

PROSIDING BIEMA

Business Management, Economic, and Accounting National Seminar

Volume 1, 2020 | Hal. 1 - 11

EFEKTIVITAS SISTEM PENCAIRAN DANA ATAS PEMBAYARAN TUNJANGAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PT TASPEN (PERSERO)

Kristine Simanjuntak¹, Noegrahini Lastiningsih², Dianwicakasih Arieftiara³

^{1, 2, 3} Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

¹Email: kristine.simanjuntak @upnvj.ac.id

²Email: noegrahini.lastiningsih @upnvj.ac.id

³Email: dianwicakasih.arieftiara @upnvj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menguraikan penerapan dan menganalisa sistem pencairan dana atas pembayaran tunjangan pensiun pegawai negeri sipil pada PT Taspen (Persero). Sumber data diperoleh melalui laporan keuangan, wawancara, dan media yang memuat informasi mengenai PT Taspen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan paradigma interpretif dan pendekatan etnometodologi. Hasil dari penelitian diperoleh (1) sistem pencairan dana telah berjalan efektif dari sisi kepuasan pengguna, pengendalian internal, dan opini auditor, (2) PT Taspen memberikan perlindungan berlapis pada *database* agar tidak terjadi kebocoran informasi, (3) dana pensiun yang terlambat diterima peserta pensiun dapat diatasi dengan melakukan otentikasi manual.

Kata kunci : sistem informasi akuntansi; pencairan dana; kepuasan pengguna; pengendalian internal; dan opini auditor.

Abstract

This research is a qualitative research that aims to describe the application and analysis of the effectiveness of the disbursement system for the payment of pension benefits for civil servants at PT Taspen (Persero). Sources of data were obtained through financial reports, interviews, and media which contained information about PT Taspen. The research method used is a qualitative method with an interpretive paradigm and an ethnomethodical approach. The results of the study were obtained (1) the system of funds disbursement has been effective in terms of user satisfaction, internal control, and auditor's opinion, (2) PT Taspen provides multiple layers of protection to the database so that information leakage does not occur, (3) pension funds that are late received by participants pensions can be overcome by doing manual authentication.

Keywords : *accounting information systems; disbursement of funds; user satisfaction; internal control; and auditor's opinion.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sebagai bentuk sumber daya utama di suatu organisasi atau institusi yang digunakan oleh pengelola untuk mengendalikan perusahaan melalui proses pengampilan keputusan, informasi menjadi komponen penting dalam kegiatan bisnis. Informasi adalah kumpulan data yang diinterpretasi dan diklasifikasi serta digunakan dalam proses pengambilan keputusan, sehingga dapat dianggap sebagai aset tidak berwujud perusahaan (Bachmid, 2016). Dibutuhkan serangkaian prosedur berupa sistem informasi akuntansi yang terbentuk dalam satu sistem untuk menyajikan sebuah informasi. Sistem informasi akuntansi adalah sebuah kumpulan dari berbagai macam sumber daya, seperti manusia dan juga peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan juga data lainnya menjadi sebuah informasi yang berguna bagi penggunanya. Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, kini terdapat bermacam-macam sarana teknologi untuk memperoleh informasi yang akan dipakai untuk menentukan keputusan yang andal (Damana dan Suardikha, 2016). Selain itu penggunaan sistem informasi yang terkomputerisasi dianggap sesuai dengan tren perkembangan zaman yang serba digital dan menuntut kemudahan.

Sistem informasi dapat menambah nilai perusahaan apabila dirancang menjadi sistem yang efektif dan efisien, maka hal itu menandakan bahwa sistem informasi tersebut sukses dalam menunjang keberlangsungan kegiatan perusahaan. Apabila sistem informasi akuntansi menghasilkan informasi yang berkualitas dan berhubungan dengan hasil yang ingin dicapai, maka sistem tersebut dinilai efektif (Damana dan Suardikha, 2016).

Menurut Mahardika dan Suardhika (2018) kinerja sistem informasi akuntansi di BPR Kota Denpasar didukung oleh keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, pelatihan dan pendidikan pengguna, keberadaan dewan pengarah sistem informasi, dan tempat departemen sistem berada. Menurut Widiantari dan Mertha (2018) dalam penelitiannya diketahui bahwa teknologi informasi dan kemampuan pengguna mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi BPR Klungkung. Abhimantra dan Suryanawa (2016) menjelaskan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh partisipasi pemakai, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, serta pelatihan dan edukasi mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian Wickramsainghe, Pamarathna, Cooray, dan Dissanayake (2017) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara sistem *software* akuntansi dengan kinerja bisnis, dimana kemudahan akses dalam sistem informasi akuntansi akan mengarah pada efektivitas dan kinerja bisnis.

