

Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Secara Digital Pada PT. Asabri Kantor Cabang Medan

¹Siti Khodijah, ²Rahmi Syahriza

¹Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,
situkhodijah17@gmail.com

²Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Email :
rahmi.syahriza@uinsu.ac.id

Abstract

This study aims to find out how digital customer service is at PT ASABRI Medan Branch Office. This research is a measurement to determine the service information system digitally at PT. Asabri Medan Branch Office. Research data obtained from interviews with the authorities. The analytical method used in this study is a qualitative descriptive method, namely the method by accumulating data, compiled and interpreted so as to provide a true representation of the digital customer service information system at PT. Asabri Medan Branch. With the results of the study showing that the digital customer service system is very influential and very much needed at PT. Asabri Medan Branch Office, can be obtained and can be seen in the service system procedures of PT. Asabri Medan Branch Office. The conclusion from the research that PT. Asabri Medan Branch Office, in the service system procedures for TNI Soldiers, POLRI Members, PNS Kemhan and Polri providing waivers in their services based on procedures that can be accounted for, the company hopes to achieve these goals and to achieve them, service improvements are needed, namely online services through Asabri Mobile.

Keywords : Customer Service, Digital Service, Asabri Mobile

Pendahuluan

Perusahaan asuransi merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang perasuransian dimana seseorang mengikatkan diri kepada perusahaan untuk memperoleh perlindungan terhadap jiwa mereka di kemudian hari. Perkembangan perusahaan-perusahaan asuransi di luar negeri bisa dikatakan sudah sangat baik karena asuransi sudah dianggap sebagai gaya hidup masyarakat baik dari kalangan bawah maupun kalangan atas, sedangkan di Indonesia asuransi masih dianggap sesuatu yang mewah karena sebagian besar pengguna jasa asuransi adalah kalangan menengah keatas.

Beberapa macam asuransi yang ada di Indonesia yaitu asuransi kerugian, terdiri dari asuransi harta benda (property dan kendaraan), kepentingan keuangan (pecuniary), tanggung jawab hukum (liability) dan asuransi diri (kecelakaan atau kesehatan).

PT. ASABRI Kantor Cabang Medan merupakan perusahaan asuransi sosial milik negara yang bergerak dibidang jasa asuransi tetapi khusus untuk menyantuni prajurit TNI, anggota POLRI dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Departemen Pertahanan (Kemanhan). Program jaminan asuransi pensiun merupakan jaminan sosial pemerintah yang di berikan sebagai penghargaan kepada anggota ABRI Dan POLRI di daerah Sumatera Utara, di perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan hidup PNS (Pegawai Negeri Sipil) yang telah gugur dan yang akan pensiun, program jaminan asuransi sosial yang diberikan Kementrian BUMN (Badan Usaha Milik Negara) melalui PT. Asabri Kantor Cabang Medan. Setiap perusahaan yang bergerak di bidang apapun termasuk bidang asuransi seperti PT. ASABRI Kantor Cabang Medan dalam melaksanakan kegiatan tersebut memiliki

tujuan untuk terus mempertahankan kelangsungan hidupnya agar bisa mensejahterakan para pensiunan untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan harus memperbaiki tata kelola dari pelayanannya dengan membenahi sistem dari pelayanan itu sendiri, mengendalikan sebaik-baiknya segala kegiatan perusahaan dan yang terpenting mempunyai pengendalian pelayanan yang baik. Pengertian Asuransi menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 1992, asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri pada tertanggung karena terjadinya resiko yang menyebabkan kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab dalam hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Sebagai perusahaan asuransi yang menyantuni para pensiunan PT. ASABRI Kantor Cabang Medan harus memiliki sistem pelayanan yang baik karena perusahaan ini setiap harinya menerima klaim dari para nasabah, mengapa diperlukan sistem pelayanan digital karena sistem pelayanan digital sangat relevan diterapkan di PT. Asabri Kantor Cabang Medan karena merupakan suatu metode atau prosedur baru untuk mempermudah para nasabah mengecek jumlah dana pensiun dan mengklaim dana pensiun.

