperasikan smartphone, memahami alur otentikasi, dan mengikuti instruksi verifikasi wajah dan suara. Kondisi ini diperparah dengan keterbatasan fisik, seperti penglihatan yang kabur, pendengaran yang menurun, atau tangan yang gemetar, yang membuat proses otentikasi menjadi semakin sulit dan melelahkan. Akibatnya, beberapa pensiunan memilih untuk menghindari kewajiban otentikasi dengan meminta keterangan uzur atau surat keterangan tidak mampu dari pihak terkait, agar mereka tidak perlu lagi melakukan

otentikasi setiap bulan. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi layanan pensiun bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan, bagi sebagian pensiunan justru menjadi beban yang dirasakan rumit dan memberatkan, sehingga perlu ada pendekatan yang lebih inklusif dan manusiawi dalam penerapannya.(Rajuna & Safrina, 2020)

Rupanya terlepas dari kemudahan yang didapatkan aplikasi ini juga memiliki kendala, yang mana kendala tersebut dapat berasal dari lingkungan maupun aplikasi itu sendiri. Berdasarkan riset yang penulis lakukan dari beberapa penelitian terdahulu didapatkan bahwa ada beberapa faktor penghambat tersebut seperti, tidak terdapat kesalahan sistem aplikasi namun pada pengenalan wajah dan suara terdapat masalah. Pada proses pengenalan suara, suara pensiunan harus keras dan sekitar pensiunan harus sunyi atau sepi agar suara pensiunan terdengar karena sistem suara sangat sensitif sedangkan pada proses pengenalan wajah, pencahayaan dan gerakan pensiunan harus bagus dan tepat. Jika pensiunan terlalu cepat atau terlalu lambat, sistem tidak dapat mendeteksi gerakan atau wajah sehingga menyebabkan kegagalan pada proses otentikasi.(Mayasmi & Helmi, 2024)

Selain itu dalam penelitian dalam penelitian R. Amalia Kumala Sari dkk yang berjdul usability Evaluation pada Aplikasi Taspen Otentikasi Berbasis System Usability Scale, menunjukkan bahwa hasil pengujian didapatkan skor 68,3, yang menandakan bahwa sistem yang telah dibangun masih perlu disempurnakan agar mampu diterima dengan baik oleh penggunanya terutama orang berusia lanjut. Hal ini mendukung pernyataan bahwa memang sejauh ini keberadaan taspen otentikasi masih belum sepenuhnya maksimal diteriama baik oleh penggunanya karena memang ada beberapa hal yang mejadi kendala.

Pernyataan tersebut juga di perkuat berdasarkan hasil penelitian Retno Sri Indiyani dkk dalam jurnalnya yang berjudul Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT.TASPEN sangat berperan penting dalam pelayanan sistem aplikasi otentikasi dana pensiunan serta peran PT.TASPEN sangat efektif dalam melaksanakan sistem aplikasi taspen otentikasi. Hanya saja ada beberapa hambatan yaitu sumber daya manusia (SDM) para peserta pensiunan sebagai pengguna aplikasi yang kesulitan menggunakan aplikasi dikarenakan faktor usia dan kurangnya evaluasi dalam penanganan terhadap kendala yang sering didapatkan karena penggunaan aplikasi otentikasi seperti terjadinya eror sistem aplikasi yang ketika digunakan secara bersamaan.(Retno Sri Rindi Yani et al., 2024)

Melihat tiga hasil penelitian terdahulu cukup menjadi wawasan bahwa memang keberadaan taspen otentikasi masih belum sepenuhnya dapat diterima dengan baik oleh penggunanya karena beberapa hal kendala, akan tetapi hasil penelitian Della Sari dkk yang berjudul Prosedur TOS (Taspen *Online Service*) Dalam Pengajuan Data Pensiunan Di PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Surabaya, menunjukkan bahwa dalam penerapannya TOS dalam era digitalisasi tidak hanya memberikan manfaat bagi peserta namun juga karyawan Taspen, lantaran memudahkan karyawan taspen dalam bekerja yang mana nasabah taspen cukup mengajukan klaim secara online melalui aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa sekalipun dalam dalam penggunanaya aplikasi ini memiliki kendala namun terdapat hal positif yang di terima oleh pekerja PT. Taspen itu sendiri, di samping itu keberadaan aplikasi taspen sendiri sekalipun belum sepenuhnya diterima baik oleh pensiunan namun ada juga pensiunan yang dapat menerima pembaruan tersebutt dengan baik. (Rizkillah, 2023)

