

**PROSEDUR PELAKSANAAN PEMBAYARAN DANA PENSIUN  
PEGAWAI NEGERI SIPIL DI PT BANK RAKYAT INDONESIA KC  
TANJUNG KARANG, BANDAR LAMPUNG**

**Tugas akhir**

**Oleh**

**MUHAMAD ADNAN RAFI  
NPM 2301061028**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

**PROSEDUR PELAKSANAAN PEMBAYARAN DANA PENSIUN  
PEGAWAI NEGERI SIPIL DI PT BANK RAKYAT INDONESIA KC  
TANJUNG KARANG, BANDAR LAMPUNG**

**OLEH**

**MUHAMAD ADNAN RAFI**

**Tugas Akhir**

**Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
AHLI MADYA AKUNTANSI**

**Pada**

**Program Studi Diploma III Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, karunia, kesehatan, dan hidayah-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Segala kekuatan dan ketabahan dalam menghadapi setiap tantangan selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya karya ini merupakan anugerah terindah dari-Nya. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi D3 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.

Laporan Tugas Akhir ini berjudul "**PROSEDUR PELAKSANAAN PEMBAYARAN DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI PT BANK RAKYAT INDONESIA KC TANJUNG KARANG BANDAR LAMPUNG**".

Karya ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi prosedur pembayaran dana pensiun PNS di salah satu institusi perbankan terkemuka, serta dapat berkontribusi sebagai referensi akademis bagi pengembangan ilmu di bidang akuntansi, khususnya dalam aspek layanan perbankan dan administrasi keuangan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. **Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A.IPM, ASEAN Eng.**, selaku Rektor Universitas Lampung.
2. **Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. **Ibu Dr. Agrianti Komalasari, S.E., M.Si, Akt., CA**, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

4. **Ibu Ninuk Dewi Kusuma, S.E., MSc., Ph. D., Ak., CA**, selaku Ketua Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
5. **Ibu Dewi Sukmasari, S.E., M.S.Ak.**, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan intelektual, bimbingan yang sabar, serta motivasi berharga bagi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Bandar Lampung, 10 Juni 2026

Penulis,

**MUHAMAD ADNAN RAFI**

NPM 2301061028

## **ABSTRAK**

### **PROSEDUR PELAKSANAAN PEMBAYARAN DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI PT BANK RAKYAT INDONESIA KC TANJUNG KARANG**

**Oleh**

**MUHAMAD ADNAN RAFI**

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis prosedur pelaksanaan pembayaran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Tanjung Karang, mengidentifikasi kendala teknis implementasi aplikasi Andal by Taspen, serta menganalisis prosedur verifikasi manual yang diterapkan sebagai solusi pengecualian ditinjau dari perspektif pengendalian intern.

Tugas Akhir ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berbasis Praktik Kerja Lapangan (PKL). Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara dengan Supervisor, petugas Customer Service, dan Teller BRI KC Tanjung Karang, serta dokumentasi dokumen internal dan regulasi yang berlaku.

Hasil Tugas Akhir menunjukkan bahwa: (1) prosedur pembayaran dana pensiun PNS di BRI KC Tanjung Karang berlangsung melalui lima tahap yang terstruktur, yaitu penerimaan instruksi dari PT Taspen, verifikasi dan autentikasi penerima, otorisasi oleh pejabat berwenang, eksekusi pembayaran, serta dokumentasi dan rekonsiliasi. Prosedur ini telah mencerminkan penerapan prinsip pemisahan fungsi sesuai sistem pengendalian intern menurut Mulyadi (2016); (2) implementasi aplikasi Andal by Taspen menghadapi tiga kendala utama pada nasabah lanjut usia, yaitu kegagalan pengenalan wajah (*face not detected*), ketidaksesuaian spesifikasi perangkat, dan rendahnya literasi digital; serta (3) BRI KC Tanjung Karang telah menerapkan prosedur verifikasi manual sebagai jalur pengecualian (*exception procedure*) yang efektif menjaga kelangsungan pembayaran, namun belum terstandarisasi dalam SOP tertulis yang baku.

Berdasarkan temuan tersebut, penulis merekomendasikan agar BRI KC Tanjung Karang segera menyusun SOP tertulis untuk penanganan jalur pengecualian autentikasi digital, mengimplementasikan sistem pencatatan kendala teknis yang sistematis, serta menyediakan perangkat autentikasi di kantor yang sekaligus berfungsi sebagai media edukasi literasi digital bagi nasabah lanjut usia.

**Kata Kunci:** prosedur pembayaran, dana pensiun PNS, Andal by Taspen, pengendalian intern, autentikasi digital, BRI KC Tanjung Karang.

## **ABSTRACT**

### **PROCEDURES FOR THE IMPLEMENTATION OF CIVIL SERVANT PENSION FUND PAYMENTS AT PT BANK RAKYAT INDONESIA KC TANJUNG KARANG**

**By**

**MUHAMAD ADNAN RAFI**

This Final Project aims to describe and analyze the procedures for implementing Civil Servant (PNS) pension fund payments at PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Tanjung Karang, identify technical obstacles in the implementation of the Andal by Taspen application, and analyze the manual verification procedures applied as an exception solution from an internal control perspective.

This Final Project employs a qualitative descriptive approach based on Field Work Practice (PKL). Data were collected through participatory observation, interviews with the Supervisor, Customer Service officers, and Tellers at BRI KC Tanjung Karang, as well as documentation of internal documents and applicable regulations.

The results of this Final Project indicate that: (1) the civil servant pension fund payment procedure at BRI KC Tanjung Karang proceeds through five structured stages, namely receipt of instructions from PT Taspen, verification and authentication of recipients, authorization by authorized officials, payment execution, and documentation and reconciliation — a procedure that reflects the application of the principle of separation of functions in accordance with the internal control system as outlined by Mulyadi (2016); (2) the implementation of the Andal by Taspen application faces three main obstacles among elderly customers, namely facial recognition failure (face not detected), device specification incompatibility, and low digital literacy; and (3) BRI KC Tanjung Karang has implemented a manual verification procedure as an exception pathway

that effectively maintains payment continuity, though it has not yet been standardized in a formal written Standard Operating Procedure (SOP).

Based on these findings, the author recommends that BRI KC Tanjung Karang promptly develop a written SOP for handling digital authentication exception pathways, implement a systematic technical issue recording system, and provide authentication devices at the branch office that also serve as digital literacy education tools for elderly customers.

**Keywords:** payment procedures, civil servant pension fund, Andal by Taspen, internal control, digital authentication, BRI KC Tanjung Karang.

Judul Laporan Akhir : **PROSEDUR PELAKSANAAN  
PEMBAYARAN DANA PENSIUN PEGAWAI  
NEGERI SIPIL DI PT BANK RAKYAT  
INDONESIA KC TANJUNG KARANG,  
BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Madnan Rafi**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2301061028

Program Studi : Diploma III Akuntansi

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



**Menyetujui,  
Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, enclosed in large angle brackets. The signature appears to be 'Dewi Sukmasari'.

**Dewi Sukmasari, S.E., MSA., CA., Akt.  
NIP. 19800625 200604 2 001**

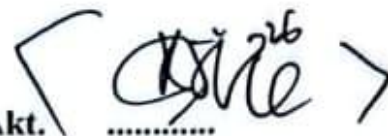
**Mengetahui  
Ketua Program Studi D3 Akuntansi**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive name.

**Ninuk Dewi K., S.E., M.Sc., Akt., Ph.D.  
NIP. 19820220 200812 2 003**

## HALAMAN PENGESAHAN

Ketua Penguji : Dewi Sukmasari, S.E., MSA., CA., Akt.



Penguji Utama : Yuztitya Asmaranti, S.E., M.Si., Ph.D



Sekretaris Penguji : Niken Kusumawardani, S.E., M.Sc., Ak., .....



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Lampung



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.