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu: “*Sistem Pelayanan pelanggan secara digital Pada PT. ASABRI Kantor Cabang Medan*”

Metode Penelitian

Metode analisis data yang digunakan penulis yaitu deskriptif kualitatif suatu metode dengan mengumpulkan data, disusun dan diinterpretasikan sehingga memberikan gambaran yang sebenarnya tentang sistem pelayanan secara digital pada PT. Asabri Kantor Cabang Medan sebagai lembaga yang mengelolah dana pensiun. Beberapa metode pengumpulan data untuk memperoleh data yang lengkap yaitu 1) pengamatan secara langsung pada objek Penelitian. 2) Interview (wawancara) yaitu cara pengumpulan data dengan jalan melakukan tanya jawab dengan pihak yang berwenang dalam Perusahaan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan pada PT. Asabri Kantor Cabang Medan.

Landasan Teori

Pengertian Sistem pelayanan

Menurut Henry Prat Fairchild dan Eric Kohler (2006) Pengertian Sistem pelayanan adalah sebuah rangkaian yang saling berkaitan dari beberapa bagian sampai kepada bagian yang paling kecil, jika suatu bagian dari sub bagian terganggu maka bagian yang lain juga akan terganggu.

Pengertian Sistem pelayanan Menurut Poerwadarminta (2006) yaitu sekelompok bagian dari alat dan sebagainya yang bekerja sama untuk melakukan suatu tujuan. Apabila salah satu bagian saja rusak atau tidak dapat menjalankan tugasnya maka tujuan tersebut tidak akan tercapai dan tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik atau bahkan sistem yang sudah tercapai akan terganggu. Menurut Musanef Pengertian Sistem ialah suatu sarana yang menguasai keadaan dan pekerjaan supaya menjalankan tugas dapat teratur.

Maka dari itu dapat disimpulkan, Pengertian Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian, yang saling berkaitan satu sama lain, bagian (anak cabang) dari suatu sistem, menjadi induk dari rangkaian-rangkaian selanjutnya. Begitu seterusnya sampai pada bagian terkecil, rusaknya salah satu bagian akan mengganggu kestabilan sistem itu sendiri secara

keseluruhan. Pemerintah Indonesia ialah suatu contoh dari sistem, dan anak cabangnya adalah sistem pemerintahan daerah, yang kemudian seterusnya sistem pemerintahan desa dan kelurahan.

Pengertian Sistem Pelayanan secara digital

Digital service atau pelayanan secara digital yaitu layanan yang disediakan dalam bentuk digital dan bisa disediakan dalam berbagai bentuk, antara lain aplikasi atau platform. Sistem kerja digital services pasti mengandalkan informasi dan data yang bersumber lebih dari satu komputer. Integrasi informasi dan data dari berbagai sumber itu bisa didapat karena mengandalkan koneksi internet atau jaringan fisik dari pihak penyedia digital services. Digital service bisa diartikan sebagai layanan yang bisa diakses masyarakat melalui dunia digital seperti PC dan HP. Layanan digital ini beragam bentuknya, mulai dari servis keuangan, jasa kesehatan, serta transaksi dan/atau pertukaran data lain yang dilakukan secara daring.

Pengertian Informasi

Jogiyanto H.M dalam bukunya yang berjudul Analisis & Desain Informasi mendefinisikan bahwa “Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya”. (2005:8) Dalam siklus informasi data merupakan yang masih mentah yang belum dapat bercerita banyak, sehingga perlu diolah lebih lanjut agar lebih berarti dan berguna dalam bentuk informasi. Oleh karena itu perlu diolah dengan melalui suatu model proses tertentu. Data yang diolah menjadi informasi akan melahirkan suatu keputusan untuk melakukan tindakan dan seterusnya membentuk siklus yang menurut Jogiyanto dalam bukunya disebut siklus informasi (information Cycle).

AsabriMobile

AsabriMobile merupakan layanan digital yang didalamnya terdapat fitur Individual Account bagi peserta dan untuk memudahkan pesertanya dalam mencari informasi tentang ASABRI. Segala informasi tentang peserta bisa diakses dan tidak hanya itu, peserta dapat langsung mengajukan klaim melalui aplikasi dan mengupdate data diri dengan mengunggah dokumen yang akan langsung diverifikasi serta peserta juga dapat melakukan simulasi perhitungan dana pensiun.

