

# ANALYSIS OF DIGITIZATION OF PENSION PAYMENT SERVICES THROUGH THE DAPENBUN ONLINE APPLICATION

Sagdiyah Fitri Andani Tambunan<sup>1</sup>, Nur Ahmadi Bi Rahmani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Email: [sriwidyaharahap0209@gmail.com](mailto:sriwidyaharahap0209@gmail.com)

---

## Artikel History:

Artikel masuk: 07/12/2024

Artikel revisi: 07/01/2025

Artikel diterima: 31/01/2025

---

## Keywords:

Digitalisation,  
Pension Payment, Dapenbun  
Online Application, Service

---

---

## ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis implementasi digitalisasi dalam pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Dapenbun Online di PT. Perkebunan Nusantara III Sei Batanghari Kota Medan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi, menganalisis faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi, serta merumuskan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala utama meliputi rendahnya literasi digital di kalangan pensiunan, kompleksitas prosedur aplikasi, dan minimnya sosialisasi. Hambatan ini berdampak negatif secara finansial, psikologis, dan kelembagaan, termasuk penurunan kepercayaan publik terhadap lembaga pengelola dana pensiun. Rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan edukasi, pengembangan fitur aplikasi yang lebih ramah pengguna, dan penyediaan layanan pendampingan untuk pensiunan. Digitalisasi yang lebih inklusif diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi dan memperkuat kepercayaan terhadap lembaga.

---

## ABSTRACT

*This study analyses the implementation of digitalisation in pension payment services through the Dapenbun Online application at PT Perkebunan Nusantara III Sei Batanghari Medan City. The purpose of this study is to identify the barriers faced in using the application, analyse the factors that influence the success of the implementation, and formulate recommendations for improvement. This research uses a qualitative approach. The results show that the main obstacles include low digital literacy among retirees, complexity of application procedures, and lack of socialisation. These obstacles have negative financial, psychological and institutional impacts, including a decline in public trust in pension fund management institutions. Recommendations for improvement include increased education, development of more user-friendly application features, and provision of mentoring services for retirees. More inclusive digitalisation is expected to improve the efficiency of administrative processes and strengthen trust in the institution.*



## INTRODUCTION

Pensiun merupakan hak yang diberikan sebagai jaminan masa tua dan bentuk penghargaan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah mengabdikan diri mereka kepada negara selama bertahun-tahun. Setiap individu memiliki kewajiban untuk mempersiapkan jaminan hari tua mereka, termasuk para PNS yang diwajibkan menjadi peserta program asuransi sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 Pasal 9, hak pensiun diberikan kepada PNS yang diberhentikan dengan hormat apabila telah memenuhi salah satu dari persyaratan berikut ini: Pertama, PNS tersebut telah mencapai usia minimal 50 tahun dan memiliki masa kerja sekurang-kurangnya 20 tahun. Kedua, PNS yang dinyatakan tidak dapat melanjutkan tugas dalam jabatan apa pun karena mengalami kendala kesehatan, baik secara fisik maupun mental. Ketiga, PNS yang telah menjalankan tugas negara namun tidak dipekerjakan kembali berhak menerima pensiun dengan syarat diberhentikan secara hormat, telah mencapai usia minimal 50 tahun, dan memiliki masa kerja minimal 10 tahun. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pemerintah memberikan perhatian terhadap kesejahteraan para PNS setelah masa bakti mereka berakhir. Program pensiun tidak hanya berfungsi sebagai jaminan sosial, tetapi juga merupakan bentuk apresiasi atas dedikasi dan loyalitas yang telah diberikan selama mengabdikan kepada negara.

Penerima pensiun mencakup berbagai kelompok, antara lain Pegawai Negeri Sipil (PNS) di tingkat pusat, Pegawai Negeri Daerah Otonom, Pejabat Negara, Hakim, serta penerima Tunjangan Perintis Kemerdekaan. Selain itu, juga termasuk penerima pensiun dari anggota Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI) yang telah diberhentikan dengan hak pensiun sebelum bulan April 1989, penerima Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan, serta penerima pensiun dari mantan PNS yang berasal dari Departemen Perhubungan yang kini bekerja di PT Kereta Api Indonesia (Persero). Lebih lanjut, terdapat juga Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor KM/89/SJ.24/UP/2004 yang mengatur tentang pemberian pensiun kepada pegawai negeri sipil yang merupakan mantan karyawan dari perusahaan jawatan pegadaian di bawah naungan Departemen Keuangan.