Sejalan dengan perkembangan zaman yang serba digital, para pengurus asosiasi Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) melakukan pemetaan mengenai tantangan dan peluang industri Dana Pensiun Lembaga Keuangan di Indonesia. Salah satu tantangan yang akan dihadapi saat ini, yaitu perlunya modifikasi sistem teknologi bagi penyelenggara DPLK agar lebih adaptif dan fleksibel dengan kebutuhan program pensiun DPLK di era revolusi industri yang serba digital, serta perlunya mengembangkan DPLK untuk segmen individu melalui *mobile applications*. PT Taspen (Persero) melakukan inovasi pencairan dana pensiun sebagai upaya untuk menyesuaikan diri dengan tantangan zaman yang serba digital dan mudah. PT Taspen meningkatkan pelayanannya melalui

program digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun, salah satunya yaitu otentikasi melalui *smartphone* yang bisa dilakukan dimana saja. Inovasi digitalisasi layanan tersebut memberikan nilai tambah bagi PT Taspen (Persero) dan pada tahun 2019 PT Taspen (Persero) meraih penghargaan Top Digital Awards atas prestasi tersebut (kontan.co.id). Namun dibalik kemudahan tersebut, pada awal tahun 2020 ini dikabarkan bahwa PT Taspen telat melakukan pencairan tunjangan pensiun para pegawai negeri sipil (detik.com). Terlambatnya dana pensiun yang dibayarkan kepada pegawai negeri sipil disebabkan karena pensiunan tidak melakukan proses otentikasi untuk memastikan apakah pensiunan tersebut masih hidup atau sudah meninggal. Selain itu, hal itu juga terjadi karena adanya proses otentikasi di sistem *online* yang tidak terekam dengan sempurna, sehingga proses otentikasi tidak tuntas, sehingga tidak menerima tunjangan pensiun sesuai pada waktu yang seharusnya.

Setelah diberlakukannya otentikasi melalui sistem aplikasi, jumlah peserta pensiun yang melakukan otentikasi digital sebanyak sekitar 52% dari keseluruhannya. Sehubungan dengan hal itu, beberapa peserta pensiun mengalami beberapa kendala dalam melakukan proses otentikasi digital, hal itu diketahui dari testimonial pengguna aplikasi TASPEN Otentikasi. Menurut testimoni dari beberapa pengguna sistem aplikasi Taspen Otentikasi, sistem ini belum berjalan dengan efektif dan efisien. Kendala pada sistem yang sering mengalami *error* menyebabkan banyak pensiunan tidak dapat melakukan *enrollment*, yaitu sebagai tahap dalam melakukan otentikasi, sehingga berakibat pada tidak terdaftarnya identitas diri pensiunan pada sistem, dan berujung pada pensiunan yang tidak dapat menerima tunjangan pensiun.

Dari latar belakang tersebut dapat diperoleh perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem pencairan dana atas pembayaran tunjangan pensiun pegawai negeri sipil yang diterapkan di PT Taspen (Persero) ?
2. Bagaimana efektivitas sistem pencairan dana atas pembayaran tunjangan pensiun pegawai negeri sipil yang diterapkan di PT Taspen (Persero) ?

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi Akuntansi

Setiap organisasi membutuhkan informasi agar dapat menghasilkan keputusan yang efektif. Untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan keputusan yang akan dibuat, maka dibutuhkan sistem informasi akuntansi yang saling terintegrasi secara harmonis. Sistem informasi merupakan suatu sistem dalam suatu organisasi. Definisi sistem menurut Abhimantra dan Suryanawa (2016) adalah sistem merupakan sebuah jaringan prosedur yang dirancang berdasarkan pola yang terpadu untuk menjalankan aktivitas utama perusahaan. Definisi informasi menurut Romney dan Steinbart (2015:4), adalah “Informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses agar mampu memberikan makna dan memperbaiki proses pengambilan keputusan”. Sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem yang menghimpun, menyalin, menyimpan dan mengubah data menjadi informasi bagi pihak-pihak yang mengambil kebijakan atau keputusan (Rosylowati dan Handayani, 2017). Penelitian lain mengungkapkan definisi Sistem Informasi Akuntansi, yaitu suatu perangkat teknologi informasi yang didesain untuk mengelola topik mengenai bidang ekonomi dan keuangan perusahaan (Damana dan Suardikha, 2016). Berdasarkan rangkaian definisi tersebut, maka dapat diartikan bahwa Sistem Informasi Akuntansi sebagai suatu sistem pengolah data akuntansi yang terdiri dari

beberapa komponen dalam suatu wadah institusi untuk menyajikan informasi akuntansi keuangan dan informasi akuntansi manajemen.

Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Mulyadi (2016), sistem informasi akuntansi terkomputerisasi terdiri dari komponen-komponen yaitu antara lain:

1. *Platform Information Technology*. Komponen ini terdiri dari:
 - Perangkat keras, yaitu peralatan elektronik yang berfungsi untuk menangkap, memproses, dan mengeluarkan hasil proses seperti *keyboard, monitor, mouse, printer, processor*, dan peralatan lainnya.
 - *Software* berupa program komputer yang digunakan untuk mengaktifkan perangkat keras, memproses data dan menghasilkan informasi. Jenis perangkat keras dapat berupa program operasi dan program aplikasi.
 - Penyimpanan (*database*) data yang saling berhubungan.
 - Jaringan yang mampu mendistribusikan sumber daya ke berbagai komputer.
2. Prosedur yang didalamnya terdapat kegiatan mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.

Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Adapun fungsi penggunaan sistem informasi sebagai berikut yang sangat erat hubungannya satu sama lain, yaitu:

1. Mengumpulkan serta menyimpan data mengenai aktivitas yang dilakukan di suatu organisasi, sumber daya yang dipengaruhi aktivitas tersebut, dan para pelaku yang berpartisipasi dalam setiap aktivitas tersebut, agar pihak-pihak yang berkepentingan dapat meninjau hal-hal yang telah terjadi.
2. Mengonversi data menjadi informasi yang bermanfaat bagi manajemen untuk menghasilkan keputusan pada kegiatan perencanaan, pengaplikasian dan pengawasan.
3. Memberikan pengendalian yang melindungi semua aset organisasi, salah satunya adalah data, untuk memastikan ketersediaan data ketika dibutuhkan, data yang andal dan akurat.

Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

1. Untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari dengan cara mengubah data transaksi menjadi informasi yang digunakan untuk melakukan kegiatan operasional sehari-hari
2. Membantu pembuatan keputusan bagi manajemen untuk melihat beberapa penyimpangan yang terjadi antara yang dianggarkan dengan nilai sebenarnya yang dicatat pada sistem informasi akuntansi
3. Untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan pertanggungjawaban dengan cara menginformasikan kegiatan perusahaan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi

Pada umumnya, sistem informasi digunakan untuk mengolah data menjadi sebuah informasi yang diperlukan dalam proses penetapan kebijakan oleh pihak yang berkepentingan. Setiap keputusan yang akan atau telah dihasilkan didukung oleh informasi yang disediakan, maka dari itu sistem informasi harus didesain sebaik mungkin agar dapat menghasilkan informasi yang relevan. Bagi sistem informasi yang terkomputerisasi, tanpa

perangkat yang mampu mengawasi kegiatan yang terjadi, tidak akan ada cara untuk menilai seberapa efektif kinerja perusahaan. Efektivitas sendiri mengandung arti banyaknya hasil yang dicapai. Handoko mengemukakan pendapatnya mengenai efektivitas, yaitu “Efektivitas adalah kemampuan menentukan tujuan atau peralatan yang tepat yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan berkaitan dengan melakukan pekerjaan dengan benar.”

Efektivitas sistem informasi akuntansi dapat diukur dari beberapa indikator. Menurut penelitian Pusata, Meitriana, dan Sujana (2018) sistem informasi yang efektif dipengaruhi oleh ketersediaan data dalam sistem, respon waktu yang diberikan, informasi yang tepat waktu, saling berkaian dan akurat, adanya kontrol yang memadai, pemberdayaan sumber daya (manusia, waktu, aliran form), meminimalkan penundaan proses, serta andal dan menyediakan layanan yang diinginkan. Menurut penelitian Safitri, Rahayu, dan Trianto (2017) efektivitas sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, dan kinerja individu. Menurut penelitian Abhimantara, dan Suryanawa (2016) kinerja sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh keterlibatan pemakai, kemampuan teknik personal, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan sistem, pelatihan dan pendidikan sehingga sistem dapat bekerja secara optimal.

METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat di peroleh dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma interpretif. dengan pendekatan etnometodologi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu Staff di PT Taspen (Persero), sedangkan sumber data sekunder diperoleh peneliti melalui arsip atau dokumen perusahaan yang berupa dokumen-dokumen yang terkait dengan proses tersebut, dan beberapa studi pustaka yang relevan dengan penelitian ini seperti jurnal, buku, dan situs internet. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis indeksikalitas, analisis reflektivitas, analisis aksi kontekstual, dan penyajian *common sense knowledge of social structures*. Untuk menguji validitas data, penulis menggunakan teknik triangulasi yang terdiri dari (1) triangulasi sumber, (2) triangulasi teknik pengumpulan data, serta (3) triangulasi waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pencairan dana pensiun melibatkan beberapa pihak, seperti peserta pensiun dan pihak ketiga yang menjadi perantara untuk memberikan dana pensiun kepada peserta. Peserta wajib lebih dahulu melakukan *enrollment*, yaitu proses perekaman data *biometric* berupa wajah, suara, dan sidik jari peserta. *Enrollment* hanya dilakukan sekali dalam seumur hidup oleh peserta, lalu data tersebut akan terekam secara otomatis dan tersimpan

pada server Taspen, dan dihubungkan pada aplikasi Taspen Otentikasi. *Enrollment* dilakukan di kantor cabang Taspen dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Induk Pensiun (KARIP), dan buku tabungan. Setelah melakukan *enrollment*, peserta dapat melakukan otentikasi mandiri melalui aplikasi Taspen Otentikasi.

Peserta membuka aplikasi Taspen Otentikasi dan diarahkan untuk mengisi Nomor Pensiunan atau disebut juga NOTAS (Nomor Taspen). Kemudian terdapat instruksi pendeteksian wajah dengan memposisikan letak wajah pada kotak yang terdapat pada layar dan sistem akan mendeteksi sampai selesai. Sistem akan melihat kecocokan wajah antara yang terekam pada aplikasi saat peserta melakukan otentikasi, dengan wajah yang terekam saat peserta melakukan *enrollment*. Hal itu untuk memastikan bahwa peserta masih hidup dan berhak menerima tunjangan pensiun. Setelah proses perekaman wajah dikonfirmasi oleh aplikasi, peserta diarahkan untuk melakukan beberapa gerakan seperti menggelengkan kepala dan menganggukkan kepala juga secara perlahan dengan tetap melihat ke layar. Jika semua instruksi telah dilakukan, maka otentikasi telah berhasil dan peserta hanya perlu menunggu hak pensiunnya ditransfer ke rekening tabungan peserta.

Menurut pengalaman peserta yang melakukan otentikasi mandiri, peserta merasa puas dan sangat terbantu dengan program tersebut, karena lebih mudah dan tidak memakan banyak waktu untuk mengantri melakukan otentikasi manual di kantor cabang Taspen, dan tidak perlu menunggu di bank untuk mengambil dana pensiun. Semua proses tersebut dapat dilakukan dari jarak jauh dengan dukungan teknologi *smartphone* milik peserta. Peserta cukup mengunduh aplikasi Taspen Otentikasi dan *mobile banking* sesuai dengan bank yang digunakan pada saat melakukan *enrollment*. PT Taspen memfasilitasi peserta dengan memberikan video pelatihan penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi dan memperbarui aplikasi secara berkala. Meskipun demikian, masih terdapat kendala yang menghalangi proses otentikasi mandiri, yaitu tidak terdeteksinya rekam biometrik karena pengguna belum melakukan *enrollment*, serta adanya gangguan sinyal yang sulit didapatkan. Kendala tersebut diatasi dengan cara melakukan otentikasi manual, yaitu mendatangi kantor cabang Taspen terdekat dan membawa KARIP (Kartu Induk Pensiun) sebagai tanda identitas, sehingga hak pensiun dapat diterima.