Keuntungan AsabriMobile

1. Untuk memudahkan pesertanya dalam mencari informasi tentang ASABRI
2. Untuk memudahkan pengajuan klaim melalui aplikasi
3. Memudahkan peserta untuk mengupdate data diri melalui aplikasi
4. Untuk memudahkan simulasi perhitungan dana pensiun peserta Asabri

Keuntungan Menggunakan Sistem Digital

Hadirnya layanan yang dilakukan secara digital ini memberikan cukup banyak manfaat bagimasyarakat. Manfaat itu terdiri dari:

1. Jangkauan Pelanggan atau Pengguna Lebih Besar
Layanan digital akan membebaskan batasan yang selama ini tidak dimiliki oleh pasar tradisional. Meski tidak saling bertemu, transaksi tetap bisa berjalan dan ada peluang untuk menjangkau banyak wilayah di Indonesia. Apalagi layanan yang diberikan sudah memiliki predikat baik dari para penggunanya. Kemungkinan untuk mendatangkan

- pengguna baru akan lebih mudah karena penggunaan aplikasinya juga mudah dipahami.
2. Proses Transaksi atau Pengurusan Berjalan Cepat
Proses transaksi atau mengurus sesuatu akan berjalan dengan lebih cepat dan juga mudah. Ada banyak birokrasi atau proses yang dipangkas. Dengan proses yang sederhana dan cepat, nasabah tidak perlu buang-buang waktu dan tidak perlu ke kantor untuk mengurus klaim dana pensiun.
3. Memudahkan Komunikasi Dua Arah
Layanan online akan memudahkan nasabah untuk melakukan komunikasi dua arah. Hal ini sebenarnya juga bisa dilakukan pada layanan standar. Namun, antrinya pasti panjang dan kadang tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan daring mungkin akan ada komunikasi dua arah dan antre. Namun, nasabah tetap berada di dalam ruangan sendiri dalam kondisi nyaman. Tidak berdiri dan berdekatan dengan banyak orang. Apalagi pada situasi pandemi, social distancing tetap harus dijalankan.
4. Bisa Diakses dari Mana Saja
Layanan online bisa diakses dari mana saja termasuk dari HP atau PC. Dengan akses yang mudah ini, nasabah bisa melakukannya kapan saja dan di mana saja.
5. Meminimalisir Kesalahan
Kesalahan sering terjadi pada jenis layanan manual. Misal ada berkas yang hilang hingga gangguan lainnya. Pada pelayanan berbasis online, hal seperti ini tidak akan terjadi. Maka, semua proses bisa berjalan dengan lancar.

Faktor- Faktor Penghambat Sistem Digital

1. Organizational Power
Rancangan pembagian kerja dan batasan-batasan yang tidak jelas akan menghambat pelayanan berbasis elektronik.
2. Politics and Organizational Learning
Kemampuan pola komunikasi dan koordinasi antara penanggung jawab dengan pelaksana untuk mengendalikan layanan digital serta pembelajaran terhadap layanan terdahulu yang diterapkan.
3. Education
Kompetensi terhadap pelaksana layanan digital karena staf yang terkait memberikan dampak penghambat tidak disertai dengan kemampuan dalam menjalankan pelayanan.
4. Project Management Issues
Kesesuaian kerja terhadap pelayanan yang diselenggarakan karena setiap kegiatan yang dilakukan terhadap layanan digital memiliki tujuan yang harus dicapai (goals) dan karakteristik terhadap layanan akan mempengaruhi jalannya pelayanan.
5. Ambiguous Business needs and Unclear Vision
Adanya ketidakjelasan terhadap tujuan setiap instansi terkait karena kolaborasi antar organisasi memiliki visi dan misi yang berbeda dalam satu proyek pelayanan digital.
6. Security and Privacy Finance and Operational Cost
Keamanan dalam pelayanan digital karena berkaitan dengan data masyarakat secara privat serta kesesuaian kebutuhan anggaran untuk pembangunan pelayanan
7. ICT and System Development Process
Kesesuaian kesepakatan stakeholder pada sistem terhadap pelayanan yang sudah dijalankan pada jangka waktu yang sudah ditentukan, sistem yang tidak bekerja dengan optimal, pelayanan yang tidak mudah digunakan, sosialisasi terhadap pelayanan baru, serta