Pro dan kontra adalah hal lumrah terjadi pada setiap pembaruan yang terjadi, menurut aguste comte dalam teorinya mengenai tiga tahapan yang telah dipaparkan maka kondisi penolakan ini adalah bentuk dari proses adaptasi perubahan pembayaran kes menjadi pembayaran digital, rupanya segala bentuk pembaruan dengan maksud dan tujuan kemudahan akses bagi penggunanya tidak selamanya bisa di terima dengan baik. Pada tahapan ini proses berpikir manusia tepat pada kedua manusia akan memberikan respon dan berusaha menggali lebih dalam terakait kondisi yang sedang berlangsung. Bentuk dari pada respon yang diberikan dapat di pengaruhi dari banyak hal, seperti kesulitan menerima hal baru lantaran sudah terbiasa dengan yang sudah berlaku sejak lama, kurang mendapatkan edukasi maupun literasi terkait bentuk bentuk hasil dari kemajuan zaman dan memang sifat dasar dari orang itu sendiri. Terlepas dari apa yang telah dipaparkan, berdasarkan

kasus yang dikaji banyak juga pensiunan yang dengan senang hati menerima kebijakan dengan adanya pembaruan sistem pembayaran digital, dan taspen otentikasi.

Merucut dari paparan tersebut maka dua kondisi berdeda tersebut adalah, pertama ada bentuk penolakan dari pensiunan terhadap pembaruan sistem pembayaran digital, point ini masuk dalam kategori tahapan metafisis dimana adanya progress transisi perubahan dari pembayaran menuju pembayran digital yang diiringi beberapa kendala maupun pro dan kontra, sedangkan kondisi kedua yaitu tahap positif dimana pensiunan dengan penuh kesadaran menyadari dan menerima dengan baik adanya bentuk pembaruan sebagai upaya mewujudkan kemudahan bersama disertai ilmu pengetahaun positif dari individu itu sendiri.

Adanya beberapa kendala yang mungkin terjadi ini memungkinkan dapat di atasi dengan upaya seperti sosialisai terkait apa dan bagaimana taspen otentikasi itu di gunakan, karena berdasarkan hasil penelitian Siti Masrohatin dkk dalam jurnalnya yang berjudul Peran Sosialisasi Ketaspenan Untuk Mengetahui Program Layanan dan Produk Pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember menujukkan bahwa sosialisasi ketaspenan sangat meningkatkan kualitas dan layanan Bank Mandiri Taspen. Sehingga sosialisasi ketaspenan ini dapat dilakukan setiap 2 kali dalam sebulan dengan jumlah 100 peserta setiap kali sosialisasi ini diadakan. Kesimpulan dari kegiatan pengabdian ini dapat meningkatkan pemahaman calon nasabah tentang program layanan dan produk yang ada di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember.(Masrohatin et al., 2023) Adapun upaya yang telah dilakukan oleh pihak taspen sendiri adalah dengan memberikan wawasan para nasabah pensiun yang dating ke kantor terkait kendala yang kemungkinan terjadi pada saat penggunaan taspen otentikasi, memberitahu bahwa pelaksaan otentikasi tidak dibatasi waktu dalam rentan tanggal tertentu mengingat mayoritas pensiunan akan dominan melakukan otentikasi pada tgl 1, memberi contoh penggunaan aplikasi taspen otentikasi, mengingatkan bahwa jika 3 bulan berturut turut tidak melakukan otentikasi maka pembayaran pensiun akan di berhentikan karena di khawatirkan bahwa yang bersangkutan telah meninggal dunia dan dana pensiunan harus di limpahkan pada ahli waris yang berhak.

