

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Informasi diibaratkan seperti darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisasi dan menjadi komponen penting dalam kegiatan bisnis. Informasi sebagai bentuk sumber daya utama di suatu organisasi atau institusi yang digunakan oleh pengelola untuk mengendalikan perusahaan melalui proses pengampilan keputusan, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya. Informasi adalah kumpulan data yang diinterpretasi dan diklasifikasi serta digunakan dalam proses pengambilan keputusan, sehingga dapat dianggap sebagai aset tidak berwujud perusahaan (Bachmid, 2016). Berdasarkan teori tersebut, maka informasi menjadi salah satu komponen penting dalam kegiatan bisnis yang akan digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh manager, dan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada para pemangku kepentingan. 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. Melalui sistem informasi akuntansi, sekumpulan data yang dimiliki perusahaan akan diubah menjadi sebuah informasi yang memberikan manfaat bagi *stakeholders*. Dalam sistem informasi terdapat kerangka kerja yang saling berintegrasi antar sumber daya berupa komputer sebagai alat pengolah data, dan manusia sebagai pihak yang mengoperasikan komputer, untuk mengubah *input* menjadi *output* berupa informasi yang relevan bagi para pengguna, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara efisien dan efektif.

Sistem informasi dapat dikelola secara manual maupun terkomputerisasi. Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, kini terdapat bermacam-macam sarana teknologi yang dapat membantu untuk memperoleh informasi yang

kemudian 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. Selain itu terdapat beberapa tujuan penggunaan sistem informasi akuntansi (Mulyadi, 2016), yaitu untuk menghasilkan informasi bagi pengelola kegiatan usaha, mengevaluasi informasi yang disajikan oleh sistem yang sebelumnya, mengendalikan kegiatan perusahaan, serta mengurangi biaya pencatatan akuntansi. 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).

Sistem informasi dibutuhkan dan digunakan dalam hampir seluruh lembaga atau perusahaan. Dalam penelitian tentang efektivitas sistem informasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi di rumah sakit Jakarta dipengaruhi oleh dukungan manajemen puncak. Sedangkan keterlibatan pemakai serta program pendidikan dan pelatihan tidak mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. 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. Dalam penelitian Rosylowati dan Handayani (2017) dinyatakan bahwa keterlibatan pengguna dan manajemen puncak memberi pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Menurut Safitri, Rahayu dan Triyanto (2017), efektivitas sistem informasi akuntansi di Klinik Rancaekek Bandung

Kristine Simanjuntak, 2020

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

dipengaruhi oleh kecanggihan teknologi informasi, keterlibatan manajemen, dan kinerja individu. 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. Damana dan Suardika (2016) pun mengungkapkan bahwa kinerja sistem informasi akuntansi didukung oleh mutu sistem informasi akuntansi, kecanggihan teknologi, dan kemampuan teknik personal. Selain itu, Pusata, Meitrina, dan Sujana (2018) dalam penelitiannya dengan metode kualitatif mengungkapkan bahwa efektivitas sistem informasi akuntansi LPD Tejakula telah berjalan secara efektif, dinilai dari aspek kinerja, pelayanan, efisiensi, informasi dan kontrol, serta aspek ekonomis.

Selain itu, penelitian internasional juga menjelaskan korelasi sistem informasi akuntansi dengan aspek lain. Penelitian berikut menggunakan metode kuantitatif untuk menguji hubungan antara sistem informasi akuntansi dengan aspek lain. Hasil penelitian Nguyen dan Nguyen (2019) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi didukung oleh pengetahuan manajer terhadap akuntansi dan teknologi informasi, partisipasi manajer, dan teknologi informasi. Hasil penelitian Akesinro dan Adetoso (2016) menunjukkan bahwa sistem yang terkomputerisasi memberi pengaruh positif terhadap profitabilitas, produktivitas dan efisiensi perusahaan. Hasil penelitian Adisanjaya, dan Ramantha (2018) mengungkapkan bahwa dukungan manajemen puncak, kemampuan pribadi, penataran, keterlibatan pemakai, serta penerapan teknologi mempengaruhi efektivitas sistem informasi akuntansi. Namun formalisasi sistem informasi akuntansi tidak memberikan pengaruh apa pun, karena pengguna sistem (karyawan) tidak puas dengan formalisasi yang diterapkan, serta dana yang disediakan perusahaan untuk pengembangan sistem tidak terlalu besar. Hasil penelitian Wickramsainghe, Pamarathna, Cooray, dan Dissanayake (2017) menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara sistem *software* akuntansi dengan kinerja bisnis, dimana kemudahan akses dalam sistem informasi akuntansi akan mengarah pada efektivitas dan kinerja bisnis. Hasil penelitian Olu-Egbuniwe, dan Namresh (2018)