respon dari masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital karena masyarakat adalah dampak dari pembuatan pelayanan tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Sistem Pelayanan Secara Digital Pada PT. ASABRI Kantor Cabang Medan Sebagai pengembalian amanat peraturan perundang-undangan tentang Asuransi Sosial dan Pembayaran Pensiun, PT ASABRI terus berupaya meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada pesertanya di era digitalisasi dengan menyediakan Aplikasi Mobile ASABRI. Aplikasi Mobile ASABRI merupakan layanan digital yang didalamnya terdapat fitur Individual Account bagi peserta. Aplikasi Mobile ASABRI memiliki tagline ASABRI IN YOUR HAND, segala informasi tentang peserta bisa diakses secara daring.

Aplikasi ASABRI Mobile membawa banyak perubahan penting dari mulai pelayanan yang dapat dilakukan secara online, klaim dana pensiun yang dapat dilakukan secara online, pengajuan berkas bisa dilakukan secara daring tanpa harus ke kantor Asabri, dan dapat diakses melalui android ataupun iOS. Peluncuran ASABRI Mobile memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan Peserta ASABRI. Fitur-fitur yang tersedia di Asabri Mobile diantaranya adalah registrasi aplikasi, antrian online, formulir klaim layanan, SPTB online, penyedia informasi layanan, informasi kepesertaan dan pengajuan layanan.

Aplikasi Asabri Mobile juga mendukung peserta untuk dapat mengetahui lokasi kantor cabang PT ASABRI (Persero), mitra binaan, mitra bayar, berita tentang ASABRI, jadwal sosialisasi serta produk hukum dari PT ASABRI (Persero). Melalui aplikasi peserta juga dapat menghubungi layanan Call Center yang terhubung dengan aplikasi Whatsapp dan Telegram ataupun melihat beberapa panduan pada FAQ. Peserta juga dapat mengajukan kritik dan saran yang dapat mendukung PT ASABRI (Persero) agar berkembang lebih baik lagi.

Dengan adanya ASABRI Mobile perusahaan berharap mampu memberikan pengalaman layanan yang semakin mudah, cepat, dan praktis sehingga Peserta dapat mengakses aplikasi ASABRI Mobile dimana dan kapan saja.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai sistem pelayanan secara digital pada PT. Asabri Kantor Cabang Medan, Dalam prosedur pelayanan digital Prajurit TNI, Anggota Polri, PNS Kemhan dan Polri di PT. ASABRI Kantor Cabang Medan. Memberikan kemudahan berdasarkan prosedur kerja yang dapat di pertanggung jawabkan. perusahaan menginginkan tercapainya tujuan tersebut dan untuk mencapainya di perlukan AsabriMobile sebagai sarana pengembangan pelayanan, perusahaan berusaha untuk membuat struktur pelayanan digital dengan baik, melaksanakan, dan mengawasinya agar efektivitas perusahaan bisa tercapai. Pelayanan digital yang baik akan menjamin ketelitian dan kepuasan yang dihasilkan sehingga para peserta merasa mudah dan puas dengan pelayanan secara digital. Menerapkan sistem pelayanan secara digital dapat mempermudah para peserta dalam mendapatkan informasi, pengajuan berkas untuk dana pensiun dan mengklaim dana pensiun secara online.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan saran pada PT. Asabri Kantor Cabang Medan untuk selalu melakukan pengawasan, evaluasi dan sosialisasi terhadap sistem pelayanan secara digital yaitu AsabriMobile yang dapat mempermudah pelayanan kepada peserta

agar dapat menjadi kontribusi sebagai pertimbangan perusahaan yang lebih efektif.

Daftar Pustaka

- Hamidi (2009) Metode Penelitian Kualitatif. Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Hardiansyah (2011) Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, dan Implementasinya, Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin (2008) Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju.
- Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli . (2019, 1 1). Retrieved from kumpulan pengertian: <https://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html>
- Anonymous, Sejarah ASABRI (Persero), <https://www.asabri.co.id/page/1/Sejarah>, Sejarah dan Profil
- Maryani, M. Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Palu. Katalogis, 4(11).