NIP 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian : 20 Mei 2026

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Adnan Rafi  
NPM : 2301061028  
Program Studi : DIII Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah Tugas Akhir yang berjudul

### **PROSEDUR PELAKSANAAN PEMBAYARAN DANA PENSUN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI PT BANK RAKYAT INDONESIA KC TANJUNG KARANG**

adalah sepenuhnya merupakan hasil karya intelektual mandiri saya. Laporan ini disusun berdasarkan rangkaian data, hasil observasi, dan wawancara yang saya lakukan secara langsung selama masa Praktik Kerja Lapangan (PKL) di BRI KC Tanjung Karang. Seluruh kutipan, pendapat, maupun materi dari pihak lain telah saya cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan tata cara penulisan karya ilmiah yang berlaku di Universitas Lampung. Jika di masa mendatang ditemukan bukti adanya tindakan plagiarisme atau pelanggaran hak cipta dalam karya ini, saya bersedia mempertanggungjawabkannya secara hukum dan menerima pembatalan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Bandar Lampung, 10 Juni 2026



**MUHAMAD ADNAN RAFI**  
NPM 2301061028

## **RIWAYAT HIDUP**

Muhamad Adnan Rafi lahir di Jakarta pada tanggal 8 Januari 2005. Saat ini ia bertempat tinggal di Jalan Menteng Atas Selatan 1 RT 09 RW 12 No. 1, Kelurahan Menteng Atas, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan. Ia dapat dihubungi melalui nomor telepon 0857-1949-1727 atau melalui alamat surel [adnanrafibanget@gmail.com](mailto:adnanrafibanget@gmail.com).

Adnan menempuh pendidikan dasar dan menengah di Jakarta, yakni di SMP Negeri 57 Jakarta pada tahun 2017 hingga 2020, kemudian melanjutkan ke SMA Muhammadiyah 5 Jakarta dari tahun 2020 hingga 2023. Setelah menyelesaikan pendidikan menengah atas, ia melanjutkan studi ke jenjang Diploma III Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung, yang sedang ditempuhnya sejak tahun 2023 dengan NPM 2301061028.

Selama masa studinya, Adnan berhasil menorehkan prestasi membanggakan dengan meraih peringkat Top 100 Nasional dalam ASEAN Investment Challenge (AIC) 2025, sebuah kompetisi bergengsi yang mengasah kemampuannya di bidang analisis pasar modal dan pengambilan keputusan investasi.

Dalam rangka memenuhi persyaratan akademik sekaligus memperluas pengalaman profesional, Adnan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tanjung Karang, Bandar Lampung, pada periode Januari hingga Februari 2026. Selama PKL, ia ditempatkan di bagian Layanan Pensiun/Customer Service dengan tugas utama meliputi pemeliharaan Customer Information File (CIF), pendampingan nasabah pensiun, verifikasi identitas, serta observasi dan analisis prosedur pembayaran dana pensiun menggunakan aplikasi Andal by Taspen.

Adnan memiliki sejumlah keahlian yang relevan dengan bidang akuntansi dan keuangan, di antaranya analisis pasar modal dan pengambilan keputusan investasi,

pengoperasian sistem informasi perbankan dan Customer Information File (CIF), penguasaan Microsoft Office (Word, Excel, dan PowerPoint), pemahaman prosedur layanan pensiun di perbankan, serta kemampuan pelayanan nasabah dan kerja tim. Dalam hal kemampuan bahasa, ia menggunakan Bahasa Indonesia secara aktif dan memiliki pemahaman Bahasa Inggris secara pasif.

## **MOTTO**

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(QS. Al-Insyrah: 6)

"Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya."

(QS. An-Najm: 39)

"Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung."

(QS. Ali 'Imran: 173)

"Pendidikan adalah senjata paling ampuh yang bisa kau gunakan untuk mengubah dunia."

(Nelson Mandela)

"Keberhasilan bukanlah akhir, kegagalan bukanlah fatal: keberanian untuk terus berlanjutlah yang paling penting."

(Winston Churchill)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, karya sederhana ini saya persembahkan sebagai tanda hormat, bakti, dan terima kasih yang tulus kepada:

**Ayahanda dan Ibunda Tercinta Moh. Yusuf dan Mundianah**

Yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral, dan pengorbanan yang tak terhingga sepanjang perjalanan pendidikan saya.

**Dosen Pembimbing Ibu Dewi Sukmasari, S.E., M.S.Ak.**

Yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang sabar dan penuh perhatian selama penyusunan Tugas Akhir ini.

**Seluruh Keluarga Besar** Kakak-kakak saya (Kak Ujenk, Kak Upi, Kak Pina, dan Abang Faiz) serta seluruh keluarga yang senantiasa mendukung dan mendoakan.

**Almamater Tercinta** Universitas Lampung, khususnya Program Studi Diploma III Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kebanggaan bagi semua pihak yang telah berjasa dalam perjalanan saya.

Bandar Lampung, 10 Juni 2026

**MUHAMAD ADNAN RAFI**

NPM 2301061028

## SANWACANA

Puji syukur yang setinggi-tingginya penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Sang Pemilik Segala Ilmu dan Sumber Segala Kemudahan, atas limpahan rahmat, kekuatan, serta petunjuk-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul **“Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT Bank Rakyat Indonesia KC Tanjung Karang”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat akademik guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi Diploma III Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan studi dan karya ini tidak lepas dari doa, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam kepada:

1. **Allah SWT**, atas segala berkah, kesehatan, dan hidayah-Nya yang menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menghadapi setiap tantangan selama masa perkuliahan hingga selesainya laporan ini.
2. **Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A.IPM, ASEAN Eng.**, selaku Rektor Universitas Lampung.
2. **Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. **Ibu Dr. Agrianti Komalasari, S.E., M.Si, Akt., CA**, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. **Ibu Ninuk Dewi Kusuma, S.E., MSc., Ph. D., Ak., CA**, selaku Ketua Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

**5. Ibu Dewi Sukmasari, S.E., M.S.Ak.,** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan intelektual, bimbingan yang sabar, serta motivasi berharga bagi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

**6.Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Diploma III Akuntansi FEB Universitas Lampung,** terkhusus kepada Mba Fuji yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bantuan administratif yang sangat baik selama masa studi penulis.

**7. Pimpinan dan Seluruh Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KC Tanjung Karang,** khususnya di bagian layanan pensiun, yang telah memberikan izin serta bimbingan praktis yang sangat berharga selama penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

**8. Ayahanda MOH YUSUF dan Ibunda MUNDIANAH tercinta,** atas segala doa, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak terhingga.

**9. Kakak-kakak penulis, Kak Ujenk, Kak Upi, Kak Pina, serta Abang penulis, Faiz,** atas semangat dan dukungan yang diberikan.

**10. Rekan-rekan Seperjuangan Angkatan 2023,** terima kasih atas persahabatan, bantuan, dan memori tak terlupakan yang telah kita lalui bersama di kampus Universitas Lampung.

**11. Partner penulis, Nurmila Fauzi Ramadhani,** atas kebersamaan dan dukungannya dalam setiap langkah perjuangan akademik ini.

**12. Diri Saya Sendiri, Muhamad Adnan Rafi,** terima kasih telah menjadi sosok yang tangguh dan tidak pernah menyerah meskipun perjalanan ini tidak selalu mudah. Terima kasih sudah mau berjuang, melawan rasa lelah, dan tetap bertahan di tengah tekanan tugas maupun ekspektasi. Apresiasi tertinggi untuk setiap malam yang terpakai untuk berpikir, setiap tetes keringat, dan keberanian untuk terus melangkah maju hingga akhirnya sampai di garis finis ini. Karya ini adalah bukti bahwa kamu mampu melampaui batasanmu sendiri, dan saya bangga atas pencapaian ini.

**13. Terakhir, Almamater Tercinta, Universitas Lampung,** tempat penulis menempa diri, memperluas wawasan, dan tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih atas segala fasilitas dan lingkungan akademik yang mendukung perkembangan penulis.

Penulis menyadari bahwa naskah ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan instansi terkait.