KESIMPULAN

Kehadirann taspen otentikasi merupakan salah satu ciri dari adanya perubahan digitalisasi pembayaran akan tetapi kehadirannya tidak serta merta diterima dengan sempurna oleh penggunanya. Terdapat problematika kehadirannya karena ada beberapa pensiunan yang enggan dan menolak penggunaan alikasi tersebut. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut adalah peratama, kondisi jaringan yang tidak semua wilayah terjangkau, kedua prosesnya yang di anggap rumit lantaran harus mengikuti arahan dari aplikasi tersebut untuk berbicara menengok dan berkedip, ketiga jarak waktu pelaksannya cukup lama yaitu periode per 30 hari sekali, keempat adanya bentuk penolakan mutlak dari beberapa pensiunan itu sendiri. Dalam hal ini berdasarkan teori aguste comte maka kondisi tersebut tahap pemikiran manusia berada pada tahap kedua metafisis. Sedangkan diluar dari pada golongan tersebut banyak juga para pensiunan yang, menerima dengan baik adanya bentuk kebijakan pembaruan tersebut, ini artinya pada golongan ini tahap pemikiran telah mencapai pada tahap positif dimana segala bentuk pembaruan dapat di terima dan dipertimbangkan berdasarkan ilmu pengetahuan. Adapun upaya yang di lakukan pihak PT. Taspen sendiri adalah dengan memberikan wawasan para nasabah pensiun yang dating ke kantor terkait kendala yang kemungkinan terjadi pada saat penggunaan taspen otentikasi, memberitahu bahwa pelaksaan otentikasi tidak dibatasi waktu dalam rentan tanggal tertentu mengingat mayoritas pensiunan akan dominan melakukan otentikasi pada tgl 1, memberi contoh penggunaan aplikasi taspen otentikasi, mengingatkan bahwa jika 3 bulan berturut turut tidak melakukan otentikasi maka pembayaran pensiun akan di berhentikan karena di khawatirkan yang bersangkutan telah meninggal dunia dan dana pensiunan harus di limpahkan pada ahli waris yang berhak.

REFERENSI

Herlina, B., & Ainun, A. A. (2023). Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Di Kantor Pos Sengkang. *Journal Of Social Science Research*, *3*, 10514–10526. https://j-innovative.org/index.php/Innovative

Hermayati, A., Listyaningsih, & Jumiati, I. E. (2022). The Effectiveness of The Pension Fund

Disbursement System Through the Taspen Authentication Application in Taspen Cipondoh Branch. *International Journal of Social Sciences Review*, *3*(2), 42–52. https://doi.org/10.57266/ijssr.v3i2.87

Masrohatin, S., Mutmainah, S., Dewi, Y. F., & Mukaromah, L. T. (2023). Peran Sosialisasi Ketaspenan Untuk Mengetahui Program Layanan dan Produk Pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan*, *3*(2), 43–50. https://doi.org/10.59818/jpm.v3i2.529

Mayasmi, S. A., & Helmi, R. F. (2024). *Otentikasi Penerima Pensiun Pt Taspen Di Kota Padang Otentikasi Penerima Pensiun Pt Taspen Di Kota Padang*. 8073–8081.

Purnamasari, M. H., & Azmiyanti, R. (2023). Analisis Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Bank Jatim Cabang Sidoarjo. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, *10*(2), 133–138. https://doi.org/10.54131/jbma.v10i2.163

Rajuna, F., & Safrina. (2020). Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala 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 S. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, *4*(4), 725–732.

Retno Sri Rindi Yani, Muhammad Arif, & Riska Wulandari Sitorus. (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. https://doi.org/10.59841/ignite.v2i2.996

Rizkillah, R. W. (2023). Ontologi dan Klasifikasi Ilmu. *Al-Fiqh*, *1*(1), 28–36. https://doi.org/10.59996/al-fiqh.v1i1.96

Safira, D., Fasa, M. I., & Susanto, I. (2024). Strategi Pemasaran Produk Rahn Gadai Syariah : Meningkatkan Aksesibilitas Dan. *Jurnal Media Akademik*, *2*(11).

Sari, D., & Andarini, S. (2024). Prosedur TOS (Taspen Online Service) Dalam Pengajuan Data Pensiunan Di PT . Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Surabaya. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Mandiri (JPMM)*, *2*(2), 97–101.