Menurut Laporan Keuangan PT Taspen periode 2018, dewan direksi PT Taspen telah membuat program kerja untuk melaksanakan digitalisasi pelayanan. Hak pensiun yang dibayarkan Taspen kepada peserta pensiun adalah berasal dari iuran pemerintah yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang telah ditentukan saat peserta pensiun masih menjabat aktif sebagai pegawai. Iuran yang telah ditentukan tersebut dirumuskan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Rumus Formula Manfaat Pensiun PT Taspen (Persero)

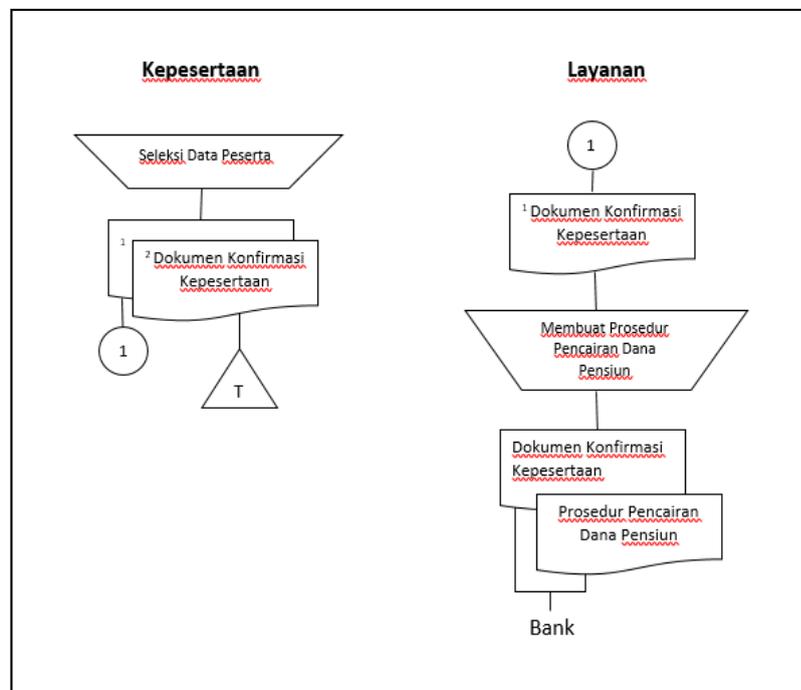
PESERTA PNS	PEJABAT NEGARA	JANDA/DUDA/YATIM PIATU	PENSIUN ORANG TUA
Normal (2,5% X Masa Kerja X Gapok) + Tunjangan	Normal (1% X Masa Kerja dalam bulan X Gapok) + Tunjangan	(Gapok) X 36% + Tunjangan	(20% X 72% X Gapok) + Tunjangan
Cacat : (75% X Gapok) + Tunjangan			

Sumber: PT Taspen (Persero)

PT Taspen melindungi data yang terdapat pada server dengan cara memberikan pengamanan yang berlapis pada *database* dan mempekerjakan sumber daya manusia yang mumpuni dan memiliki keahlian dalam bidang keamanan data, sehingga tidak ada data yang disalahgunakan maupun data yang tercecer sembarangan sampai ke publik.

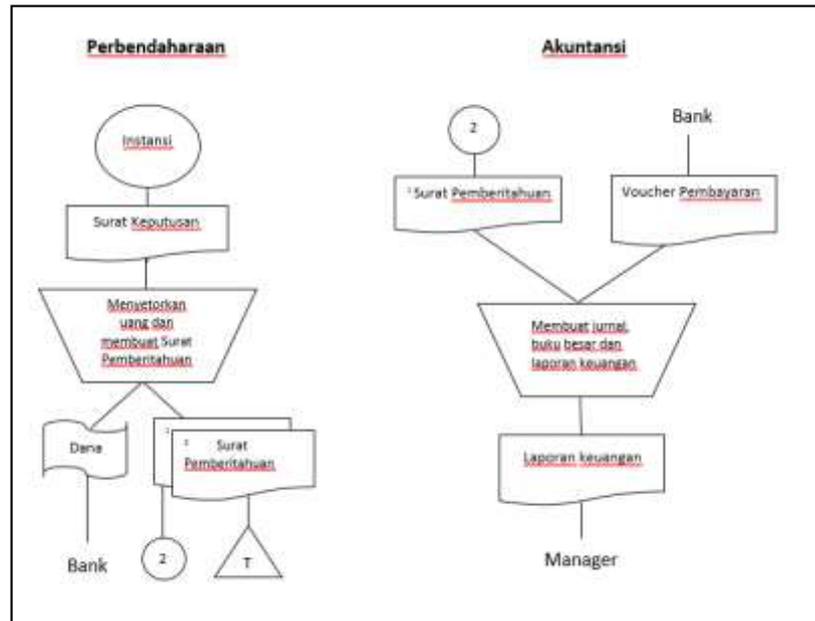
Proses pencairan dana pensiun melibatkan beberapa bagian internal dalam pelaksanaannya, yaitu Layanan, Perbendaharaan, Kepesertaan, dan Akuntansi. Bagian Layanan berperan dalam berkoordinasi dengan mitra bayar mengenai prosedur dan teknis pembayaran hak peserta pensiun kepada mitra setiap bulannya, bagian Kepesertaan menyajikan data terbaru mengenai peserta yang masih berhak menerima dana pensiunnya, bagian Perbendaharaan bertugas dalam menyalurkan dana pensiun kepada mitra bayar untuk kemudian diberikan kepada peserta pensiun, bagian Akuntansi berperan dalam menyusun laporan keuangan mengenai aktivitas perusahaan, termasuk aktivitas penyaluran dana pensiun yang telah disalurkan Taspen bagi peserta pensiun.