Bandar Lampung, 10 Juni 2026

**MUHAMAD ADNAN RAFI**

NPM 2301061028

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>xiv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>SANWACANA .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penulisan .....	5
1.4 Manfaat dan Kegunaan.....	6
1.4.1 Manfaat Praktis.....	6
1.4.2 Manfaat Akademis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Prosedur.....	8
2.1.1 Pengertian Prosedur.....	8
2.1.2 Karakteristik dan Manfaat Prosedur .....	9
2.2 Sistem Informasi Akuntansi .....	9
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi .....	9
2.2.2 Fungsi SIA dalam Pembayaran Dana Pensiun .....	9
2.3 Pengendalian Intern .....	10
2.3.1 Pengertian Pengendalian Intern .....	10
2.3.2 Unsur-Unsur Pengendalian Intern .....	10

2.3.3 Pemisahan Fungsi dalam Pembayaran Dana Pensiun .....	11
2.4 Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil .....	11
2.4.1 Dasar Hukum dan Pengertian Dana Pensiun.....	11
2.4.2 Jenis dan Syarat Pensiun PNS .....	12
2.4.3 Perhitungan Besaran Manfaat Pensiun .....	12
2.4.4 PT Taspen sebagai Pengelola Dana Pensiun PNS .....	12
2.4.5 Regulasi Terkini: Kebijakan BKN Tahun 2024–2025.....	12
2.5 Aplikasi Andal by Taspen sebagai Instrumen Autentikasi Digital .....	13
2.5.1 Gambaran Umum Aplikasi Andal by Taspen .....	13
2.5.2 Tantangan Implementasi bagi Penerima Pensiun Lanjut Usia .....	13
2.6 Bank sebagai Mitra Bayar Dana Pensiun .....	13
2.6.1 Fungsi Bank dalam Penyaluran Dana Pensiun.....	13
2.6.2 PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. ....	14
2.6.3 Struktur Organisasi BRI KC Tanjung Karang .....	14
2.7 Kerangka Pikir.....	16
<b>BAB III METODE PENULISAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penulisan .....	17
3.2 Sumber Data .....	17
3.2.1 Data Primer.....	17
3.2.2 Data Sekunder .....	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.3.1 Observasi .....	18
3.3.2 Wawancara.....	19
3.3.3 Dokumentasi.....	19
3.4 Teknik Analisis Data.....	20
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Gambaran Umum Layanan Pensiun di BRI KC Tanjung Karang.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.2 Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Dana Pensiun PNS ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Alur Prosedur secara Umum.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6 Bagan Alur (Flowchart) Prosedur Pembayaran Dana Pensiun PNS ...	46

4.3 Autentikasi Digital melalui Aplikasi Andal by Taspen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Konsep Autentikasi dalam Pembayaran Pensiun	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Mekanisme Autentikasi melalui Andal by Taspen ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3 Peran Petugas BRI dalam Pendampingan Autentikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Kendala Teknis dan Solusi yang Diterapkan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1 Identifikasi Kendala Nyata di Lapangan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2 Prosedur Verifikasi Manual sebagai Solusi Alternatif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3 Implikasi terhadap Pengendalian Intern .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Evaluasi dan Rekomendasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1 Evaluasi Prosedur yang Berjalan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2 Rekomendasi Perbaikan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>21</b>
5.1 Kesimpulan.....	21
5.2 Saran .....	22
5.2.1 Saran bagi BRI KC Tanjung Karang .....	22
5.2.2 Saran bagi Penulis Selanjutnya .....	24
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>26</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi BRI KC Tanjung Karang .....	34
Gambar 3.1 Wawancara Dengan Karyawan PT BRI KC Tanjung Karang .....	39
Gambar 4.1 Bagan Alur (Flowchart) Prosedur Pembayaran Dana Pensiun PNS di BRI KC Tanjung Karang .....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jurnal Penerimaan Dana Dropping dari PT Taspen ke Rekening Titipan BRI .....	43
Tabel 4.2 Jurnal Eksekusi Pembayaran ke Rekening Tabungan Nasabah.....	44
Tabel 4.3 Jurnal Balik Dana Tidak Terambil (DTT) Kepada PT Taspen.....	45
Tabel 4.4 Ringkasan Alur Prosedur Pembayaran Dana Pensiun PNS di BRI KC Tanjung Karang .....	48
Tabel 4.5 Perbedaan Autentikasi dan Otorisasi dalam Prosedur Pembayaran Pensiun .....	49
Tabel 4.6 Identifikasi Kendala dan Solusi Autentikasi Digital di BRI KC Tanjung Karang .....	51

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan unsur aparatur negara yang memegang peranan strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Sebagai abdi negara yang telah mengabdikan sebagian besar masa produktifnya demi kepentingan bangsa, PNS berhak memperoleh jaminan sosial yang layak, termasuk jaminan hari tua dalam bentuk dana pensiun. Hal ini bukan sekadar hak individual, melainkan merupakan bentuk tanggung jawab negara atas kesejahteraan aparaturannya. Landasan hukum yang mengatur hak tersebut telah ditetapkan sejak era awal pembangunan nasional, yakni melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai, yang hingga kini masih menjadi rujukan pokok dalam pengelolaan dan pembayaran pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN) di Indonesia (*Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969*).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 menegaskan bahwa negara berkewajiban memberikan penghasilan pensiun kepada Pegawai Negeri Sipil yang telah memenuhi syarat masa kerja dan usia pensiun, serta kepada janda atau duda dari pegawai yang bersangkutan apabila yang bersangkutan meninggal dunia. Regulasi ini mencerminkan prinsip keadilan sosial bahwa pengabdian seorang aparatur negara tidak berhenti begitu saja pada saat purnatugas, melainkan harus tetap diiringi dengan jaminan kesejahteraan finansial yang berkelanjutan. Dalam konteks kehidupan nyata, dana pensiun menjadi satu-satunya atau setidaknya sumber penghasilan utama bagi sebagian besar pensiunan PNS beserta keluarganya, sehingga ketepatan waktu dan kelancaran pembayarannya menjadi faktor yang sangat krusial (*Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969; Mardiasmo, 2018*).

Untuk merealisasikan amanat undang-undang tersebut, pemerintah menunjuk PT Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PT Taspen) sebagai badan pengelola dana pensiun dan tabungan hari tua bagi seluruh Aparatur Sipil Negara di Indonesia. PT Taspen bertugas mengadministrasikan kepesertaan, menghitung besaran manfaat pensiun, sekaligus menyalurkan pembayaran pensiun kepada para penerima manfaat yang tersebar di seluruh pelosok nusantara. Mengingat luasnya wilayah Indonesia dan keterbatasan jaringan kantor PT Taspen, lembaga ini menjalin kerja sama dengan berbagai mitra bayar, salah satunya adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang memiliki jaringan kantor cabang paling luas di Indonesia, menjangkau hingga ke tingkat kecamatan dan pedesaan (*Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981; PT Taspen, 2023*).

Sebagai mitra bayar resmi PT Taspen, PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) berperan sebagai jembatan antara lembaga pengelola pensiun dengan para penerima manfaat di lapangan. BRI Kantor Cabang (KC) Tanjung Karang, yang berlokasi di Bandar Lampung, merupakan salah satu unit pelaksana yang mengemban tanggung jawab tersebut di wilayah Provinsi Lampung. Dalam menjalankan fungsinya, KC Tanjung Karang melayani ratusan nasabah pensiunan PNS yang setiap bulan menerima pembayaran dana pensiun melalui rekening tabungan mereka di BRI. Prosedur pembayaran ini melibatkan koordinasi yang sistematis antara sistem informasi PT Taspen, platform perbankan BRI, dan berbagai aplikasi pendukung yang dirancang untuk memastikan akurasi, keamanan, serta kemudahan akses bagi para penerima manfaat (*PT Bank Rakyat Indonesia, 2023; Kasmir, 2014*).

Dalam beberapa tahun terakhir, PT Taspen telah mengembangkan inovasi layanan digital melalui aplikasi Andal by Taspen, sebuah platform autentikasi digital yang memungkinkan pensiunan PNS untuk melakukan konfirmasi keberadaan (*proof of life*) dan verifikasi identitas secara daring tanpa harus hadir secara fisik ke kantor cabang atau mitra bayar. Inovasi ini sejatinya merupakan langkah progresif yang bertujuan menyederhanakan prosedur, memangkas antrean panjang di kantor, dan memberikan kemudahan bagi penerima pensiun. Namun demikian, implementasi aplikasi tersebut di lapangan menghadirkan tantangan

tersendiri, khususnya di BRI KC Tanjung Karang (*PT Taspen, 2022; Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2021*).