Pemberian dana pensiun merupakan salah satu bentuk penghargaan perusahaan yang sangat penting bagi karyawan yang telah mengabdikan diri dalam waktu yang panjang. Dalam konteks PT. Perkebunan Nusantara III (PTPN III), dana pensiun tidak sekadar menjadi kewajiban formal, tetapi merupakan wujud nyata apresiasi terhadap kontribusi dan dedikasi karyawan selama masa kerja mereka. Bagian Dana Pensiun dan Bunyar (DAPENBUN) memiliki peran strategis dalam mengelola dan mengatur seluruh proses yang berkaitan dengan dana pensiun, mulai dari perencanaan hingga pencairan.

Meskipun demikian, proses pencairan dana pensiun di PTPN III Sei Batanghari Kota Medan masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan. Kendala utama yang teridentifikasi adalah rendahnya pemahaman para pensiunan terhadap prosedur pencairan dana pensiun. Banyak pensiunan yang kesulitan memahami mekanisme dan persyaratan administratif yang harus dipenuhi, yang pada gilirannya menyebabkan terjadinya penundaan dalam proses pencairan dana. Salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah melalui digitalisasi layanan pembayaran pensiun menggunakan Aplikasi Dapenbun Online. Namun, implementasi aplikasi ini pun belum sepenuhnya berjalan optimal. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi bagi peserta Pensiunan yang berusia lanjut, sehingga mereka membutuhkan pendamping untuk membantu dalam proses otentikasi (Syamsiar, Besse Herlina, & Andi Asri Ainun, 2023).

Selain itu, banyak peserta pensiun yang kurang terbiasa dengan teknologi dan tidak memiliki smartphone, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam melakukan otentikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dana pensiun tidak hanya sekadar mengubah sistem dari konvensional menjadi digital, melainkan juga membutuhkan pendekatan komprehensif. Dibutuhkan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas dan pemahaman pensiunan terhadap teknologi, serta perbaikan berkelanjutan pada sistem aplikasi agar lebih mudah digunakan dan dapat diakses oleh berbagai kelompok usia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis secara mendalam digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui Aplikasi Dapenbun, dengan fokus pada mengidentifikasi hambatan, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang komprehensif bagi PTPN III.

## LITERATURE REVIEW

Digitalisasi merupakan sebuah pendekatan inovatif dalam upaya pelestarian dan preservasi warisan dokumentasi yang memiliki nilai historis, kultural, atau administratif yang signifikan. Melalui transformasi konten dari format konvensional menjadi representasi digital, proses ini memungkinkan pengamanan dan pengawetan naskah-naskah bersejarah atau dokumen penting dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi modern.

Metode digitalisasi mencakup berbagai teknik pengalihan informasi, mulai dari pemindaian elektronik, pemotretan digital, pengarsipan mikrofilm, hingga penciptaan salinan dokumen dalam format digital yang dapat dengan mudah disimpan, diakses, dan didistribusikan. Pendekatan komprehensif ini tidak sekadar bertujuan melindungi fisik dokumen asli, melainkan juga memastikan keberlanjutan informasi dan aksesibilitasnya bagi generasi mendatang.

Implementasi digitalisasi memberikan manfaat transformatif dalam berbagai aspek kehidupan modern. Ia tidak sekadar menjadi alat dokumentasi, tetapi telah berkembang menjadi strategi fundamental dalam meningkatkan produktivitas, mempercepat proses kerja, dan menciptakan ekosistem informasi yang lebih responsif dan dinamis. Melalui digitalisasi, kompleksitas tugas-tugas administratif dapat disederhanakan, waktu dapat dioptimalkan, dan sumber daya dapat dialokasikan dengan lebih efisien (Hidayat, 2022).

Konsep layanan telah didefinisikan oleh berbagai ahli dengan penekanan yang berbeda namun saling melengkapi. Layanan merupakan suatu bentuk aktivitas atau tindakan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain. Karakteristik utama dari layanan

adalah sifatnya yang intangible atau tidak berwujud, serta tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan dalam prosesnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan didefinisikan sebagai berbagai bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara, baik dalam bentuk barang atau jasa, yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Layanan atau pelayanan merupakan suatu konsep yang kompleks, mencakup tidak hanya aspek tidak berwujudnya (*intangible*), tetapi juga proses interaksi yang terjalin untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Meskipun tidak menghasilkan kepemilikan fisik, nilai dari sebuah layanan terletak pada pengalaman dan manfaat yang dirasakan oleh penerima layanan (Retno Sri Rindi Yani, Muhammad Arif, & Riska Wulandari Sitorus, 2024).