Gambar 1. Proses Seleksi Peserta dan Prosedur Pencairan Dana Pensiun



Sumber: Data diolah

Gambar 2. Proses Penyaluran Dana ke Bank dan Pelaporan



Sumber: Data diolah

Pengawasan dan pemeriksaan atas pencairan dana pensiun dilakukan oleh auditor internal, auditor eksternal dari BPK dan auditor independen secara berkala terhadap Taspen. Auditor internal melakukan pengawasan dan pemeriksaan sebanyak dua kali dalam satu tahun, dan proses audit eksternal yang dilakukan pihak BPK (Badan Pemeriksa Keuangan) dilakukan satu kali dalam dua tahun. Selain itu, proses pengawasan dan pemeriksaan juga dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik setiap tahunnya terhadap Taspen. Taspen mendapatkan opini audit Wajar Tanpa Pengecualian atas laporan keuangannya selama periode 5 tahun terakhir, terhitung dari periode 2015 s.d 2019.

Sebelum adanya program otentikasi mandiri, peserta harus melakukan otentikasi secara manual dengan mendatangi kantor cabang Taspen dan mengantri untuk menunggu giliran otentikasi. Hal ini tentu memakan banyak waktu sehingga dan menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien. Namun sejak mulai diberlakukannya otentikasi mandiri pada Desember 2018, peserta dapat melakukan otentikasi secara mandiri dimana saja tanpa harus mendatangi kantor cabang Taspen dan menunggu giliran seperti biasanya. Selain itu peserta diberikan pelatihan berupa video petunjuk penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi yang mudah dipahami peserta. Sistem aplikasi yang digunakan sangat efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan PT Taspen terhadap peserta pensiun, karena hal ini sejalan dengan tujuan pemberlakuan program otentikasi mandiri, yaitu untuk memberi kemudahan bagi peserta pensiun dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pencairan dana pensiun dilakukan atas kerjasama dengan pihak eksternal yang berperan sebagai mitra bayar, yaitu pihak yang menjadi perantara PT Taspen dengan peserta pensiun dalam menyalurkan dana pensiun. Mitra bayar tersebut adalah lembaga bank, seperti BRI, BRI Syariah, BNI, Bukopin, dan bank-bank daerah lainnya. Untuk mempercepat pelayanan, PT Taspen juga membuat Grup Diskusi yang terhubung dengan mitra bayar untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaannya, sehingga semua mitra dapat mengerti dan kendala dapat diselesaikan dengan cepat. Selain itu, PT Taspen juga telah mengadakan *workshop* bersama dengan kantor cabang serta mitra bayar mengenai *enrollment* dan otentikasi. Maka berdasarkan program kerja dewan direksi PT

Taspen periode 2018, diketahui bahwa PT Taspen telah melakukan persiapan yang matang dan menyeluruh hingga ke semua pihak yang terlibat, khususnya pada bagian internal, PT Taspen telah memastikan tersedianya sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan sub departemen dan kapasitas kerjanya, serta memiliki peran dan tugas masing-masing yang terpisah dalam proses pencairan dana.