Kristine Simanjuntak, 2020

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

menunjukkan bahwa penggunaan *e-commerce* berpengaruh dalam meningkatkan kualitas, masukan dan keluaran sistem informasi akuntansi. Karena setiap pelayanan dan aktivitas operasional bank menggunakan *e-commerce*, termasuk dalam pelayanan transfer yang dilakukan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi terkomputerisasi memberikan kemudahan pada beberapa institusi dalam menyediakan informasi, dan menambah nilai bagi kinerja perusahaan. Sistem informasi akuntansi yang efektif juga tidak dapat berdiri sendiri, seperti yang terdapat dalam penelitian Adisanjaya dan Ramantha (2018), terdapat beberapa faktor yang menjadikan sistem tersebut dinilai efektif, yaitu dukungan manajemen puncak, kemampuan pribadi, penataran, keterlibatan pemakai, dan penggunaan teknologi. Jika sistem informasi akuntansi telah berjalan efektif, maka kualitas informasi yang dihasilkan juga baik sehingga pada akhirnya kinerja perusahaan akan meningkat.

Sejalan dengan perkembangan zaman yang serba digital, para pengurus asosiasi Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) bekerjasama dalam melakukan pemetaan mengenai tantangan dan peluang industri Dana Pensiun Lembaga Keuangan di Indonesia. Salah satu tantangan besarnya adalah mendorong revisi UU Nomor 11 Tahun 1992 karena sudah tidak relevan, serta perlu upaya untuk mengajak pemberi kerja menghimpun dana untuk mengikuti program pensiun untuk mengantisipasi pemenuhan UU Nomor 13 Tahun 2013 mengenai Ketenagakerjaan. Industri DPLK memiliki tantangan sekaligus peluang yang sangat besar secara bersamaan. 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*. Industri DPLK saat ini harus mampu mengubah tantangan yang ada menjadi peluang yang nyata dan menguntungkan. Industri DPLK harus lebih solid dan mau mendekati pemberi kerja dan masyarakat lainnya sesuai kondisi saat ini (kumparan.com).

Sebagai penyelenggara jaminan sosial Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pejabat Negara melalui Program Tabungan Hari Tua (THT), dan program pensiun, 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 melalui Layanan Klaim Otomatis (LKO), Layanan Klaim 1 jam dan 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).

Menurut Bapak Adi selaku Pengelola Informasi Publik PT TASPEN (Persero) mengenai tujuan digitalisasi pelayanan sebagai berikut

“Tujuan utama yang ingin dicapai adalah agar para peserta pensiun semakin mudah dalam menerima haknya dan menjaga *excellent service* yang selalu ditingkatkan oleh PT TASPEN (Persero)” (Manuskrip, wawancara 1 April 2019)

Demi kelancaran dan keamanan pengambilan dana pensiun, maka aparatur sipil negara dan pejabat negara perlu melakukan otentikasi. Untuk melancarkan proses otentikasi, PT Taspen membuat suatu aplikasi bernama Otentikasi TASPEN agar para penerima hak pensiun dapat melakukan otentikasi dimana saja dengan mudah. Menurut Bapak Adi, program tersebut telah berjalan sejak Desember 2018 dan mendapat tanggapan positif dari masyarakat karena kemudahan proses otentikasi tanpa harus mengantri di bank.



Sumber: Data diolah

Gambar 1. Aplikasi Otentikasi TASPEN

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, dimana pihak pensiunan tidak melakukan otentikasi terlebih dulu sehingga tidak menerima tunjangan pensiun sesuai pada waktu yang seharusnya. Proses otentikasi yang tidak tuntas ini terjadi karena pensiunan belum melakukan *enrollment*, tidak mengikuti aturan jangka waktu untuk otentikasi berkala, serta minimnya cahaya saat melakukan proses otentikasi.