Kualitas layanan elektronik dapat dibagi menjadi dua kelompok dimensi utama yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi situs web, yaitu:

1. Efisiensi, yaitu kemudahan dan kecepatan dalam mengakses dan menjelajahi situs web.
2. Pemenuhan, yaitu tingkat keberhasilan situs dalam memenuhi janji terkait ketersediaan produk atau layanan.
3. Ketersediaan Sistem, yaitu fungsionalitas teknis yang akurat dan handal dari situs web.
4. Privasi, yaitu tingkat keamanan dan perlindungan informasi pengguna yang disediakan oleh situs.

Adapun tiga dimensi yang digunakan pengguna untuk menilai layanan pemulihan saat mereka memiliki masalah atau pertanyaan adalah:

1. Daya Tanggap, yaitu kemampuan situs dalam menyelesaikan masalah secara efektif dan memberikan solusi yang tepat.
2. Kompensasi, yaitu seberapa jauh situs memberikan ganti rugi atau imbalan kepada pelanggan atas masalah yang terjadi.

3. Kontak, yaitu ketersediaan saluran bantuan melalui telepon atau perwakilan daring untuk mendukung pelanggan.

Dana pensiun, didefinisikan sebagai program pensiun yang dirancang untuk menyediakan penghasilan pengganti bagi karyawan setelah masa pensiun mereka tiba. Program ini dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan di masa tua, menjamin kelangsungan hidup finansial mereka setelah tidak lagi aktif bekerja. Dana pensiun merupakan instrumen penting dalam sistem jaminan sosial, di mana karyawan secara sukarela atau diwajibkan untuk menyetorkan iuran secara berkala (Muarief Ridho, 2024). Iuran ini kemudian dikelola dan diinvestasikan oleh lembaga pengelola dana pensiun (LPdP) dengan tujuan untuk menghasilkan keuntungan yang optimal dan memastikan terpenuhinya manfaat pensiun bagi peserta.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 mengenai Dana Pensiun, Dana Pensiun diartikan sebagai suatu entitas hukum yang bertugas untuk mengelola serta melaksanakan program yang memberikan jaminan manfaat pensiun kepada para pesertanya. Entitas ini dapat didirikan oleh berbagai pihak, termasuk pemberi kerja, instansi pemerintah, lembaga perbankan, atau perusahaan asuransi jiwa. Dengan adanya Dana Pensiun, diharapkan para pekerja dapat memiliki jaminan keuangan yang memadai saat memasuki masa pensiun, sehingga mereka dapat menjalani kehidupan yang lebih tenang dan sejahtera setelah tidak lagi aktif bekerja.

Lebih lanjut, (Dasmahadi, n.d.) menjelaskan bahwa dana pensiun memiliki peran strategis dalam perekonomian suatu negara. Dana pensiun dapat menjadi sumber dana jangka panjang yang stabil untuk membiayai pembangunan infrastruktur, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Terdapat dua jenis utama dana pensiun yang umum diterapkan di Indonesia, yaitu:

1. Dana Pensiun Manfaat Definitif: Dalam skema ini, karyawan dijanjikan penghasilan pensiun tertentu, biasanya dihitung berdasarkan gaji terakhir dan masa kerja. Pemberi kerja bertanggung jawab untuk mendanai skema ini hingga terpenuhi, seperti yang dijelaskan oleh (Ghazali & Suryadi, 2017).

2. Dana Pensiun Iuran Definitif: Dalam skema ini, karyawan dan pemberi kerja menyetorkan iuran secara berkala ke dalam dana pensiun. Besaran pensiun yang diterima karyawan tergantung pada jumlah iuran yang disetorkan dan hasil investasi dana pensiun, seperti yang ditegaskan oleh (Damanhuri & Fachruddin, 2016).

Pemilihan jenis dana pensiun yang tepat perlu mempertimbangkan berbagai faktor, seperti profil risiko peserta, usia pensiun yang diinginkan, dan kondisi keuangan perusahaan.