Mayoritas penerima dana pensiun PNS yang dilayani oleh BRI KC Tanjung Karang adalah kalangan lanjut usia yang umumnya memiliki tingkat literasi digital yang terbatas. Banyak di antara mereka yang tidak familiar dengan penggunaan telepon pintar (*smartphone*), tidak memahami mekanisme autentikasi digital, atau mengalami kendala teknis seperti ketidaksesuaian spesifikasi perangkat dengan persyaratan minimum aplikasi Andal by Taspen. Kondisi ini menyebabkan sebagian nasabah lanjut usia mengalami kesulitan dalam menyelesaikan proses autentikasi digital secara mandiri, yang pada gilirannya dapat berdampak pada kelancaran penerimaan dana pensiun mereka (*Badan Pusat Statistik, 2023; Pratama & Oktaviani, 2021*).

Permasalahan autentikasi digital melalui aplikasi Andal by Taspen ini tidak dapat dipandang sebagai isu teknis semata, karena menyentuh dimensi yang lebih luas, yakni aksesibilitas layanan keuangan bagi kelompok rentan dan pemenuhan hak-hak dasar pensiunan PNS sesuai amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969. Apabila kendala teknis ini tidak ditangani dengan prosedur yang tepat dan solusi yang adaptif, maka kelancaran pembayaran dana pensiun yang merupakan sumber penghidupan utama bagi para penerima dapat terganggu, yang tentunya bertentangan dengan tujuan utama penyelenggaraan program pensiun ASN itu sendiri (*Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969; Otoritas Jasa Keuangan, 2022*).

Berdasarkan uraian di atas, terdapat relevansi yang kuat antara urgensi pemenuhan hak pensiun ASN secara tepat waktu, peran strategis BRI KC Tanjung Karang sebagai mitra bayar PT Taspen, dan tantangan nyata yang dihadapi dalam implementasi prosedur autentikasi digital bagi nasabah lanjut usia. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan kajian mengenai prosedur pelaksanaan pembayaran dana pensiun PNS di BRI KC Tanjung Karang, dengan memberikan perhatian khusus pada kendala teknis aplikasi Andal by Taspen serta upaya penanganannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menyusun Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Dana Pensiun

Pegawai Negeri Sipil di PT Bank Rakyat Indonesia KC Tanjung Karang”  
(Sugiyono, 2019).

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, pelaksanaan pembayaran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil di BRI KC Tanjung Karang mencakup rangkaian prosedur yang kompleks dan melibatkan berbagai pihak serta instrumen teknologi. Dalam praktiknya, terdapat beberapa permasalahan konkret yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan menjadi fokus kajian dalam Tugas Akhir ini. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Alur prosedur pelaksanaan pembayaran dana pensiun PNS di BRI KC Tanjung Karang, meskipun telah berjalan secara operasional, belum terdokumentasikan secara sistematis dalam bentuk kajian akademis yang menganalisis titik-titik kritis pengendalian intern pada setiap tahapannya. Aspek pemisahan fungsi (*segregation of duties*) antara unit verifikasi, unit otorisasi, dan unit eksekusi pembayaran, serta mekanisme otorisasi hierarkis yang diterapkan, perlu dianalisis secara mendalam agar kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip sistem akuntansi yang berlaku dapat dinilai dan didokumentasikan secara komprehensif.
2. Implementasi aplikasi Andal by Taspen sebagai instrumen autentikasi digital dalam prosedur pembayaran pensiun menghadapi kendala teknis yang nyata, terutama bagi nasabah lanjut usia di BRI KC Tanjung Karang. Kendala tersebut meliputi kegagalan proses pengenalan wajah (*face recognition error*), ketidaksesuaian spesifikasi perangkat yang digunakan nasabah dengan persyaratan minimum aplikasi, serta keterbatasan literasi digital yang menyebabkan nasabah tidak dapat menyelesaikan proses autentikasi secara mandiri. Kondisi ini berdampak langsung pada kelancaran pembayaran dan berimplikasi pada mekanisme pengendalian intern yang semula dirancang berbasis sistem otomatis.

3. Dalam kondisi autentikasi digital tidak dapat diselesaikan, petugas BRI KC Tanjung Karang menerapkan prosedur verifikasi manual sebagai jalur pengecualian (*exception procedure*). Namun demikian, prosedur verifikasi manual tersebut belum sepenuhnya terstandardisasi dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang baku. Ketiadaan panduan formal ini berpotensi menimbulkan ketidakseragaman dalam penerapannya antara satu petugas dengan petugas lainnya, yang pada gilirannya dapat memperlemah efektivitas pengendalian intern, khususnya pada aspek otorisasi atas transaksi-transaksi yang melalui jalur pengecualian tersebut.

### 1.3 Tujuan Penulisan

Selaras dengan identifikasi masalah yang telah dirumuskan di atas, Tugas Akhir ini disusun dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis alur prosedur pelaksanaan pembayaran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil di BRI KC Tanjung Karang secara sistematis, mencakup seluruh tahapan dari penerimaan instruksi pembayaran dari PT Taspen hingga eksekusi pencairan dana ke rekening penerima, dengan mengidentifikasi titik-titik kritis pada aspek pemisahan fungsi dan mekanisme otorisasi sebagai unsur pengendalian intern yang berlaku.
2. Mengidentifikasi kendala-kendala teknis yang dihadapi dalam implementasi autentikasi digital melalui aplikasi Andal by Taspen, khususnya bagi nasabah lanjut usia di BRI KC Tanjung Karang, serta menguraikan dampak kendala tersebut terhadap kelancaran proses pembayaran dan efektivitas sistem pengendalian intern yang telah dirancang berbasis *proof of life* digital.
3. Menganalisis prosedur verifikasi manual yang diterapkan oleh petugas BRI KC Tanjung Karang sebagai solusi alternatif ketika autentikasi digital tidak dapat diselesaikan, sekaligus mengevaluasi kesesuaian prosedur tersebut dengan prinsip-prinsip pengendalian intern menurut Mulyadi (2016), khususnya pada aspek otorisasi, pemisahan fungsi, dan kelengkapan jejak audit (*audit trail*).

## **1.4 Manfaat dan Kegunaan**

Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, baik secara praktis maupun secara akademis. Manfaat tersebut diuraikan sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi BRI KC Tanjung Karang

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan (input) yang konstruktif bagi pihak manajemen BRI KC Tanjung Karang dalam rangka mengevaluasi dan menyempurnakan prosedur pelaksanaan pembayaran dana pensiun yang selama ini berjalan. Secara khusus, temuan mengenai belum adanya SOP tertulis untuk penanganan kasus pengecualian autentikasi digital diharapkan dapat mendorong penyusunan panduan operasional yang lebih lengkap, baku, dan dapat dijadikan acuan yang konsisten oleh seluruh petugas.

#### 2. Bagi PT Taspen

Deskripsi mengenai kendala teknis aplikasi Andal by Taspen yang ditemukan di lapangan, khususnya pada kelompok nasabah lanjut usia, dapat digunakan sebagai masukan bagi PT Taspen dalam upaya penyempurnaan aplikasi tersebut agar lebih mudah diakses dan dioperasikan oleh pengguna dengan keterbatasan literasi digital.

#### 3. Bagi Penulis

Penyusunan Tugas Akhir ini memberikan manfaat yang signifikan bagi penulis dalam mengaplikasikan secara langsung teori-teori akuntansi yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya teori mengenai prosedur, sistem informasi akuntansi, dan pengendalian intern dalam operasional lembaga keuangan yang sesungguhnya.

### 1.4.2 Manfaat Akademis

1. Bagi Mahasiswa Program Diploma Akuntansi

Tugas Akhir ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi akademis yang bermanfaat bagi mahasiswa Program Diploma III Akuntansi yang akan menyusun laporan serupa di masa mendatang, khususnya yang mengambil topik mengenai prosedur pembayaran, sistem pengendalian intern pada lembaga perbankan, atau kajian mengenai implementasi teknologi digital dalam layanan keuangan.

2. Bagi Program Studi D3 Akuntansi Universitas Lampung

Laporan ini merupakan salah satu kontribusi dokumentasi terhadap khasanah karya ilmiah program studi, yang mencatat pengalaman lapangan mahasiswa dalam menganalisis prosedur keuangan pada lembaga perbankan milik negara.

