JURNAL ILMU PENGETAHUAN NARATIF
Volume 06, No. 2, Mei 2025
https://ijurnal.com/1/index.php/jipn

ANALISA SISTEM SURAT KETERANGAN PENGHENTIAN PEMBAYARAN APLIKASI BERBASIS WEB PADA PT TASPEN (PERSERO) KC SERANG

Nurul Chafid[1], Elvina Arfa Safura[2]
[1,2]Universitas Bina Bangsa, Indonesia
chafid09@gmail.com[1], elvinasafura14@gmail.com[2]

ABSTRACT; *The rapid growth of information technology has encouraged digitalization in various fields, including financial management. This research aims to provide information on web-based payment termination which aims to improve efficiency, transparency, and accuracy in payment termination in several institutions. A descriptive methodology was adopted in this study through case studies of old systems and analysis of business processes/user flows. From the above analysis, it was found that the web-based system minimizes manual errors and speeds up document checks so that they can be known in real time. The system will also contain digital footprints, which can be used for audit and data tracking purposes. Thus, the implementation of this system will be an effective solution to introduce more modern and accountable governance in financial management.*

Keywords: *Information Systems, Payment Termination, Web Applications, Digitalization, Administrative Efficiency.*

ABSTRAK; Pesatnya pertumbuhan teknologi informasi telah mendorong digitalisasi di berbagai bidang, termasuk manajemen keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang penghentian pembayaran berbasis web yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam penghentian pembayaran di beberapa lembaga. Metodologi deskriptif diadopsi dalam penelitian ini melalui studi kasus sistem lama dan analisis proses bisnis/alur pengguna. Dari analisis di atas, ditemukan bahwa sistem berbasis web meminimalkan kesalahan manual dan mempercepat pemeriksaan dokumen sehingga dapat diketahui secara real time. Sistem ini juga akan berisi jejak digital, yang dapat digunakan untuk tujuan audit dan pelacakan data. Dengan demikian, penerapan sistem ini akan menjadi solusi efektif untuk memperkenalkan tata kelola yang lebih modern dan akuntabel dalam pengelolaan keuangan.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Penghentian Pembayaran, Aplikasi Web, Digitalisasi, Efisiensi Administrasi.

PENDAHULUAN

Salah satu badan usaha, PT Taspen (Persero), bekerja sama dengan badan usaha lain untuk mengelola dan menginvestasikan dana pensiun. Khususnya di sektor keuangan, badan usaha milik negara ini memiliki keunggulan strategis dalam pengembangan infrastruktur. Di luar operasi bisnisnya, peran perusahaan milik negara sebagai entitas yang berorientasi laba mencakup kewajiban sosial, seperti menjadi agen pembangunan masyarakat. Empat program termasuk di antara yang ditawarkan oleh PT Taspen Persero: Empat program PT Taspen—tabungan hari tua, pensiun, santunan kematian, dan santunan kecelakaan kerja—sering kali menghadapi masalah dengan pengendalian internal atas pembayaran dana pensiun. Selain itu, program PT Taspen memberikan jaminan keuangan kepada peserta yang mungkin terlalu tua atau tidak produktif untuk menjalankan fungsi pemerintahan, atau memberikan jaminan keuangan bagi ahli warisnya jika peserta tidak dapat bekerja. Program ini dirancang untuk membantu peserta yang mungkin tidak mencapai usia pensiun atau yang mungkin tidak bertahan hidup setelah pensiun. Seseorang memasuki masa pensiun ketika mereka berhenti dari pekerjaannya, baik karena keinginan sendiri atau karena telah mencapai usia tertentu atau memenuhi prasyarat lain untuk pemutusan hubungan kerja.

Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) merupakan dokumen penting yang dibutuhkan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) menjelang masa pensiun, mutasi, atau pemberhentian dari tugasnya. Dokumen ini menjadi dasar dalam proses pencairan hak-hak ASN, seperti pensiun dan tunjangan lainnya. Di Kota Serang, proses pengajuan dan pengelolaan SKPP masih dilakukan secara manual, mulai dari pengisian formulir hingga pengarsipan dokumen fisik. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi lambat, berisiko tinggi terhadap kesalahan data, kehilangan dokumen, dan keterlambatan pembayaran hak-hak ASN.