Prosedur pencairan dana pensiun berbeda-beda tergantung pada jenis dana pensiun dan kebijakan perusahaan. Secara umum, prosedur pencairan dana pensiun meliputi:

1. Karyawan mengajukan permohonan pensiun kepada perusahaan.
2. Perusahaan memverifikasi kelengkapan persyaratan pensiun karyawan.
3. Dana pensiun dihitung dan dibayarkan kepada karyawan

Ketentuan dan persyaratan pensiun diatur dalam peraturan perundang-undangan dan kebijakan perusahaan. Berikut adalah beberapa ketentuan dan persyaratan pensiun yang umum berlaku:

1. Usia pensiun biasanya ditetapkan pada usia 55 tahun atau 60 tahun.
2. Usia pensiun dapat diperpanjang dengan persetujuan antara karyawan dan perusahaan.
3. Masa kerja yang dipersyaratkan untuk memperoleh dana pensiun biasanya minimal 10 tahun.
4. Masa kerja dapat dihitung berdasarkan masa kerja penuh atau masa kerja proporsional.
5. Iuran pensiun biasanya dibayarkan oleh karyawan dan pemberi kerja secara bersama-sama.
6. Besaran iuran pensiun biasanya dihitung berdasarkan persentase gaji pokok karyawan.
7. Terdapat beberapa ketentuan lain yang dapat memengaruhi hak pensiun karyawan, seperti cacat permanen, kematian, dan pemutusan hubungan kerja.

Di Indonesia, dana pensiun diatur oleh berbagai peraturan perundangundangan yang saling terkait dan melengkapi. Berikut adalah beberapa landasan hukum utama terkait dana pensiun:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945:
  1. Pasal 27 ayat (2) menyatakan bahwa "Negara wajib menyediakan jaminan sosial bagi seluruh rakyatnya."
  2. Pasal 34 ayat (2) menyatakan bahwa "Negara bertanggung jawab atas pengembangan sumber daya manusia."

Ketentuan-ketentuan dalam UUD 1945 ini menjadi dasar bagi penyusunan peraturan perundang-undangan yang lebih spesifik tentang dana pensiun.

- b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS):
  1. Undang-undang ini merupakan landasan hukum utama bagi penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia, termasuk jaminan pensiun.
  2. Undang-undang ini mengatur tentang pembentukan dan tugas BPJS, jenis-jenis jaminan sosial, hak dan kewajiban peserta, pendanaan jaminan sosial, dan sanksi.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Pensiun:
  1. Peraturan Pemerintah ini mengatur lebih lanjut tentang penyelenggaraan jaminan pensiun yang diselenggarakan oleh BPJS.
  2. Peraturan Pemerintah ini mengatur tentang jenis-jenis program jaminan pensiun, persyaratan kepesertaan, manfaat jaminan pensiun, iuran jaminan pensiun, dan tata cara pembayaran jaminan pensiun.
- d. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK):
  1. OJK sebagai lembaga pengawas jasa keuangan, menerbitkan peraturan terkait DPLK untuk mengatur penyelenggaraan DPLK dan melindungi hak-hak peserta DPLK.
  2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.X/2015 tentang Tata Cara Penetapan dan Pengelolaan Produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan.



Aplikasi Dapenbun Online merupakan sistem yang dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan melakukan pengkinian data terkait dana pensiun. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengetahui data diri dan ahli waris, serta manfaat pensiun secara langsung melalui smartphone.

## METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sebuah pendekatan penelitian berbasis filsafat yang digunakan untuk memahami situasi ilmiah di mana peneliti bertindak sebagai alat (Sugiyono, 2018). Penelitian kualitatif adalah cara untuk melakukan penelitian dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena sosial (Henryadi, Tricahyadinata, & Zannati, 2019). Layanan pembayaran dana pensiun adalah fokus penelitian ini. Data yang digunakan terdiri dari bagian primer dan bagian sekunder. Data primer berasal dari karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Sei Batang Hari di Kota Medan, sedangkan data sekunder terdiri dari penelitian sebelumnya, artikel ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan situs web resmi Dapenbun. Lokasi penelitian ditentukan untuk mengumpulkan informasi atau data terkait isu yang menjadi fokus penelitian, yaitu di PT. Perkebunan Nusantara III Sei Batang Hari, Kota Medan.

## RESULTS

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, prosedur pencairan dana pensiun di PT. Perkebunan Nusantara III Sei Batang Hari Kota Medan sesuai dengan teori yang telah dipelajari. Berikut adalah relevansi teori dengan praktek yang telah diamati:

1. Jenis dana pensiun: PT. Perkebunan Nusantara III Sei Batang Hari Kota Medan menggunakan skema dana pensiun manfaat definitif. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa skema dana pensiun manfaat definitif lebih umum digunakan di Indonesia.
2. Prosedur pencairan dana pensiun: Prosedur pencairan dana pensiun di PT. Perkebunan Nusantara III Sei Batang Hari Kota Medan sesuai dengan teori yang

telah dipelajari. Karyawan harus mengajukan permohonan pensiun, perusahaan memverifikasi kelengkapan persyaratan pensiun karyawan, dan dana pensiun dihitung dan dibayarkan kepada karyawan.