3. Bagi Pengembangan Ilmu Akuntansi Terapan

Secara lebih luas, laporan ini berkontribusi pada pengembangan ilmu akuntansi terapan dengan menyajikan studi kasus mengenai persinggungan antara prosedur akuntansi konvensional dengan implementasi teknologi autentikasi digital dalam layanan keuangan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, dan manfaat yang telah dipaparkan pada Bab I ini, selanjutnya pada Bab II akan diuraikan landasan teori yang menjadi pijakan konseptual dalam menganalisis permasalahan yang dikaji dalam Tugas Akhir ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Prosedur**

##### **2.1.1 Pengertian Prosedur**

Prosedur merupakan konsep dasar dalam ilmu akuntansi dan manajemen operasional yang merujuk pada tata cara pelaksanaan suatu kegiatan secara teratur dan berurutan. Pemahaman yang tepat mengenai prosedur sangat penting dalam konteks pelayanan perbankan, khususnya dalam proses pembayaran dana pensiun yang melibatkan berbagai pihak dan tahapan administratif.

Mulyadi (2016:4) mendefinisikan prosedur sebagai berikut:

“Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.”

Berdasarkan definisi tersebut, terdapat tiga elemen pokok yang membentuk sebuah prosedur, yakni: (1) adanya urutan kegiatan yang bersifat klerikal; (2) keterlibatan lebih dari satu orang atau lebih dari satu departemen; serta (3) tujuan untuk menjamin keseragaman penanganan transaksi yang berulang. Dalam konteks pembayaran dana pensiun, ketiga elemen ini sepenuhnya terpenuhi, karena proses tersebut melibatkan unit verifikasi data, unit operasional perbankan, dan unit kasir atau teller secara bersamaan.

Pengertian serupa dikemukakan oleh Ardiyos (2004:734) yang menyatakan bahwa prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang di dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara seragam. Dengan demikian, prosedur tidak

hanya berfungsi sebagai panduan teknis, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian internal yang memastikan konsistensi dan akuntabilitas dalam setiap transaksi.

### **2.1.2 Karakteristik dan Manfaat Prosedur**

Menurut Mulyadi (2016:5), prosedur yang baik memiliki karakteristik sebagai berikut: pertama, bersifat tertulis dan terdokumentasi sehingga dapat dijadikan rujukan yang konsisten; kedua, dapat dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh personel terkait; ketiga, mencerminkan pemisahan fungsi yang jelas antarbagian; dan keempat, memungkinkan adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan.

Manfaat penerapan prosedur yang baku dalam organisasi antara lain adalah:

(1) menjamin keseragaman hasil pekerjaan meskipun dilaksanakan oleh personel yang berbeda; (2) memudahkan pelatihan pegawai baru; (3) meminimalkan kesalahan dan penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan; serta (4) memberikan kejelasan pertanggungjawaban kepada setiap fungsi atau bagian yang terlibat.

## **2.2 Sistem Informasi Akuntansi**

### **2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan komponen integral dalam pengelolaan transaksi keuangan suatu organisasi. Mulyadi (2016:3) mendefinisikan sistem akuntansi sebagai “organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.” Romney dan Steinbart (2017:10) menambahkan bahwa SIA adalah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data akuntansi untuk menghasilkan informasi bagi para pengambil keputusan.

### **2.2.2 Fungsi SIA dalam Pembayaran Dana Pensiun**

Dalam konteks pembayaran dana pensiun, sistem informasi akuntansi menjalankan empat fungsi utama. Pertama, fungsi pengolahan data transaksi, memastikan bahwa data penerima, nominal pembayaran, dan periode

pembayaran tercatat secara akurat. Kedua, fungsi pengendalian dan verifikasi, memungkinkan verifikasi otomatis terhadap kesesuaian data penerima manfaat dengan data PT Taspen. Ketiga, fungsi pelaporan, menghasilkan laporan realisasi pembayaran sebagai bahan rekonsiliasi. Keempat, fungsi jejak audit (

Keempat, fungsi *audit trail*, menyimpan rekam jejak digital dari setiap transaksi sehingga penelusuran dapat dilakukan apabila terjadi selisih atau sengketa.

## **2.3 Pengendalian Intern**

### **2.3.1 Pengertian Pengendalian Intern**

Mulyadi (2016:129) mendefinisikan sistem pengendalian intern sebagai “suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lain entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut: (a) keandalan pelaporan keuangan; (b) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku; serta (c) efektivitas dan efisiensi operasi.”

### **2.3.2 Unsur-Unsur Pengendalian Intern**

Mulyadi (2016:130–163) menjabarkan bahwa sistem pengendalian intern yang baik harus memenuhi empat unsur pokok, yaitu:

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas. Unsur ini mensyaratkan adanya pemisahan yang jelas antara fungsi-fungsi yang berpotensi menimbulkan konflik kepentingan. Dalam konteks pembayaran dana pensiun, pemisahan antara fungsi yang memproses data penerima (*back-office*) dengan fungsi yang melaksanakan pembayaran (*teller/kasir*) merupakan keharusan yang tidak dapat dikompromikan.
2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya. Setiap transaksi pembayaran pensiun hanya boleh dieksekusi atas dasar otorisasi dari pejabat yang berwenang dan terdokumentasi.

3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi, mencakup penggunaan formulir bernomor urut tercetak, rotasi jabatan secara berkala, dan pelaksanaan audit mendadak.
4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya. Betapapun baiknya prosedur dan sistem yang dirancang, efektivitasnya sangat bergantung pada kualitas dan integritas sumber daya manusia yang menjalankannya.

### **2.3.3 Pemisahan Fungsi dalam Pembayaran Dana Pensiun**

Dalam sistem pembayaran dana pensiun, prinsip pemisahan fungsi (*segregation of duties*) menempati posisi yang sangat penting. Setidaknya terdapat tiga fungsi yang harus dipisahkan secara tegas, yaitu: (1) fungsi verifikasi dan validasi data penerima pensiun; (2) fungsi otorisasi transaksi; dan (3) fungsi eksekusi pembayaran yang mencatat transaksi ke rekening penerima.

## **2.4 Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil**

### **2.4.1 Dasar Hukum dan Pengertian Dana Pensiun**

Dana pensiun Pegawai Negeri Sipil di Indonesia memiliki landasan hukum yang kokoh. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai merupakan regulasi induk yang mengatur hak atas pensiun bagi PNS beserta keluarganya. Pasal 1 undang-undang tersebut mendefinisikan pensiun sebagai jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap Pegawai Negeri Sipil yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada negara.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 selanjutnya dipertegas dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang dalam Pasal 91 menegaskan bahwa setiap PNS yang telah memenuhi persyaratan berhak atas pensiun sebagai salah satu komponen hak pegawai. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun mendefinisikan dana pensiun sebagai badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun.

#### **2.4.2 Jenis dan Syarat Pensiun PNS**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969, terdapat beberapa jenis pensiun PNS yang diakui secara hukum: (1) pensiun atas permintaan sendiri; (2) pensiun karena mencapai Batas Usia Pensiun (BUP), yaitu 58 tahun untuk jabatan umum berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020; (3) pensiun janda/duda; dan (4) pensiun anak yatim/piatu.

#### **2.4.3 Perhitungan Besaran Manfaat Pensiun**

Besaran manfaat pensiun PNS dihitung berdasarkan: (1) gaji pokok terakhir yang diterima PNS yang bersangkutan; (2) masa kerja yang dapat diperhitungkan untuk pensiun; serta (3) persentase yang ditetapkan berdasarkan golongan dan masa kerja. Penyesuaian terbaru dilaksanakan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2024 tentang Penyesuaian Gaji Pokok Pegawai Negeri Sipil, yang secara langsung berdampak pada perhitungan manfaat pensiun bagi seluruh penerima manfaat, termasuk yang dilayani oleh BRI KC Tanjung Karang.

#### **2.4.4 PT Taspen sebagai Pengelola Dana Pensiun PNS**

PT Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PT Taspen) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil dan ditetapkan sebagai Badan Usaha Milik Negara yang secara khusus mengelola program asuransi sosial dan tabungan hari tua bagi seluruh PNS. PT Taspen menjalin perjanjian kerja sama dengan berbagai lembaga keuangan, termasuk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., sebagai mitra bayar yang bertugas menyalurkan pembayaran dana pensiun kepada rekening para penerima manfaat.