Persoalan makin pelik, koordinasi antarlembaga terkait seperti PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Serang, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), serta Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kepegawaian (BKPSDM) juga minim. Kurangnya koordinasi antar lembaga ini menyebabkan ASN kesulitan dalam memantau status pengajuan SKPP. Tak jarang terjadi pengulangan berkas akibat ketidaksesuaian data, sehingga proses yang seharusnya sederhana menjadi berbelit, memakan waktu, dan mengurangi efisiensi kerja aparatur.

Melihat permasalahan tersebut, diperlukan sebuah solusi digital yang dapat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan integrasi dalam pengelolaan SKPP. Salah satu solusi yang relevan adalah pengembangan aplikasi pengelolaan SKPP berbasis web. Aplikasi ini diharapkan mampu menyediakan fitur pengajuan online, notifikasi status permohonan, verifikasi digital oleh instansi terkait, serta pengarsipan dokumen secara otomatis berbasis database. Melalui sistem ini, ASN dapat mengajukan SKPP secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga lebih praktis dan efisien.

Pembangunan aplikasi ini bertujuan untuk menyederhanakan alur pengajuan SKPP, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses, serta mempercepat pencairan hak-hak ASN. Selain itu, sistem ini juga membantu instansi dalam pelacakan data, verifikasi dokumen, dan pelaporan secara efektif dan efisien. Manfaat yang diharapkan dari aplikasi ini meliputi percepatan layanan, minimalisasi kesalahan dan kehilangan dokumen, peningkatan kepercayaan ASN terhadap pelayanan publik, serta pembentukan sistem administrasi yang modern dan berbasis digital.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Penegertian Sistem

Menurut (Maydianto & Ridho, 2021) Istilah "sistem" mengacu pada kumpulan bagian, komponen, atau variabel yang bertindak bersama-sama satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut (Syaifudin Fendi Prasetyo, Tino Feri Efendi, 2024) Salah satu definisi sistem adalah kumpulan atau kelompok bagian, komponen, atau variabel yang terorganisasi, berinteraksi satu sama lain, bergantung satu sama lain, dan terintegrasi secara keseluruhan.

2. Karakteristik Sistem

(Syaifudin Fendi Prasetyo, Tino Feri Efendi, 2024) Telah dinyatakan bahwa agar suatu sistem dianggap bermutu tinggi, sistem tersebut harus mencakup karakteristik berikut:

a. Komponen Sistem

Untuk menciptakan suatu kesatuan, suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen berbeda yang saling berkomunikasi dan berbagi informasi. Komponen-komponen yang membentuk sistem dapat berupa subsistem atau bagian-bagian yang merupakan bagian dari sistem itu sendiri.

b. Batasan Sistem (Boundary)

Wilayah geografis yang berfungsi sebagai pembatas antara suatu sistem dengan sistem lain atau dengan lingkungan sekitarnya. Kita dapat memahami sistem secara keseluruhan berkat batas ini, yang juga memberikan penjelasan tentang cakupan yang dimilikinya.

c. Lingkungan Luar Sistem (Environment)

Sistem operasi dipengaruhi oleh komponen-komponen yang berada di luar batas sistem. Lingkungan mungkin berguna (harus berkelanjutan), tetapi juga dapat merusak (harus dikelola).

d. Penghubung Sistem (Interface)

Ini adalah jenis media yang menghubungkan berbagai subsistem dan memungkinkan sumber daya berpindah dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Output dari suatu subsistem akan digunakan sebagai input bagi subsistem lain di seluruh sistem.

e. Masukan Sistem (Input)

Energi yang dibawa ke dalam sistem, yang dapat berupa pemeliharaan sistem atau pengiriman sinyal. Dalam sistem komputer, misalnya, masukan program dianggap sebagai masukan pemeliharaan, sedangkan data dianggap sebagai masukan sinyal yang akan diubah menjadi informasi.

