PENERAPAN APLIKASI ASABRI MOBILE PADA PESERTA AKTIF DI PT ASABRI (PERSERO) CABANG PALEMBANG

¹Helda Oktapiani, ²*Yeni Widyanti

^{1,2}Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma
*yeniwidyanti@binadarma.ac.id

Abstract - *The current digital era requires companies to continue to improve efficiency and effectiveness in the use of information technology. So PT ASABRI (Persero) created technology services for participants to make it easier for participants in service. ASABRI Mobile is a digital service in which there is an Individual Account feature for participants and to make it easier for participants to find information about ASABRI. ASABRI Mobile is supported by various features, such as Online Queue, KTPA-E, Premium Simulation, Participant and Family Data Update. Implementation of the use of the ASABRI Mobile application for active participants makes it easier for participants in available services, all services can be quickly provided such as viewing Premium Simulations, updating Participant and family data, viewing KTPA-E, complaints being responded to quickly, as well as activities at PT ASABRI (Persero) will be easily conveyed to customers. The convenience that employees of PT ASABRI (Persero) get from using the ASABRI Mobile application is that it is easier for employees to update participant data and reduce the frequency of submitting replacement ASABRI cards for active participants who are lost.*

Keywords: Implementation, Service, ASABRI Mobile.

Abstrak - Era digital saat ini menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam penggunaan teknologi informasi. Maka PT ASABRI (Persero) menciptakan layanan teknologi bagi peserta untuk mempermudah peserta dalam pelayanan. ASABRI Mobile merupakan layanan digital yang didalamnya terdapat fitur Individual Account bagi peserta dan untuk memudahkan pesertanya dalam mencari informasi tentang ASABRI. ASABRI Mobile didukung oleh berbagai macam fitur, seperti Antrean Online, KTPA-E, Simulasi Premi, Update data Peserta dan Keluarga. Implementasi dari penggunaan aplikasi ASABRI Mobile pada peserta aktif memudahkan peserta dalam layanan yang tersedia, seluruh layanan bisa cepat diberikan seperti melihat Simulasi Premi, Peng updatean data Peserta dan keluarga, melihat KTPA-E, keluhan cepat ditanggapi, serta kegiatan yang ada di PT ASABRI (Persero) akan mudah disampaikan kepada pelanggan. Kemudahan yang di dapat oleh karyawan PT ASABRI (Persero) dari penggunaan aplikasi ASABRI Mobile yaitu karyawan semakin mudah dalam melakukan pengupdatean data peserta serta berkurangnya frekuensi pengajuan penerbitan kartu ASABRI pengganti bagi peserta aktif yang hilang.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan, ASABRI Mobile.

1. Pendahuluan

PT ASABRI (Persero) selalu berupaya meningkatkan pelayanan kepada pesertanya dengan menciptakan produk dan layanan yang inovatif, handal dan berkualitas. Layanan ini ditunjukan agar peserta harus mendukung perbaikan dalam pengelolaan layanan [1]. Adanya aplikasi ASABRI Mobile peserta lebih mudah dalam peng update data diri peserta, serta informasi lainnya yang berkaitan dengan PT ASABRI (Persero). Di era modern peserta lebih suka dengan hal hal baru yang menyediakan layanan sederhana dan nyaman. Salah satu tujuan diluncurkannya ASABRI mobile adalah untuk mempermudah pelayanan ASABRI kepada peserta. Setiap perusahaan harus memperhatikan aspek konsumen atau customer service, karena pelanggan

merupakan aktor yang sangat penting dalam keberhasilan dalam suatu perusahaan [2]. Setiap hari, bahkan setiap saat PT ASABRI (Persero) harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pesertanya.

Dengan meningkatnya jumlah kasus covid 19 yang terus meningkat dan jam operasional layanan pada kantor yang berkurang, maka PT ASABRI (Persero) menciptakan sebuah aplikasi yang mempermudah pesertanya dalam pelayanan. Aplikasi ASABRI Mobile diluncurkan pada 5 Juni 2020, Aplikasi ASABRI Mobile merupakan layanan digital yang didalamnya terdapat fitur Individual Account bagi peserta sebagai pengembalian amanat peraturan perundang-undangan tentang Asuransi Sosial dan Pembayaran Pensiun. Di perusahaan terdapat dua jenis peserta yang dapat mengakses ASABRI Mobile yaitu peserta yang masih aktif (masih berdinis hingga saat ini) dan peserta Pensiun (peserta yang sudah tidak berdinis).

Dengan adanya aplikasi ASABRI Mobile, peserta tidak harus mendatangi kantor, dikarenakan meningkatnya jumlah kasus covid 19 dan berkurangnya jam operasional pelayanan pada kantor, peserta bisa menggunakan aplikasi ASABRI Mobile untuk pelayanan secara digital yang bisa diakses di mana saja dan kapan pun saat dibutuhkan. Selain itu, karyawan dapat lebih mudah mengakses data peserta dan meminimalisir adanya antrean yang Panjang [3]. Tidak hanya itu keuntungan menggunakan aplikasi ASABRI Mobile juga dirasakan oleh karyawan seperti dapat melakukan peng update tan data peserta dengan mudah pengguna aplikasi ini. Proses pelayanan juga terdapat pada aplikasi ASABRI Mobile yang telah menyediakan syarat-syarat yang dapat diajukan melalui ASABRI Mobile. Tujuan dari peluncuran aplikasi ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang tersedia.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan beberapa dimensi sebagai berikut [4][5]:

- 1) Bukti Langsung (*Tangible*) Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*) Tanggapan yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*) Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati (*Empathy*) Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan mematuhi peraturan para pelanggan.