#### **2.4.5 Regulasi Terkini: Kebijakan BKN Tahun 2024–2025**

Dalam rangka modernisasi administrasi kepegawaian dan pensiunan, Badan Kepegawaian Negara (BKN) telah menerbitkan kebijakan dan pedoman teknis yang relevan dengan proses pembayaran dana pensiun. Peraturan BKN yang diterbitkan pada Tahun 2024 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pensiun PNS menetapkan standar prosedur penerbitan Surat Keterangan Penghentian

Pembayaran (SKPP) yang menjadi dokumen wajib dalam pengajuan pensiun. SKPP diterbitkan oleh instansi asal PNS dan dikirimkan kepada PT Taspen sebagai dasar aktivasi pembayaran pensiun. Selain itu, BKN mendorong percepatan administrasi pensiun melalui implementasi Sistem Informasi ASN (SIASN) yang terkoneksi dengan sistem kepegawaian di seluruh instansi pemerintah.

## **2.5 Aplikasi Andal by Taspen sebagai Instrumen Autentikasi Digital**

### **2.5.1 Gambaran Umum Aplikasi Andal by Taspen**

Andal by Taspen adalah aplikasi layanan digital yang dikembangkan oleh PT Taspen untuk memudahkan penerima manfaat pensiun dalam mengakses berbagai layanan administratif secara daring. Mekanisme autentikasi mencakup: (1) verifikasi data kependudukan berbasis NIK; (2) pengenalan biometrik wajah (*face recognition*) secara *real-time*; serta (3) autentikasi berbasis kode OTP (*One-Time Password*) yang dikirimkan ke nomor telepon terdaftar.

### **2.5.2 Tantangan Implementasi bagi Penerima Pensiun Lanjut Usia**

Permasalahan utama yang kerap dihadapi penerima pensiun lanjut usia antara lain: (1) keterbatasan pemahaman terhadap antarmuka aplikasi berbasis *smartphone*; (2) kendala fisik seperti penurunan ketajaman penglihatan; (3) ketidaksesuaian perangkat dengan spesifikasi minimum aplikasi; (4) kesulitan registrasi awal; serta (5) keterbatasan akses jaringan internet. Kondisi ini menciptakan kesenjangan akses layanan (*service accessibility gap*) yang perlu diatasi melalui prosedur pendampingan yang terstruktur.

## **2.6 Bank sebagai Mitra Bayar Dana Pensiun**

### **2.6.1 Fungsi Bank dalam Penyaluran Dana Pensiun**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank umum dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam konteks kemitraan dengan PT Taspen, BRI menjalankan empat fungsi utama:

(1) penerimaan dana dari PT Taspen; (2) verifikasi penerima; (3) distribusi ke rekening nasabah; dan (4) dokumentasi dan pelaporan realisasi pembayaran.

### **2.6.2 PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. merupakan salah satu bank milik negara tertua dan terbesar di Indonesia, yang didirikan pada tanggal 16 Desember 1895. BRI KC Tanjung Karang sebagai kantor cabang yang berlokasi di Bandar Lampung, Provinsi Lampung, bertugas melayani penerima dana pensiun PNS di wilayah kerjanya sesuai dengan pedoman operasional standar yang ditetapkan oleh kantor pusat BRI dan PT Taspen selaku prinsipal program pensiun.

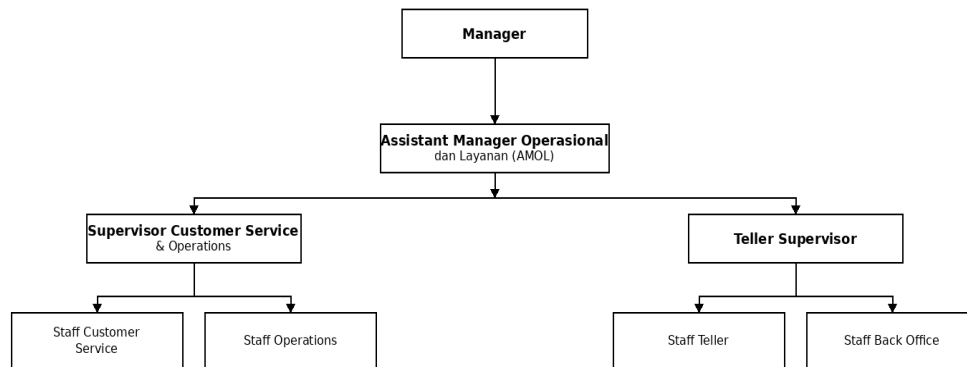
### **2.6.3 Struktur Organisasi BRI KC Tanjung Karang**

Dalam menjalankan fungsinya sebagai mitra bayar dana pensiun PNS, BRI KC Tanjung Karang didukung oleh struktur organisasi yang terencana dan menerapkan prinsip pemisahan fungsi secara tegas. Secara hierarkis, kepemimpinan tertinggi di tingkat kantor cabang dipegang oleh Pimpinan Cabang (Manager), yang membawahi Assistant Manager / AMOL (Area Manager Operations and Lending). Selanjutnya, terdapat dua jalur supervisi utama yang masing-masing dipimpin oleh Supervisor tersendiri, yaitu Supervisor Customer Service & Operations serta Teller Supervisor. Masing-masing supervisor membawahi beberapa orang Staff yang bertugas menjalankan fungsi operasional di lapangan secara langsung.

Dalam konteks pelaksanaan pembayaran dana pensiun PNS, struktur organisasi tersebut secara langsung mencerminkan penerapan prinsip pemisahan fungsi (*segregation of duties*) sebagaimana dipersyaratkan oleh sistem pengendalian intern yang baik. Fungsi verifikasi identitas dan pendampingan autentikasi nasabah diemban oleh unit Customer Service di bawah Supervisor CS & Operations, sedangkan fungsi eksekusi pencairan dana dilaksanakan secara terpisah oleh unit Teller di bawah Teller Supervisor. Otorisasi transaksi, khususnya untuk transaksi yang melalui jalur pengecualian verifikasi manual, menjadi tanggung jawab jenjang supervisi yang berwenang. Dengan demikian,

tidak ada satu individu pun yang dapat mengendalikan seluruh tahapan transaksi secara sendiri, sehingga risiko penyimpangan dapat diminimalkan.

**Gambar 2.1 Struktur Organisasi BRI KC Tanjung Karang**



*Sumber: BRI KC Tanjung Karang, 2026*

Berdasarkan Gambar 2.1 di atas, struktur organisasi BRI KC Tanjung Karang dapat diuraikan sebagai berikut. Pertama, Manager merupakan pejabat tertinggi di tingkat kantor cabang yang bertanggung jawab atas seluruh jalannya operasional dan kinerja kantor cabang, termasuk kemitraan dengan PT Taspen dalam penyaluran dana pensiun PNS. Kedua, Assistant Manager Operasional dan Layanan / AMOL bertugas untuk mengawasi seluruh operasional pelayanan dan administrasi. AMOL membawahi langsung unit operasional seperti Supervisor Customer Service & Operations serta Supervisor Teller untuk memastikan bahwa layanan kepada nasabah berjalan sesuai dengan standar prosedur bank. Ketiga, Supervisor Customer Service & Operations memimpin dan mengawasi seluruh aktivitas layanan nasabah, termasuk proses verifikasi identitas dan pendampingan autentikasi dalam pembayaran dana pensiun. Keempat, Teller Supervisor memimpin dan mengawasi pelaksanaan transaksi keuangan termasuk eksekusi pencairan dana pensiun ke rekening penerima. Kelima, Staff pada masing-masing unit merupakan pelaksana teknis di lapangan yang menjalankan fungsi sesuai dengan bidangnya masing-masing di bawah arahan supervisor terkait.

## 2.7 Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka di atas, dapat dirumuskan kerangka pikir yang mendasari Tugas Akhir ini. Pembayaran dana pensiun PNS merupakan kewajiban negara yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969, yang pelaksanaannya dikelola oleh PT Taspen dan didistribusikan melalui mitra bayar, dalam hal ini BRI KC Tanjung Karang.