Untuk menjaga kualitas audit, PT Taspen melakukan *auditor switching* setiap tahunnya dengan tidak menggunakan jasa dari akuntan publik yang sama selama 5 tahun berturut-turut, sehingga hasil opini valid, bersifat objektif dan terjaga integritasnya. Namun, terdapat keterbatasan untuk mengakses informasi berupa *management letter* yang diberikan oleh Kantor Akuntan Publik sebagai bahan perbaikan atas kondisi pengendalian internal PT Taspen, dan Laporan atas Ketentuan Perundang-Undangan yang menggambarkan tingkat kepatuhan PT Taspen terhadap ketentuan perundang-undangan sehingga tidak diketahui bagaimana kondisi pengendalian internal PT Taspen dan apa saja perbaikan yang harus dilakukan, serta tingkat kesesuaian laporan keuangan PT Taspen terhadap ketentuan perundang-undangan. Walau demikian, dapat diketahui dari laporan keuangan yang telah diaudit setiap tahunnya telah mendapat opini Wajar Tanpa Pengecualian dan tidak mengandung unsur kecurangan, sehingga dapat menjadi justifikasi bahwa sistem dan aplikasi yang digunakan berjalan efektif.

SIMPULAN

1. Tahapan dalam proses pencairan dana pensiun yang dilakukan oleh peserta pensiun terdiri dari tahap *enrollment* lalu tahap otentikasi mandiri menggunakan *smartphone*.
2. Pada tahap *enrollment*, peserta pensiun mengunjungi kantor cabang PT Taspen terdekat untuk melakukan perekaman biometrik, seperti wajah, suara dan sidik jari. Peserta pensiun yang sudah melalui tahap *enrollment* dapat melakukan otentikasi mandiri melalui aplikasi Taspen Otentikasi yang dapat diunduh secara gratis.
3. Pada tahap otentikasi mandiri, peserta pensiun melakukan proses verifikasi diri dengan mencocokkan data biometrik yang terekam pada tahap *enrollment* dengan pada tahap otentikasi sedang dilakukan.
4. Proses otentikasi mandiri tergolong efektif dan efisien, karena dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang dan mengantri di kantor cabang Taspen, sehingga lebih menghemat waktu.
5. Beberapa peserta pensiun tidak dapat melakukan otentikasi mandiri karena terdapat kendala, seperti belum melakukan *enrollment*, kurangnya cahaya saat melakukan otentikasi, dan gangguan sinyal yang tidak terkoneksi. Solusi untuk kendala tersebut yaitu peserta pensiun dapat melakukan otentikasi manual di kantor cabang PT Taspen.
6. Proses pencairan dana dilakukan oleh bagian Kepesertaan, Layanan, Perbendaharaan, dan Akuntansi. Pembagian tugas dalam kegiatan pencairan dana pensiun telah berjalan dengan baik, karena saling berintegrasi dan adanya tugas dan tanggung jawab yang dipisahkan menjadi beberapa bagian yang berbeda. PT Taspen juga sudah mengadakan *workshop* mengenai otentikasi mandiri dan membuat Grup Diskusi dengan mitra bayar untuk menjawab kendala yang terdapat dalam kegiatan penyaluran dana pensiun.

PT Taspen menggunakan *server* sebagai *database* untuk menyimpan data perusahaan, termasuk data peserta pensiun. Keamanan yang digunakan untuk melindungi *database* tersebut yaitu memberikan sistem keamanan berlapis dan mempekerjakan karyawan yang ahli dalam bidang keamanan data.

Saran

PT Taspen disarankan melakukan proses *enrollment* dengan bentuk konfirmasi diri berupa foto *real time* atau *video call* antara peserta pensiun dengan PT Taspen, agar proses *enrollment* dapat dilakukan dengan efektif dan efisien sama seperti proses otentikasi mandiri.

Keterbatasan

Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti tidak dapat melakukan observasi di lokasi PT Taspen (Persero) dan wawancara secara langsung dengan informan karena aturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) selama pandemi Covid-19.
2. Untuk tujuan triangulasi menggunakan dokumen berupa SOP, Laporan Kepatuhan terhadap Ketentuan Perundang-Undangan, dan *Management Letter*, namun dokumen tersebut tidak dapat digunakan karena tidak dipublikasi untuk umum.
3. Informasi yang diberikan informan belum mencukupi data yang dibutuhkan dalam penelitian, karena informasi yang diberikan masih berupa gambaran umum dan tidak dijelaskan dengan rinci.
4. *Annual report* PT Taspen periode 2019 belum dipublikasikan, sehingga perkembangan digitalisasi pelayanan sepanjang tahun 2019 belum dapat diketahui dengan pasti.

