



## PENGUNAAN APLIKASI ASABRI MOBILE DALAM KEPESERTAAN DAN PENGKLAIMAN DANA PENSIUN

Shoffi Aufa Siirin

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
[opiaufa@gmail.com](mailto:opiaufa@gmail.com)

### Info Artikel :

Diterima : 12 Juli 2022

Disetujui : 17 Juli 2022

Dipublikasikan : 25 Juli 2022

### ABSTRAK

Aplikasi Mobile ASABRI merupakan layanan digital yang didalamnya terdapat fitur Individual Account bagi peserta untuk meningkatkan pelayanan kepada pesertanya di era digitalisasi. Oleh karena itu tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan pada penggunaan ASABRI Mobile bagi kepesertaan dan dana pensiun. Penelitian yang digunakan peneliti adalah desain penelitian menggunakan studi literature. Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini adalah kepesertaan awal anggota ASABRI akan mendapatkan nomor Kartu Peserta Asabri yang kemudian dapat diakses melalui ASABRI MOBILE. Peserta mengunduh KPA-e melalui aplikasi ASABRI Mobile dengan memasukkan Nomor KPA-e dan Nomor ponsel. Setelah diverifikasi maka peserta ASABRI dapat dengan mudah dan melakukan pengajuan program secara daring sehingga tidak perlu adanya pendaftaran dan pengajuan awal ketika berada di kantor PT ASABRI. Kesimpulan dari penelitian ini adalah mekanisme pelayanan pada kepesertaan ASABRI adalah dimulai dari di terbitkannya nomor KPA-e oleh lembaga asuransi PT ASABRI. Pelayanan yang diberikan melalui ASABRI MOBILE sama halnya dengan pelayanan secara langsung yang dimana tetap memperhatikan beberapa dimensi kualitas pelayanan yang berupa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan tangible.

### Kata Kunci :

Kualitas pelayanan, PT asabri, Dana pensiun

### ABSTRACT

ASABRI Mobile application is a digital service in which there is an Individual Account feature for participants to improve services to participants in the era of digitization. Therefore, the purpose of this study is to determine how the service on the use of ASABRI Mobile for membership and pension funds. The research used by researchers is a research design using literature studies. The results and discussion in this study is the initial membership of asabri members will get Asabri participant card number which can then be accessed through ASABRI MOBILE. Participants download KPA-e through the ASABRI Mobile application by entering the KPA-e Number and mobile number. Once verified, asabri participants can easily submit programs online so there is no need for registration and initial submission when they are in the Office of PT asabri. The conclusion of this study is that the service mechanism on asabri membership is started from the issuance of KPA-e Number by the Insurance Institute of PT ASABRI. The services provided through ASABRI MOBILE are the same as

### Keywords :

E-Service quality, PT ASABRI, Pension fund

*direct services that are maintained while paying attention to several dimensions of service quality in the form of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.*

---

## **PENDAHULUAN**

Era di rentang tahun 2020- saat ini (2022) merupakan tahun dimana hampir setiap kegiatan manusia tidak terlepas dari peran serta teknologi. Hal ini terjadi dikarenakan pandemic COVID 19 yang menyerang hampir seluruh Negara dunia sehingga dengan kondisi tersebut membuat suatu organisasi, perusahaan serta individual berpikir keras dalam upaya pencegahan penyakit COVID 19, salah satunya dengan menciptakan pelayanan berbasis teknologi dan digital. Digital marketing bagi Coviello, Milley And Marcolin( 2001: 26) merupakan pemakaian internet serta pemakaian teknologi interaktif lain buat membuat serta menghubungkan diskusi antara industri serta konsumen yang sudah teridentifikasi Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada manusia dapat melakukan apapun lebih mudah, cepat dan mengefisiensi waktu tidak terkecuali penggunaan teknologi pada sistem pelayanan peserta di jasa asuransi. Menurut perusahaan riset we are social perangkat yang digunakan untuk mengakses internet sebanyak 69% masyarakat Indonesia mengakses internet melalui smartphone. Smartphone ini dapat menjadi wadah dari perusahaan dalam mencari keuntungan dan fitur-fitur yang tersedia di smartphone.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk : memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Salah satu jenis asuransi adalah asuransiketenagakerjaan yang diperuntukkan untuk memberikan keamanan dan pertanggungjawaban atas resiko pada saat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja. Pekerja harus mendapat perlindungan oleh Negara terkait pekerjaan yang dilakukan termasuk para pekerja di bidang militer dan pertahanan keamanan Negara.