Prosedur pelaksanaan pembayaran harus mengikuti kaidah-kaidah sistem akuntansi yang baik sebagaimana dirumuskan oleh Mulyadi (2016), meliputi: adanya urutan kegiatan yang jelas dan terdokumentasi, pemisahan fungsi yang tegas, serta mekanisme otorisasi yang memadai. Tantangan teknis dari implementasi Andal by Taspen—khususnya terkait autentikasi digital bagi nasabah lanjut usia—perlu dianalisis guna mengidentifikasi titik-titik kritis yang berpotensi menghambat kelancaran pembayaran dan memperlemah efektivitas *audit trail* pada transaksi melalui jalur pengecualian.

Landasan teori yang telah diuraikan pada Bab II ini selanjutnya akan menjadi acuan dalam penyusunan laporan dan analisis data yang dipaparkan pada bab-bab berikutnya.

## **BAB III**

### **METODE PENULISAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penulisan**

Tugas Akhir ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menganalisis suatu kegiatan secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena penyusunan laporan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis statistik, melainkan untuk menyajikan gambaran yang akurat dan mendalam mengenai prosedur nyata yang berlaku di objek penulisan.

Objek penulisan adalah prosedur pelaksanaan pembayaran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil yang diselenggarakan oleh BRI KC Tanjung Karang selaku mitra bayar resmi PT Taspen. Seluruh data yang digunakan bersumber dari aktivitas dan pengamatan langsung yang dilakukan penulis selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di BRI KC Tanjung Karang. Dengan demikian, hasil penulisan ini bersifat laporan aktivitas nyata di lapangan, bukan hasil rekayasa atau simulasi laboratoris.

#### **3.2 Sumber Data**

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dari sumber pertama di lapangan. Data primer diperoleh melalui:

- a. Observasi langsung terhadap prosedur pelayanan pembayaran dana pensiun yang dilaksanakan oleh petugas BRI KC Tanjung Karang, mulai dari tahap penerimaan berkas nasabah hingga proses pencairan dana ke rekening penerima.

- b. Wawancara tidak terstruktur dengan supervisor unit pelayanan dan petugas terkait yang bertanggung jawab atas pembayaran dana pensiun, guna memperoleh penjelasan teknis mengenai prosedur, kendala, dan solusi yang diterapkan di lapangan.
- c. Pengamatan langsung terhadap kendala-kendala teknis yang dihadapi nasabah lanjut usia dalam menggunakan aplikasi Andal by Taspen, termasuk kejadian *error* pada sistem autentikasi, serta cara penanganan yang dilakukan oleh petugas BRI.

### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder dalam penyusunan laporan ini bersumber dari:

- a. Dokumen internal BRI KC Tanjung Karang, meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) pembayaran dana pensiun, formulir verifikasi nasabah, dan arsip laporan realisasi pembayaran bulanan.
- b. Peraturan perundang-undangan yang relevan, termasuk Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai, Peraturan Pemerintah tentang Manajemen PNS, serta kebijakan PT Taspen mengenai tata cara pembayaran manfaat pensiun.
- c. Materi panduan penggunaan aplikasi Andal by Taspen yang diterbitkan oleh PT Taspen sebagai acuan teknis prosedur autentikasi digital.

## **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

### **3.3.1 Observasi**

Penulis melakukan observasi partisipatif selama pelaksanaan PKL di BRI KC Tanjung Karang. Penulis turut terlibat secara aktif dalam mendampingi petugas pada proses pelayanan nasabah pensiun, sehingga memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai alur kerja yang sesungguhnya. Aspek-aspek yang menjadi fokus observasi meliputi: urutan prosedur pembayaran, mekanisme verifikasi data nasabah, proses autentikasi digital melalui aplikasi Andal by

Taspen, serta penanganan kondisi pengecualian (*exception handling*) ketika sistem digital mengalami kendala.

### 3.3.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan beberapa narasumber kunci di BRI KC Tanjung Karang, yaitu: (1) Supervisor Layanan yang bertanggung jawab mengawasi proses pembayaran dana pensiun; (2) Petugas Customer Service yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam proses verifikasi dan pendampingan autentikasi; serta (3) Teller yang melaksanakan eksekusi pencairan dana.

Wawancara dilakukan secara informal dalam suasana percakapan kerja sehari-hari, sehingga narasumber dapat menyampaikan pengalaman mereka secara lebih terbuka.

### Gambar 3.1 Wawancara Dengan Karyawan PT BRI KC Tanjung Karang



### 3.3.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Penulis mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen resmi yang digunakan dalam proses pembayaran dana pensiun, meliputi: formulir pengajuan pembayaran, lembar verifikasi identitas nasabah, catatan kendala teknis aplikasi, serta laporan rekonsiliasi antara BRI KC Tanjung

Karang dengan PT Taspen. Keberadaan SOP dan dokumen internal ini menjadi bukti bahwa prosedur operasional telah berjalan secara tertulis, namun belum dianalisis secara mendalam dari perspektif akademis terkait titik-titik kritis *audit trail* dan pemisahan fungsinya.

### **3.4 Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan secara deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan, mengelompokkan, dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan berdasarkan kenyataan yang ditemukan di lapangan. Proses analisis dilaksanakan melalui tiga tahap berikut:

Pertama, tahap reduksi data, yaitu proses memilah dan memusatkan perhatian pada data yang relevan dengan tujuan penulisan laporan, serta mengabaikan data yang tidak berkaitan dengan topik prosedur pembayaran dana pensiun.

Kedua, tahap penyajian data, yaitu menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi yang sistematis, dilengkapi dengan bagan alur (*flowchart*) prosedur dan tabel perbandingan untuk mempermudah pemahaman pembaca.

Ketiga, tahap penarikan kesimpulan, yaitu merumuskan simpulan akhir berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dengan mengacu pada landasan teori yang telah diuraikan pada Bab II, serta menjawab tujuan penulisan secara langsung dan konkret.

Berdasarkan metode penulisan yang telah ditetapkan pada Bab III ini, selanjutnya pada Bab IV akan disajikan hasil pengamatan dan analisis terhadap prosedur pelaksanaan pembayaran dana pensiun PNS di BRI KC Tanjung Karang secara menyeluruh.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di BRI KC Tanjung Karang, serta berdasarkan analisis yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, Tugas Akhir ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. **Prosedur Pelaksanaan Pembayaran Dana Pensiun PNS di BRI KC Tanjung Karang.** Pelaksanaan pembayaran dana pensiun PNS di BRI KC Tanjung Karang berlangsung melalui lima tahap yang terstruktur: penerimaan instruksi dari PT Taspen, verifikasi dan autentikasi penerima, otorisasi transaksi oleh pejabat berwenang, eksekusi pencairan dana ke rekening nasabah, serta dokumentasi dan rekonsiliasi. Analisis terhadap setiap tahapan menunjukkan bahwa prosedur ini telah mencerminkan penerapan prinsip pengendalian intern sebagaimana dikemukakan oleh Mulyadi (2016), khususnya pada aspek pemisahan fungsi antara unit Customer Service (verifikasi), Supervisor (otorisasi), dan Teller (eksekusi pembayaran). Pencatatan akuntansi pada Tahap 4 dilakukan secara otomatis melalui sistem perbankan BRI berupa pendebitan rekeningtitipan dana pensiun PT Taspen dan pengkreditan rekening tabungan nasabah pensiunan, yang seluruhnya membentuk jejak audit yang dapat ditelusuri.
2. **Autentikasi Digital melalui Aplikasi Andal by Taspen dan Kendala Implementasinya.** Aplikasi Andal by Taspen berfungsi sebagai instrumen autentikasi digital yang membuktikan identitas dan status kehidupan (*proof of life*) penerima pensiun melalui mekanisme biometrik wajah (*face recognition*), sidik jari, dan kode OTP. Autentikasi dan otorisasi merupakan

dua konsep yang berbeda: autentikasi adalah pembuktian identitas oleh sistem, sedangkan otorisasi adalah persetujuan transaksi oleh pejabat BRI yang tidak dapat didelegasikan. Implementasi autentikasi digital menghadapi tiga kendala utama: keterbatasan spesifikasi perangkat keras nasabah, rendahnya literasi digital di kalangan lanjut usia, serta gangguan teknis sistem pengenalan wajah (*face not detected* dan *force close*) pada perangkat berkapasitas rendah.