f. Keluaran Sistem (Output)

Selama pemrosesan energi, produk dipisahkan menjadi dua kategori: limbah dan keluaran yang bernilai. Misalnya, keluaran sistem komputer yang berguna adalah informasi, tetapi keluaran yang boros adalah panas.

g. Pengolah Sistem (Processor)

Komponen sistem yang bertanggung jawab untuk mengubah masukan menjadi keluaran. Misalnya, sistem manufaktur bertanggung jawab untuk mengubah bahan mentah menjadi barang jadi, sedangkan sistem akuntansi bertanggung jawab untuk mengubah data menjadi laporan keuangan.

h. Sasaran Sistem (Goal)

Setiap sistem pasti memiliki tujuan atau sasaran yang ingin dicapainya. Karena tujuan ini, masukan yang dibutuhkan dan keluaran yang akan dihasilkan oleh sistem ditentukan.

3. Pengertian SKPP

Pegawai yang telah mencapai usia pensiun, meninggal dunia, atau dialihkan tanggung jawabnya diberikan Surat Pencatatan Penghentian Pembayaran Gaji (SKPP) di PT. TASPEN

(Persero) (Meliala, 2023). Tujuan dari Surat Keterangan Penghentian Pembayaran Gaji (SKPP) adalah agar pekerja yang pindah tugas tetap dapat menerima pembayaran gaji dari SKPD atau instansi di tempat kerja yang baru. Bagi individu yang memasuki masa pensiun, PT. TASPEN akan menerbitkan surat keterangan pensiun. Rincian gaji bulan terakhir yang dibayarkan dicantumkan dalam Surat Keterangan Penghentian Pembayaran Gaji (SKPP), beserta kewajiban yang masih harus dibayar oleh karyawan yang bersangkutan kepada Negara (S. Nusu et al., 2022).

4. Pengertian Pelayanan

Menurut (Apriliana & Sukaris, 2022) Tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dikenal sebagai layanan. Layanan mencakup berbagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk menawarkan bantuan atau dukungan. Dalam konteks ini, pelayanan berfungsi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memenuhi harapan mereka.

(Rangga & Putra, 2025) juga mendefinisikan bahwa Istilah "layanan" mengacu pada serangkaian tindakan yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna.

METODE PENELITIAN

Misalnya, kajian tentang sifat atau kelompok tertentu, atau sudut pandang tentang suatu subjek melalui penelitian, merupakan contoh jenis penelitian kualitatif yang digunakan dalam jenis penelitian ini. Bentuk penelitian ini juga menggunakan teknik deskriptif. Untuk memberikan gambaran atau penjelasan yang hanya diberikan oleh penelitian deskriptif ini dalam bentuk deskriptif besar atau keberadaan suatu variabel, tujuan penelitian ini adalah untuk menyediakannya.

Untuk tujuan penelitian ini, analisis deskriptif kualitatif digunakan; oleh karena itu, proses analisis data harus dilakukan dengan mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata atau frasa. Oleh karena itu, analisis data penelitian untuk penelitian deskriptif yang menggunakan metodologi kualitatif tidak berbentuk nilai numerik. Evaluasi data kualitatif, termasuk tetapi tidak terbatas pada kompilasi data, pemahaman data yang dikumpulkan, interpretasi data, validasi data, dan penyajian data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Setelah melakukan wawancara dan melakukan observasi di PT Taspen (Persero) Kota Serang, ditemukan bahwa prosedur pengungkapan SKPP masih dihadapkan pada sejumlah tantangan yang cukup signifikan. Permasalahan yang muncul antara lain kurangnya pemahaman peserta terkait prosedur pengajuan, masih digunakannya proses administrasi manual yang menyebabkan keterlambatan, serta belum terintegrasinya sistem antar instansi. Hal ini berdampak pada lambatnya proses verifikasi dan ketidakefisienan dalam pelayanan, serta meningkatkan risiko kesalahan dalam pencatatan data.