Peran negara dalam mewujudkan upaya pembangunan nasional adalah dengan menjamin dan mewujudkan kesejahteraan tenaga kerja. Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak, oleh sebab itu dibuatlah program untuk menjamin perlindungan seluruh rakyat Indonesia dalam program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang dimaksud dengan SJSN adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial. (Sentosa Sembiring,2006). Selain itu, diperlukannya juga pelayanan yang baik serta berkualitas dalam melayani peserta jasa asuransi.

Pada PNS di bidang militer dan pertahanan keamanan pemerintah telah menyediakan tempat asuransi ketenagakerjaan khusus yaitu bernama PT ASABRI. ASABRI ini sebelum terjadinya Pandemi Covid 19, melayani semua kegiatan program peserta secara manual yaitu pergi ke kantornya langsung apabila hanya ingin bertanya mengenai informasi dari ASABRI tersebut. Namun, untuk meningkatkan pelayanan

peserta terutama pengklaiman dana asuransi yang pada umumnya adalah para orang tua usia 50 keatas maka pihak PT ASABRI berupaya meluncurkan aplikasi ASABRI yang dapat diakses melalui smartphone secara langsung.

Aplikasi Mobile ASABRI merupakan layanan digital yang didalamnya terdapat fitur Individual Account bagi peserta. Sebagai pengembalian amanat peraturan perundang-undangan tentang Asuransi Sosial dan Pembayaran Pensiun, PT ASABRI terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada pesertanya di era digitalisasi dengan menyediakan Aplikasi Mobile ASABRI. Aplikasi Mobile ASABRI merupakan layanan digital yang didalamnya terdapat fitur Individual Account bagi peserta.

PT ASABRI mengupayakan peningkatan kesejahteraan prajurit TNI, anggota POLRI dan PNS Kemhan/Polri beserta keluarganya melalui penyelenggaraan program asuransi sosial dan pembayaran pensiun. Kegiatan Pelayanan yang ada di PT Asabri meliputi kegiatan mengelola administrasi peserta Asabri, pensiunan prajurit TNI, anggota POLRI dan PNS Kemhan/Polri, menyelenggarakan pembayaran manfaat santunan sesuai dengan perhitungan aktuarial, dan menyelenggarakan pembayaran pensiunan untuk prajurit TNI, anggota POLRI dan PNS Kemhan/Polri sesuai dengan Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan Keputusan Menteri Keuangan yang terkait (Nancy avelina,2016).

Untuk meningkatkan pelayanan dan menjangkau cakupan yang lebih luas maka PT ASABRI menyediakan pelayan dalam sistem digital berupa aplikasi yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Dengan demikian tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui penggunaan ASABRI MOBILE pada saat pelayanan kepesertaan dan pengklaiman dana pensiun.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2014) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian yang digunakan peneliti adalah desain penelitian menggunakan studi literatur, penelitian studi literatur adalah sebuah proses atau aktivitas mengumpulkan data dari berbagai literature seperti buku, jurnal, artikel serta website terkait untuk membandingkan hasil-hasil penelitian yang satu dengan yang lain (Manzilati,2017).

Tujuan penelitian studi literatur ini adalah untuk untuk mendapatkan landasan teori yang bisa mendukung pemecahan masalah yang sedang diteliti dan mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan penelitian. Peneliti memperoleh data dari penelitian terdahulu terkait pelayanan melalui aplikasi kemudian sumber-sumber yang telah ada berupa buku-buku, jurnal, ensiklopedi, majalah, makalah, artikel dan lain-lain yang relevan dengan pelayanan pada kepesertaan ASABRI dan pengklaiman dana pensiun.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Elektronik Kepesertaan ASABRI**

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay, "Adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pada Jasa asuransi ASABRI ini terdapat pelayanan elektronik terkait

registrasi kepesertaan ASABRI. Mekanisme pelayanan pada kepesertaan ASABRI adalah dimulai dari di terbitkannya nomor KPA-e oleh lembaga asuransi PT ASABRI.