3. **Prosedur Verifikasi Manual sebagai Jalur Pengecualian dan Implikasinya terhadap Pengendalian Intern.** BRI KC Tanjung Karang menerapkan prosedur verifikasi manual (pemeriksaan KARIP, KTP, dan dokumen pendukung) disertai otorisasi khusus Supervisor dan pencatatan berkas pengecualian sebagai *audit trail*. Prosedur ini efektif menjaga kelangsungan pembayaran tanpa mengorbankan akuntabilitas. Namun, ketiadaan SOP formal untuk jalur pengecualian ini merupakan celah pengendalian intern yang perlu segera ditindaklanjuti agar penerapannya seragam di seluruh petugas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut ini disampaikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

### 5.2.1 Saran bagi BRI KC Tanjung Karang

1. **Penyusunan SOP Tertulis untuk Jalur Pengecualian Autentikasi Digital.** BRI KC Tanjung Karang perlu segera menyusun SOP khusus yang mengatur tata cara penanganan kasus di mana autentikasi digital tidak dapat diselesaikan, memuat: kriteria penggunaan verifikasi manual, jenis dokumen yang wajib diperiksa, level otorisasi, dan format pencatatan standar. Dengan adanya SOP tertulis, penanganan jalur pengecualian akan berlangsung secara seragam di seluruh petugas, sesuai prinsip Mulyadi (2016) mengenai sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan memadai atas setiap transaksi.

**2. Implementasi Sistem Pencatatan Log Kendala Teknis yang Sistematis.**

BRI KC Tanjung Karang disarankan menyediakan formulir atau modul pencatatan digital yang merekam setiap kejadian kendala teknis autentikasi secara terstruktur, meliputi tanggal kejadian, jenis kendala, nasabah yang terdampak, dan solusi yang diterapkan. Data log ini berfungsi ganda: sebagai kelengkapan *audit trail* yang memperkuat pengendalian intern, dan sebagai masukan kepada PT Taspen untuk perbaikan aplikasi Andal by Taspen dari sisi fungsionalitas dan kemudahan penggunaan (*user experience*).

**3. Pelatihan Berkala bagi Petugas Customer Service.** Manajemen BRI KC Tanjung Karang perlu menjadwalkan pelatihan teknis berkala bagi petugas Customer Service mengenai pembaruan fitur aplikasi Andal by Taspen, teknik pendampingan adaptif bagi nasabah lanjut usia, dan prosedur eskalasi yang tepat. Investasi dalam kompetensi petugas ini merupakan perwujudan nyata dari unsur keempat pengendalian intern menurut Mulyadi (2016), yaitu bahwa karyawan yang bermutu sesuai tanggung jawabnya merupakan pilar yang tidak dapat diabaikan.

**4. Penyediaan Saluran Umpan Balik Terstruktur kepada PT Taspen.** BRI KC Tanjung Karang disarankan membangun mekanisme penyampaian umpan balik formal kepada PT Taspen berupa laporan bulanan kendala teknis yang dikirimkan secara resmi kepada koordinator layanan PT Taspen, sehingga perbaikan sistem dapat dilakukan berdasarkan data nyata dari lapangan.

**5. Penyediaan Alternatif Perangkat Autentikasi di Kantor Cabang sekaligus Media Edukasi Literasi Digital.** Sebagai solusi jangka menengah, BRI KC Tanjung Karang dapat mempertimbangkan penyediaan satu atau beberapa unit perangkat (tablet atau *smartphone*) khusus di area layanan nasabah yang telah terpasang aplikasi Andal by Taspen dengan spesifikasi yang memenuhi syarat. Pengadaan perangkat ini tidak sekadar berfungsi sebagai alat bantu autentikasi bagi nasabah yang tidak memiliki perangkat kompatibel, tetapi juga dapat dijadikan media edukasi literasi digital yang terprogram. Petugas Customer Service dapat memanfaatkan perangkat tersebut untuk mengajarkan

nasabah cara mengoperasikan aplikasi secara bertahap, sehingga nasabah secara perlahan mampu melakukan autentikasi secara mandiri di kemudian hari. Pendekatan ini sekaligus mempersempit kesenjangan akses layanan digital bagi kelompok lanjut usia secara berkelanjutan, bukan hanya menyelesaikan masalah teknis pada saat itu saja.

### **5.2.2 Saran bagi Penulis Selanjutnya**

- 1. Kajian Evaluatif terhadap Efektivitas Biometrik Wajah pada Kelompok Usia Tertentu.** Penulis berikutnya disarankan untuk memperdalam analisis efektivitas teknologi *face recognition* pada kelompok nasabah lanjut usia, dengan mempertimbangkan perubahan fisik wajah akibat penuaan, kondisi pencahayaan ruangan, dan kualitas sensor kamera perangkat.
- 2. Perluasan Cakupan Objek Kajian ke Kantor Cabang Lainnya.** Penulis selanjutnya dapat memperluas cakupan kajian ke beberapa kantor cabang BRI atau mitra bayar lainnya di wilayah Lampung guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan mengidentifikasi praktik terbaik (*best practice*) yang dapat dijadikan acuan.
- 3. Analisis Komparatif Sebelum dan Sesudah Implementasi Andal by Taspen.** Penulis berikutnya dapat melakukan kajian komparatif yang membandingkan efisiensi, akurasi, dan tingkat kepuasan nasabah sebelum dan sesudah implementasi aplikasi Andal by Taspen sebagai dasar rekomendasi kebijakan yang lebih berbasis data.
- 4. Pengembangan Topik ke Arah Evaluasi Sistem Pengendalian Intern secara Menyeluruh.** Penulis selanjutnya dapat mengembangkan fokus kajian ke arah evaluasi sistem pengendalian intern secara menyeluruh di unit layanan pensiun BRI dengan menggunakan kerangka COSO secara komprehensif, sehingga menghasilkan analisis yang lebih mendalam dan rekomendasi perbaikan yang lebih terstruktur.

Demikian kesimpulan dan saran yang dapat penulis sampaikan dalam Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, terutama karena cakupan pengamatan yang terbatas pada satu kantor cabang dan dalam periode PKL yang relatif singkat. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari dosen pembimbing, penguji, serta pembaca sangat penulis harapkan demi penyempurnaan laporan ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang nyata, baik bagi BRI KC Tanjung Karang, bagi PT Taspen, maupun bagi pengembangan ilmu akuntansi terapan di lingkungan Program Diploma III Akuntansi Universitas Lampung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyos. (2004). *Kamus besar akuntansi*. Citra Harta Prima.
- Badan Kepegawaian Negara. (2024). *Peraturan Badan Kepegawaian Negara tahun 2024 tentang tata cara pelaksanaan pensiun Pegawai Negeri Sipil*. BKN.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik penduduk lanjut usia Indonesia 2023*. BPS RI.
- Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (2014). *Sistem informasi akuntansi*. Salemba Empat.
- Hall, J. A. (2013). *Sistem informasi akuntansi*. Salemba Empat.
- Kasmir. (2014). *Dasar-dasar perbankan* (Edisi Revisi). Rajawali Pers.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Panduan transformasi digital layanan publik*. Kemenpan-RB.
- Mulyadi. (2016). *Sistem akuntansi* (Edisi keempat). Salemba Empat.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Strategi nasional literasi keuangan Indonesia 2021–2025*. OJK.
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2024 tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan Pegawai Negeri Sipil dan Janda/Dudanya.
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020.
- Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil.

- Pratama, A. R., & Oktaviani, R. (2021). Literasi digital pada kelompok lanjut usia: Tantangan dan strategi peningkatan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(2), 112–128.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2024). *Laporan tahunan 2024: Transformasi digital perbankan Indonesia*. Diakses dari <https://www.bri.co.id/investor-relations>
- PT Taspen (Persero). (2024). *Panduan penggunaan aplikasi Andal by Taspen untuk otentikasi digital*. Diakses dari <https://www.taspen.co.id>
- Puspitawati, L., & Anggadini, S. D. (2011). *Sistem informasi akuntansi*. Graha Ilmu.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2017). *Sistem informasi akuntansi* (Edisi 14). Salemba Empat.
- Sari, R. P., & Handayani, W. (2023). Efektivitas otentikasi biometrik dalam keamanan transaksi digital. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 13(2), 45–58.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Sistem akuntansi*. Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.