3. Peraturan terkait dana pensiun: PT. Perkebunan Nusantara III Sei Batang Hari Kota Medan mematuhi peraturan terkait dana pensiun yang berlaku di Indonesia, yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

### **Hambatan Yang Dihadapi Dapenbun Dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Dana Pensiunan Di Kota Medan**

1. Kesalahan Prosedural dan Keterbatasan Teknologi

Proses digitalisasi dana pensiun menghadapi tantangan signifikan terkait kemampuan adaptasi para pensiunan terhadap teknologi baru. Banyak pensiunan yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administratif yang kompleks, terutama dalam pengisian formulir digital dan penyiapan dokumen elektronik. Keharusan melakukan autentifikasi diri dua kali setahun melalui aplikasi Dapenbun Online menjadi titik kritis yang menimbulkan berbagai kendala.

Faktor usia lanjut para pensiunan memperburuk situasi, di mana keterbatasan kemampuan mengoperasikan perangkat digital menyulitkan mereka dalam proses verifikasi. Kesulitan menggunakan smartphone, mengambil foto digital, dan memahami antarmuka aplikasi berpotensi menghambat pencairan gaji pensiun. Akibatnya, banyak pensiunan terpaksa menunggu hingga bulan berikutnya untuk menerima hak financial mereka.

2. Kompleksitas Penggunaan Aplikasi Dapenbun Online

Aplikasi Dapenbun Online sejatinya dirancang untuk mempermudah proses administrasi, namun nyatanya menciptakan barrier teknologi bagi kelompok lanjut usia. Kendala utama meliputi:

- a. Kesulitan mengakses internet
- b. Proses unggah dokumen yang rumit
- c. Instruksi aplikasi yang tidak ramah pengguna
- d. Keterbatasan literasi digital

### 3. Minimnya Sosialisasi dan Edukasi

Permasalahan mendasar lainnya adalah kurangnya upaya sosialisasi dan edukasi komprehensif. Tidak adanya pendampingan berkelanjutan menyebabkan para pensiunan merasa terabaikan dan kesulitan memahami mekanisme baru sistem pencairan dana pensiun.

## Dampak Digitalisasi Dana Pensiun

### 1. Dampak Finansial

Implementasi sistem digitalisasi dana pensiun yang tidak optimal menghasilkan konsekuensi finansial yang sangat signifikan bagi para pensiunan. Keterlambatan pencairan dana pensiun bukan sekadar persoalan administratif, melainkan permasalahan yang secara langsung memengaruhi keberlangsungan hidup para pensiunan. Setiap penundaan pencairan dana menimbulkan rantai permasalahan ekonomi yang kompleks, di mana keterbatasan pendapatan menghadapkan para pensiunan pada kesulitan memenuhi kebutuhan hidup bulanan mereka.

Ketidakpastian ekonomi yang dihasilkan dari sistem digital yang tidak efektif menciptakan tekanan berkelanjutan. Para pensiunan, yang umumnya memiliki sumber penghasilan terbatas, menjadi sangat rentan terhadap setiap gangguan dalam aliran dana pensiun. Keterlambatan bahkan beberapa hari dapat berarti perbedaan antara kemampuan memenuhi kebutuhan dasar atau terjebak dalam kesulitan finansial yang berkepanjangan.

### 2. Dampak Psikologis

Proses digitalisasi yang tidak ramah pengguna menghadirkan beban emosional yang signifikan bagi para pensiunan. Stres dan kecemasan muncul sebagai konsekuensi langsung dari ketidakmampuan mereka untuk memahami dan mengoperasikan sistem digital yang rumit. Setiap kegagalan dalam proses verifikasi atau pencairan dana menimbulkan perasaan frustrasi yang mendalam.

Menurunnya kepercayaan diri menjadi dampak psikologis yang paling merusak. Para pensiunan, yang selama hidupnya telah berkontribusi pada pembangunan, tiba-tiba dihadapkan pada sistem yang tidak memahami

keterbatasan mereka. Tekanan emosional akibat ketidakberdayaan menghadapi teknologi modern mengikis martabat dan harga diri mereka, menciptakan pengalaman traumatis yang dapat berdampak jangka panjang pada kesehatan mental.