Kartu Peserta ASABRI Elektronik (KPA-e) adalah kartu tanda bukti kepesertaan ASABRI yang berbentuk virtual, dengan menggunakan Quick Response Code (QR Code) sebagai tempat penyimpanan data peserta secara digital. Penerbitan Nomor KPA-e diberikan oleh Lemdik (Lembaga Pendidikan), diberikan kepada Peserta (Prajurit TNI/ Anggota Polri/ CPNS Kemhan/ Polri) yang selesai mengikuti pendidikan pertama dan telah diangkat/ dilantik. Kemudian, penerbitan Nomor KPA-e baru dilaksanakan berdasarkan pengajuan dari kesatuan yang selanjutnya diinformasikan kepada yang bersangkutan melalui pengiriman SMS ke nomor ponsel yang didaftarkan, Sebagai informasi kesatuan akan mendapatkan daftar nominatif peserta yang diajukan. Namun apabila peserta yang telah berdinis namun belum memiliki Nomor KPA-e, pengajuannya dapat dilakukan oleh kesatuan melalui kantor cabang PT ASABRI (Persero) atau langsung ke kantor pusat dan dilayani langsung oleh petugas atau CS PT ASABRI.

Pada umumnya dalam kepesertaan awal anggota ASABRI dilakukan oleh lembaga-lembaga terkait dengan mengeluarkan nomor Kartu Peserta Asabri yang kemudian dapat diakses melalui ASABRI MOBILE. Peserta mengunduh KPA-e melalui aplikasi ASABRI Mobile dengan memasukkan Nomor KPA-e dan Nomor ponsel. Setelah diverifikasi maka peserta ASABRI dapat dengan mudah dan melakukan pengajuan program secara daring sehingga tidak perlu adanya pendaftaran dan pengajuan awal ketika berada di kantor PT ASABRI.

Kemudian, selain pelayanan pengajuan KPA yang baru ASABRI MOBILE dapat melayani KPA-e peserta yang hilang/rusak dan lupa dengan cara apabila hilang/rusak cukup dengan login ke aplikasi melalui nomor ponsel. Namun apabila lupa nomor KPA-e maka peserta dapat memilih opsi atau menu "Lupa Nomor KPA" dan akan muncul tempat untuk menginput NIK yang terdaftar sebelumnya. Apabila peserta atau pelanggan tetap kesulitan dalam mengatasi permasalahan terkait KPA, maka peserta dapat menghubungi admin atau Call Center aplikasi dan akan di pandu oleh admin aplikasi dengan mengirimkan foto e-KTP dan Nomor Handphone yang terdaftar.

### **Kualitas ASABRI Mobile Dalam Klaim Dana Pensiun**

Aplikasi ASABRI Mobile membawa banyak perubahan penting dari mulai pelayanan yang dapat dilakukan secara online hingga klaim dana pensiun. Selain itu, pengajuan berkas bisa dilakukan secara daring tanpa harus ke kantor Asabri. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspa&Retno, bahwa e-service quality atau kualitas pelayanan elektronik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan elektronik juga tidak terlepas pada media smartphone dan fasilitas internet yang digunakan. Berdasarkan penelitian tersebut, pelanggan atau peserta asuransi dapat dengan mudah mengakses informasi yang diinginkan serta keluhan yang disampaikan hanya melalui media smartphone dan fasilitas internet tanpa harus keluar rumah.

Kualitas Pelayanan jasa menurut Tjiptono (2014) adalah tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas seberapa besar keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pada proses pengklaiman pensiunan maka peserta dapat membuat pengajuan melalui ASABRI MOBILE, kemudian pada pihak customer service PT ASABRI akan memproses pengajuan dan pihak pengaju dapat melanjutkan di kantor dengan pelayanan langsung oleh petugas. Pelayanan yang diberikan melalui ASABRI MOBILE sama halnya dengan pelayanan secara langsung yang diaman tetap memperhatikan beberapa

dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Klaimen Asuransi Kecelakaan Pada Pt Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali, maka dimensi kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut:

1. reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dalam Penggunaan ASABRI mobile terdapat beberapa fitur-fitur pelayanan yang telah tersedia terutama pengajuan klaim dana pensiunan sehingga memudahkan peserta pensiun.
2. responsiveness (daya tanggap) yaitu respons atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik. Hal ini juga terdapat dalam penggunaan ASABRI MOBILE yang mana apa terdapat kendala atau keluhan maka dapat menghubungi secara langsung melalui informasi layanan kontak Customer Service berupa media Whatsapp dan Telegram.
3. assurance (jaminan) yaitu kemampuan CS atau pihak petugas pelayanan elektronik PT ASABRI dalam menjelaskan secara baik dan dapat dipahami oleh peserta terutama peserta pensiunan yang telah memasuki usia 60 keatas sehingga perlu adanya penjelasan yang baik dan mudah dipahami. Dimensi jaminan (assurance) ini terdapat unsur-unsur sebagai berikut: (a) competence (kompetensi), keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki customer service dalam memberikan layanan kepada pelanggan, (b) courtesy (kesopanan), keramah-tamahan, perhatian dan sikap yang sopan, (c) credibility (kredibilitas), berkaitan dengan nilai-nilai kepercayaan, reputasi, prestasi yang positif dari pihak yang memberikan layanan.
4. empathy (empati), yaitu merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Pada poin ini hampir sama dengan sebelumnya karena terdapat kontak pengaduan di ASABRI MOBILE apabila terdapat kendala dalam pengajuan dan pengaksesan. Dimensi empathy ini terdapat unsur-unsur lainnya yang terkait, yaitu (a) acces (akses), kemudahan memanfaatkan dan memperoleh layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan (b) communication (komunikasi), kemampuan dalam komunikasi untuk penyampaian pesan, dan informasi kepada pelanggannya melalui berbagai media komunikasi, yaitu personal kontak, media publikasi/promosi, telepon, korespondensi, faximili, dan internet (c) understanding the customer (pemahaman terhadap pelanggan), kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan serta mampu menangani keluhan para pelanggannya.
5. tangible (bukti fisik) yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang office lobby atau front office yang representatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik. Terkait dalam bukti fisik pelayanan melalui ASABRI MOBILE terlihat dalam bentuk, warna serta tampilan aplikasi yang tidak begitu mencolok sesuai dengan makna serta fungsi dari PT ASABRI itu sendiri.

## **KESIMPULAN**

Pada Jasa asuransi ASABRI ini terdapat pelayanan elektronik terkait registrasi kepesertaan ASABRI. Mekanisme pelayanan pada kepesertaan ASABRI adalah dimulai dari di terbitkannya nomor KPA-e oleh lembaga asuransi PT ASABRI. Kartu Peserta ASABRI Elektronik (KPA-e) adalah kartu tanda bukti kepesertaan ASABRI yang berbentuk virtual, dengan menggunakan Quick Response Code (QR Code) sebagai

tempat penyimpanan data peserta secara digital. Apabila peserta atau pelanggan tetap kesulitan dalam mengatasi permasalahan terkait KPA, maka peserta dapat menghubungi admin atau Call Center aplikasi dan akan di pandu oleh admin aplikasi dengan mengirimkan foto e-KTP dan Nomor Handphone yang terdaftar. Pada proses pengklaiman pensiunan maka peserta dapat membuat pengajuan melalui ASABRI MOBILE, kemudian pada pihak customer service PT ASABRI akan memproses pengajuan dan pihak pengaju dapat melanjutkan di kantor dengan pelayanan langsung oleh petugas. Pelayanan yang diberikan melalui ASABRI MOBILE sama halnya dengan pelayanan secara langsung yang dimana tetap memperhatikan beberapa dimensi kualitas pelayanan yang berupa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan tangible.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardana, I. M. S. (2021). Pengujian Software Menggunakan Metode Boundary Value Analysis dan Decision Table Testing. *Jurnal ESIT (E-Bisnis, Sistem Informasi, Teknologi Informasi)*, 14(3)
- Chesanti, P. &. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 10-17.
- Fauzan, M. N., & Habibi, R. (2021). Analisis Dan Perancangan Tracing Sistem Risiko Klim Pembayaran Pt Taspen (Persero) Kcu Bandung. *Jurnal Teknik Informatika*, 13(3), 46-55.
- Kencanawati, A. S. (2017). Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Klaimen Asuransi Kecelakaanpada Pt Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*.
- Khodijah, S. &. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Secara Digital Pada PT. Asabri Kantor Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 242-247.
- Ramdhan, M. (2021). Metode Penelitian. *Cipta Media Nusantara*.
- Rozali, M. (2021). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi (Studi Kasus PT Taspen Persero Cabang Utama Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Sasongko, A. (2017). Sistem Informasi E-dosir Peserta Pensiun Asuransi (Studi Kasus: PT Asabri (Persero) Cabang Pontianak). *Techno Nusa Mandiri: Journal of Computing and Information Technology*, 97-102.
- Sigiro, G. H., & Afiezan, A. (2022). Analisis Sistem Dan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 3(2), 305-312.
- Siti Nuthasanah, S. (2019). Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Dalam Melindungi Karyawan Yang Mengalami Kecelakaan Kerja (Studi Pada PT. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung). *Jurnal Hukum Pactum*, 725-724.
- Tambusai, A. (2022). Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Pensiun Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Ekoma: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1(2), 121-127.