“Permasalahan yang terjadi saat ini adalah masih ada beberapa yang gagal saat melakukan otentikasi karena belum enrollment. Enrollment adalah proses pendaftaran perekaman data biometrik yang diantaranya adalah wajah, suara dan sidik jari, karna otentikasi berkala dan keadaan tempat otentikasi. Otentikasi akan gagal apabila berada di tempat yang minim cahaya.” (Manuskrip, wawancara 1 April 2019)

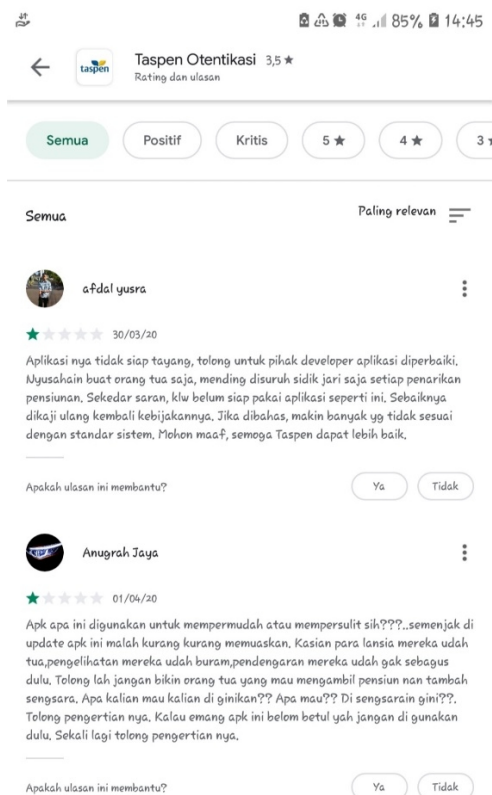
Kristine Simanjuntak, 2020

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Sebelum menggunakan sistem aplikasi, proses otentikasi dilakukan secara manual dengan mendatangi mitra taspen untuk mengambil pembayaran pensiun bulannya. Jumlah peserta pensiun Taspen yang tercatat sebelum menggunakan sistem aplikasi sebesar 2,1 juta jiwa. 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.



Sumber: Data diolah

Gambar 2. Testimonial Pengguna Aplikasi Otentikasi TASPEN

Kristine Simanjuntak, 2020

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]



Sumber: Data diolah

Gambar 3. Testimonial Pengguna Aplikasi Otentikasi TASPEN

Menurut pengakuan dan testimony 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. Maka itu perlu dilakukan penelitian untuk mencari tahu seperti apa penerapan dan efektivitas sistem pencairan dana terhadap operasional pembayaran tunjangan pensiun pada PT Taspen (Persero).

Kristine Simanjuntak, 2020

EFEKTIVITAS SISTEM PENCAIRAN DANA ATAS PEMBAYARAN TUNJANGAN PENSUN PEGAWAI NEGERI SIPII PADA PT TASPEN (PERSERO)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Sebagai dana pensiun lembaga keuangan yang menyelenggarakan jaminan hari tua dan program pensiun secara *online*, serta berdasarkan kejadian dan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis memilih untuk melakukan sebuah penelitian berjudul “Efektivitas Sistem Pencairan Dana Atas Pembayaran Tunjangan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada PT TASPEN (PERSERO)”.

I.2 Rumusan Masalah

Menurut fenomena dan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka diperoleh perumusan masalah, antara lain yaitu:

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)?

I.3 Tujuan Penelitian

Menurut fenomena yang sudah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menguraikan penerapan sistem pencairan dana atas pembayaran tunjangan pensiun pegawai negeri sipil pada PT Taspen (Persero).
2. Untuk menganalisis efektivitas sistem pencairan dana atas pembayaran tunjangan pensiun pegawai negeri sipil pada PT Taspen (Persero).

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan tentang ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan bidang ekonomi, khususnya mengenai efektivitas sistem pencairan dana terhadap pembayaran tunjangan pensiun pegawai negeri sipil dalam suatu lembaga atau perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi-informasi atau gambaran yang memiliki manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi setiap pihak, yaitu antara lain:

a. Bagi perusahaan

Dari penelitian ini, penulis berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk PT Taspen (Persero) dalam menerapkan sistem pencairan tunjangan pensiun yang telah dilaksanakan dan juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penerapannya sehingga PT Taspen (Persero) dapat terus memberikan informasi yang relevan.

b. Bagi akademisi

Dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi perbandingan untuk penelitian-penelitian sejenis di perusahaan lain agar dapat dilihat dimana letak persamaan dan perbedaan masing-masing dari penerapan sistem pencairan dana di perusahaan-perusahaan yang berbeda.

c. Bagi pegawai negeri sipil

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya memiliki jaminan hari tua yang pengelolaannya didukung oleh kemudahan dengan menggunakan sistem *online*, serta menjadi informasi bagi para penerima pensiun untuk mengetahui sistem pencairan dana yang diterapkan oleh PT Taspen (Persero).