Pembahasan

Dari hasil penelitian tersebut, terdapat beberapa poin penting untuk peningkatan sistem pelayanan SKPP di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Serang ke depannya:

a. Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan SKPP Berbasis Web
   Dengan adanya sistem informasi berbasis web, proses pengajuan, konfirmasi, dan penerbitan SKPP dapat dilakukan secara real time dan tanpa biaya. Melalui penerapan sistem ini, arus layanan administrasi pensiun akan semakin lancar dan petugas dapat mengelola data peserta dengan lebih efisien.
b. Peningkatan Transparansi dan Kemudahan Akses Layanan bagi Peserta
   Bila peserta memiliki akses ke sistem yang terintegrasi dan daring, mereka akan lebih mudah memahami proses pendaftaran, memenuhi persyaratan, dan menentukan status pendaftaran. Hal ini akan berdampak pada peningkatan transparansi layanan SKPP, sekaligus memberikan kemudahan dan jaminan layanan kepada peserta.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Proses pelayanan penerbitan SKPP masih dihadapkan pada sejumlah tantangan, sebagaimana hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Kantor Cabang Serang PT Taspen (Persero). Permasalahan utama meliputi kurangnya pemahaman peserta terhadap prosedur pengajuan, masih digunakannya sistem manual dalam proses administrasi, serta belum adanya integrasi sistem antar instansi terkait. Kondisi ini berdampak pada lambatnya proses pelayanan, potensi kesalahan pencatatan, dan rendahnya efisiensi kerja petugas.

Oleh karena itu, dibutuhkan pembaruan dalam sistem pelayanan yang mengarah pada digitalisasi dan integrasi data agar proses pengajuan dan penerbitan SKPP dapat berjalan lebih cepat, transparan, dan akurat.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKPP di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Serang, disarankan agar instansi mengembangkan sistem informasi pelayanan SKPP berbasis web. Sistem ini diharapkan mampu memfasilitasi proses pengajuan, verifikasi, hingga pemantauan status SKPP secara online dan real-time. Dengan adanya digitalisasi ini, proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan mengurangi beban kerja administratif petugas.

Selain itu, penting untuk meningkatkan edukasi kepada peserta mengenai prosedur pengajuan SKPP melalui berbagai media informasi yang mudah diakses, seperti media sosial, brosur digital, maupun sosialisasi langsung. Di sisi lain, upaya integrasi sistem antar instansi terkait juga perlu dilakukan agar proses verifikasi data peserta dapat berjalan lebih efisien dan transparan, serta mendukung terwujudnya pelayanan yang modern dan responsif.

Berikut contoh tampilan Dashboard :

DAFTAR PUSTAKA

Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, *11*(2), 498–504. https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246

Maydianto, & Ridho, M. R. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop. *Jurnal Comasie*, *02*, 50–59.

Rangga, F. S., & Putra, M. B. E. (2025). *Implementasi pemerintah desa dalam meningkatkan*

kualitas pelayanan kependudukan di kantor desa durian demang kecamatan karang tinggi kabupaten bengkulu tengah. *11*(1), 101–110.

S. Nusu, O., Maliki, M., Rachman, E., & Thalib, T. (2022). Faktor-Faktor Penghambat Penerbitan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran Gaji Bagi Pensiunan Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Administrasi, Manajemen Dan Ilmu Sosial (J-AEIS)*, *1*(2), 53–60. https://doi.org/10.37606/jaeis.v1i2.40

Syaifudin Fendi Prasetyo, Tino Feri Efendi, M. (2024). Jurnal Riset Teknik Komputer. *Implementasi Sistem Prediksi Curah Hujan Dengan Penerapan Jaringan Syaraf Tiruan Berbasis Website*, *1*(2), 80–96.

Meliala, M. S. B. S. (2023). *Laporan Magang Kantor Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Karo*. STIE YKPN.

Zahra, A., Harmain, H., & Syarvina, W. (2024). Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Pembayaran Dana Pensiun pada PT. Taspen Persero KCU Medan. *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, *2*(2), 140-157.