### 3. Dampak Kelembagaan

Konsekuensi dari implementasi digitalisasi yang tidak tepat tidak hanya berhenti pada individu, tetapi meluas hingga menimbulkan dampak sistemik pada level kelembagaan. Citra Dapenbun sebagai lembaga yang dipercaya untuk mengelola dana pensiun secara signifikan terancam. Setiap kasus keterlambatan, kesalahan sistem, atau kesulitan yang dialami pensiunan berpotensi mengikis kepercayaan publik yang telah dibangun selama bertahun-tahun.

Potensi komplain dan gugatan menjadi ancaman serius bagi keberlanjutan lembaga. Ketika sistem digital tidak mampu memberikan pelayanan yang memadai, para pensiunan tidak lagi hanya menjadi korban pasif, tetapi dapat mengambil tindakan hukum. Setiap gugatan tidak hanya berdampak finansial, tetapi juga merusak reputasi institusi di mata masyarakat, media, dan regulator.

## CONCLUSION AND SUGGESTION

Penelitian mengungkapkan bahwa meskipun tujuan digitalisasi yang dilakukan PT. Perkebunan Nusantara III Sei Batanghari Kota Medan dengan menggunakan aplikasi Dapenbun Online adalah mempermudah proses administratif, namun implementasinya justru menciptakan hambatan teknologi bagi para pensiunan, terutama yang berusia lanjut. Kesulitan utama meliputi kompleksitas prosedur digital, keterbatasan literasi teknologi, dan minimnya sosialisasi, yang berdampak pada keterlambatan pencairan dana pensiun. Dampak dari sistem digitalisasi yang tidak optimal ini tidak hanya bersifat finansial, dengan pensiunan mengalami kesulitan memenuhi kebutuhan hidup bulanan, tetapi juga psikologis, di mana mereka mengalami stres, kecemasan, dan penurunan kepercayaan diri. Secara kelembagaan, hal ini berpotensi merusak citra Dapenbun dan menimbulkan risiko komplain serta gugatan hukum.

Untuk mengatasi permasalahan lambatnya pencairan dana pensiun di PT. Perkebunan Nusantara III Sei Batang Hari Dapenbun Kota Medan, beberapa rekomendasi dapat diimplementasikan, yaitu: 1). Perlu ditingkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai prosedur pencairan dana pensiun kepada pensiunan melalui seminar, workshop, dan pertemuan langsung. Selain itu, menyediakan saluran informasi yang mudah diakses seperti website atau aplikasi khusus. 2). Mempermudah penggunaan aplikasi Dapenbun Online dengan fitur verifikasi data diri yang lebih efisien dan tampilan yang lebih user-friendly. 3). Meningkatkan koordinasi dengan PTPN untuk membangun sistem terintegrasi dan memberikan edukasi kepada karyawan. 4). Menyediakan layanan pendampingan bagi pensiunan yang mengalami kesulitan serta membuka layanan konsultasi di luar jam kerja reguler. 5). Meningkatkan kualitas layanan Dapenbun dengan meningkatkan kualitas SDM, mempercepat proses verifikasi dan validasi data, serta meningkatkan transparansi proses pencairan dana pensiun.

## BIBLIOGRAPHY

- Damanhuri, A., & Fachruddin, D. (2016). Pengaruh Karakteristik Demografi dan Keuangan Karyawan Terhadap Partisipasi dalam Program Dana Pensiun Iuran Definitif (DPK). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 20(2), 123–134.
- Dasmahadi, S. (n.d.). *Peranan Dana Pensiun dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat* (Vol. 2018). CV Buana Pustaka.
- Ghazali, D., & Suryadi, A. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Karyawan untuk Mengikuti Program Dana Pensiun Manfaat Definitif (DPLK) di PT. X. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 18(2), 234–245.
- Henryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Hidayat, R. (2022). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 211–230. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i2.113>  
<http://jurnal.umt.ac.id/index.php/dmj>

Muarief Ridho. (2024). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya: Fondasi Sistem Keuangan*. Asadel Liamsindo Teknologi.

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. *Jurnal Jaringan Global Islam Untuk Teknologi Informasi Dan Kewirausahaan*, 2(2), 01-13.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.

Syamsiar, Besse Herlina, & Andi Asri Ainun. (2023). Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Di Kantor Pos Sengkang. *Inovatif: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 3(2), 10514-10526.