Peneliti tidak dapat mewawancarai pihak internal lain yang berkaitan dengan proses pencairan dana, karena sudah ada pihak khusus yang menjadi perantara PT Taspen dengan masyarakat umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Abayomi, S., & Adegoke, J. (2016). The Effects of Computerized Accounting System on the Performance of Banks in Nigeria. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 7(14), 76–82.
- Adisanjaya, K. (2018). Company area within effectiveness of accounting information system. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(1), 8–18. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n1.431>
- Arya Damana, A., & Sadha Suardikha, I. (2016). Pengaruh Keterlibatan Pemakai, Pelatihan, Ukuran Organisasi Dan Keahlian Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1452–1480.
- Bachmid, F. S. (2016). The Effect of Accounting Information System Quality on Accounting Information Quality. *Research Journal of Finance and Accounting*, 7(20), 26–31.
- Boban, M., & Šušak, T. (2015). Accounting information systems and their use in regional and local governments sector: Quality, efficiency, security and control procedures as (present) challenges. *2015 38th International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics, MIPRO 2015 - Proceedings*, 30(2), 1546–1551. <https://doi.org/10.1109/MIPRO.2015.7160517>
- Hla, D., & Teru, S. P. (2015). Efficiency of Accounting Information System and Performance Measures – Literature Review. *International Journal of Multidisciplinary and Current Research*, 3(Sept/Oct 2015), 976–984. Retrieved from <http://ijmcr.com>
- Iskandar, D. (2015). Analysis Of Factors Affecting The Success Of The Application Of Accounting Information System. *International Journal of Scientific & Technology*

- Research*, 4(2), 155–162.
- Kanakriyah, Raed. (2016). The Effect Of Using Accounting Information Systems On The Quality Of Accounting Information According To Users Perspective In Jordan. *Published by European Centre for Research Training and Development UK(www.eajournals.org)*. 2(1), 59–78.
- Kharisma, M., & Dharmadiaksa, I. (2015). Pengaruh Keterlibatan Pengguna Dan Ukuran Organisasi Pada Efektivitas Penggunaan Sistem Infomasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi*, 10(3), 867–881.
- Mahardika, I. B. G. A., & Suardhika, I. M. S. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 24, 2073. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v24.i03.p16>
- Mutiari Nurlaeli Safitri, Sri Rahaya, D. N. T. (2017). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Dan Kinerja Individu Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. *Journa; e-Proceeding of Management*, 4(1), 501–506.
- Nguyen, H. T., & Nguyen, A. H. (2020). Determinants of accounting information systems quality: Empirical evidence from Vietnam. *Accounting*, 6(2), 185–198. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2019.10.004>
- Olu-egbuniwe, J. (2018). Impact of E-commerce Application on the Quality of Accounting Information Systems in the Banks Operating in Ben Walid City in Libya. 1112–1122.
- Pusata, M., Meitriana, M. A., & Sujana, I. N. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Sia) Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kecamatan Tejakula. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 241. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20126>
- Rahardjo, Mudjia. (2018). *Apa itu studi etnometodologi*. Repository.uin-malang.ac.id/2435
- RosyLOWATI, R., & Handayani, D. C. (2018). PENGARUH KETERLIBATAN PENGGUNA DALAM PENGEMBANGAN PERSONAL TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Studi Kasus pada RS . PKU Muhammadiyah Surakarta). *Seminar Nasional Dan The 4th Call for Syariah Paper*, 338–352.
- Saebani, Akhmad, Anita Muliawati. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Prosiding SNaPP2016 Sosial, Ekonomi, dan Humaniora*. ISSN 2089-3590.
- Shagari, S. L., Abdullah, A., & Saat, R. M. (2017). Accounting information system effectiveness. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 12, 309–335.
- Wayan Purwa Abhimantra. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*, 3, 1782–1809. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/15022>
- Wickramsainghe, D. M. J., Pamarathna, R., Cooray, N., & Dissanayake, T. (2017). Impact of accounting software for Business Performance. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR)*, 3(5), 1–6.
- Widiantari, N. M. S., & Mertha, M. (2018). Pendidikan dan Pelatihan Memoderasi Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemampuan Pemakai Pada Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 804. <https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i01.p30>
- <https://finance.detik.com/moneter/d-4890302/uang-pensiunan-pns-telat-dibayar> diakses pada 20 Februari 2020
- <https://keuangan.kontan.co.id/news/taspen-raih-penghargaan-top-digital-award-2019> diakses pada 20 Februari 2000