3. Metodologi Penelitian

Dari penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang mana pendekatan deskriptif kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati [6]. Penelitian kualitatif berfokus pada fenomena sosial, pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan di bawah studi. Penelitian deskriptif kualitatif, deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang

memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam.

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, minat, motivasi, Tindakan, dengan cara deskriptif dalam bentuk kata kata dan Bahasa. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang bagaimana penerapan penggunaan aplikasi ASABRI Mobile pada peserta aktif di PT ASABRI (Persero) cabang Palembang.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

Pada proses tahapan mendownload yang dilakukan peserta pada wawancara sudah berjalan dengan baik. Sesuai dengan dimensi Bukti langsung (*Tangible*) yang mengungkapkan bahwa bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Pada saat pendownloadan aplikasi ASABRI Mobile peserta sudah mendapatkan arahan sarana komunikasi dengan Sosialisasi secara langsung ke satuan kerja masing masing. Peserta juga mendapat arahan bahwa harus memiliki handphone android agar bisa mendownload aplikasi ASABRI Mobile.

Selanjutnya pada proses tahapan fungsi dan fitur dari aplikasi ASABRI Mobile yang dilakukan peserta pada wawancara sudah berjalan dengan baik. Sesuai dengan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang mengungkapkan bahwa kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Hal ini dibuktikan dengan daya tanggap aplikasi terhadap peserta. Peserta lebih mudah mengakses layanan yang ada di PT ASABRI (Persero) tanpa datang langsung ke kantor dengan memanfaatkan fitur yang ada di ASABRI Mobile.

Proses tahapan fitur yang sering digunakan dari aplikasi ASABRI Mobile yang dilakukan peserta pada wawancara sudah berjalan dengan baik. Sesuai dengan dimensi Keandalan (*Reliability*) yang mengungkapkan bahwa memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari fitur yang sering digunakan oleh peserta bahwa pelayanan menggunakan ASBRI Mobile memuaskan dikarenakan data yang akurat dan daya tanggap cepat. Dengan adanya fitur KTPA-E peserta lebih mudah melihat kartu identitas secara elektronik, dengan adanya aplikasi ini daya tanggap yang diberikan karyawan kepada peserta lebih optimal karena peserta merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini.

Pada proses tahapan kendala saat menggunakan aplikasi ASABRI Mobile yang dilakukan peserta pada wawancara belum berjalan dengan baik. Sesuai dengan dimensi Empati (*Empathy*) yang mengungkapkan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen. Hal ini belum di lakukan perusahaan karena menurut peserta masih ada kendala saat penggunaan aplikasi ASABRI Mobile yaitu Ketika login secara bersamaan server akan mengalami penolakan sehingga akun tiba tiba keluar dari aplikasi.

Proses tahapan manfaat yang sering digunakan dari aplikasi ASABRI Mobile yang dilakukan peserta pada wawancara sudah berjalan dengan baik. Sesuai dengan dimensi Jaminan (*Assurance*) yang mengungkapkan bahwa perilaku karyawan yang mampu mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan aman bagi para konsumennya. Hal ini dapat dilihat peserta merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi ASABRI Mobile.

5. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan, Penulis memperoleh kesimpulan bahwa implementasi penggunaan aplikasi ASABRI mobile pada peserta aktif cukup efektif. Hal ini dibuktikan dengan kenyataan bahwa pada peserta aktif yang sudah mendownload dan memanfaatkan fitur fitur aplikasi mereka mendapatkan manfaat positif. Hal ini pun menjadi feedback positif bagi bidang layanan di PT ASABRI (Persero). Peserta jadi dapat lebih muah menjangkau pelayanan melalui prantara aplikasi ASABRI Mobile dan tidak harus datang ke kantor ASABRI terdekat untuk

mendapatkan informasi. Benefit yang sangat dirasakan oleh peserta aktif adalah terkait Penggunaan aplikasi fitur KTPA-E dan iuran premi asuransi. Adapun fitur yang dirancang dapat memberikan layanan yang instan, sederhana dan mudah bagi pengguna layanan aplikasi ASABRI Mobile. Sedangkan bentuk kemudahan yang di dapat oleh karyawan PT ASABRI (Persero) dari penggunaan aplikasi ASABRI Mobile yaitu karyawan semakin mudah dalam melakukan pengupdatean data peserta serta berkurangnya frekuensi pengajuan penerbitan kartu ASABRI pengganti bagi peserta aktif yang hilang.

Referensi

- [1] Lubis. S. A., dan Andayani. R. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, Vol (1) No (2).
- [2] Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9).
- [3] Indriastuti, Ririn. (2012). Efektivitas Organisasional. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol 12 No. 1.
- [4] Tjiptono, F. dan G. C. 2021. *Service Quality and Satisfiation* (Edisi tiga). Jakarta.
- [5] Ihsan, M., & Siregar, A. P. (2019). Pengaruh E-service Quality Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Ride dalam Aplikasi Go-Jek melalui Kepercayaan Konsumen di Kota Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 4(1).
- [6] Suminar, R., & Apriliawati, M. (2018). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 4(2), 25.