

SKRIPSI

ANALISIS PENINGKATAN EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (SIA) MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL APLIKASI ASABRI MOBILE : STUDI KUALITATIF PADA PT ASABRI KANTOR CABANG MALANG



Oleh

AKIRA CASILLAS SAVERO SAYUNIR

NIM : 220502110150

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2026

SKRIPSI

ANALISIS PENINGKATAN EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (SIA) MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL APLIKASI ASABRI MOBILE : STUDI KUALITATIF PADA PT ASABRI KANTOR CABANG MALANG

Diusulkan untuk Penelitian Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas
Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang



Oleh

AKIRA CASILLAS SAVERO SAYUNIR

NIM : 220502110150

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI TRANSFORMASI DIGITAL SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN INTEGRASI DATA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENSIUNAN : STUDI PADA PT ASABRI KANTOR CABANG MALANG

Oleh

Akira Casillas Savero Sayunir

NIM : 220502110150

Telah Disetujui Pada Tanggal 17 November 2025

Dosen Pembimbing,



Ahmad Fahrudin Alamsyah, S.E., MM., Ak., CA

NIP. 197411221999031001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENINGKATAN EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (SIA) MELALUI
TRANSFORMASI DIGITAL APLIKASI ASABRI MOBILE : STUDI
KUALITATIF PADA PT ASABRI KANTOR CABANG MALANG

SKRIPSI

Oleh

AKIRA CASILLAS SAVERO SAYUNIR

NIM : 220502110150

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun.)
Pada 24 April 2026

Susunan Dewan Penguji:

1 Ketua Penguji

Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc., MA

NIP. 197307192005011003

2 Anggota Penguji

Lutfi Ardhani, S.E., M.S.A

NIP. 198505282019031005

3 Sekretaris Penguji

Ahmad Fahrudin Alamsyah, SE., MM. Ak., CA

NIP. 197411221999031001

Tanda Tangan



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,



Dr. Kholilah, M.S.A

NIP. 198707192019032010

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akira Casillas Savero

NIM : 220502110150

Fakultas / Program Studi : Ekonomi / Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada prpogram studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

“Analisis Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Melalui Transformasi Digital Aplikasi Asabri Mobile : Studi Kualitatif Pada Pt Asabri Kantor Cabang Malang” adalah hasil karya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya, apabila dikemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing atau pihak fakultas ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat inisaya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan.

Malang, 24 April 2026



Akira Casillas Savero
NIM. 220502110150

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan begitu banyak nikmat kepada hambanya salah satunya yaitu nikmat ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat melakukan penelitian ini. Selawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawakan hidayah kemudian disampaikan kepada umatnya dan juga mengajarkan ilmu pengetahuan sehingga menghasilkan begitu banyak tokoh cendekiawan muslim yang juga menjadi role model penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini

Penelitian ini penulis persembahkan kepada:

Seluruh keluarga besar penulis, terutama Ibu dan Bapak tercinta yaitu ibu Fatoyah dan Bapak Hasan yang selalu menjadi support system terbaik dengan doa-doanya yang mengalir tiada henti demi kesuksesan penulis. Selanjutnya, kedua saudara kandung penulis yaitu Nurul Fatmawati dan Fiqi Ardiansyah yang juga selalu memberikan dukungan dalam bentuk material maupun non material.

Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi terutama dosen pembimbing penulis Bapak Ahmad Fahrudin Alamsyah, S.Ak., MM., Ak.,CA, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, ilmu yang bermanfaat, yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

Teman-teman seperjuangan yang telah membantu penulis dan memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini. Semoga kebajikannya dibalas oleh Allah SWT.

MOTTO

“Fall seven times, Stand up eight”

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah Swt yang telah memberi Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “. Analisis Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Melalui Transformasi Digital Aplikasi Asabri Mobile : Studi Kualitatif Pada Pt Asabri Kantor Cabang Malang” Selawat beserta salam saya limpahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Ahmad Fahrudin Alamsyah, S.Ak., MM., Ak., CA, Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu sabar dalam membimbing penulis untuk memberikan arahan, motivasi dan juga bantuan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
2. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Dian dan Ibu Moniq selaku Bidang Administrasi Umum dan seluruh staff pada ASABRI Kantor Cabang Malang yang telah memberikan izin dan bantuan untuk memperlancar proses dari awal hingga akhir dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
4. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada kedua orang tua dan keluarga, terima kasih atas cinta, kesabaran, dan pengorbanan yang luar biasa, yang selalu mengiringi setiap langkah saya hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tentu bukan akhir dari proses belajar, melainkan langkah awal menuju perjalanan yang lebih luas. Saya menyadari bahwa karya ini masih memiliki banyak kekurangan, dan untuk itu saya menerima dengan lapang segala saran dan masukan yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi amal ilmu yang berguna.

Malang, 25 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Aspek Praktis	4
1.4.2 Aspek Teoritis	4
1.5 Batasan Penelitian	4
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1 Teori Sistem Informasi Akuntansi (SIA).....	14
2.2.2 Teori Transformasi Digital	16
2.2.3 Teori Model Keberhasilan Sistem Informasi	18
2.2.4 Teori Informasi	19
2.2.5 Teori Penerimaan Teknologi.....	22
2.2.6 Teori Literasi Digital.....	25
2.2.7 Prinsip Amanah dan Akuntabilitas.....	27
2.2.8 Prinsip Tabligh dan Transparansi Informasi.....	28
2.3 Kerangka Berpikir	29
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	31
3.3 Subjek dan Informan Penelitian.....	32
3.4 Teknik Wanwancara	32
3.5 Teknik Analisis Hasil Wawancara	33
3.6 Uji Keabsahan Data	34

BAB IV	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum PT ASABRI dan Informan Penelitian	36
4.2 Paparan Hasil Penelitian	38
4.2.1 Implementasi Transformasi Digital Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di PT ASABRI Kantor Cabang Malang	38
4.2.2 Evaluasi dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) pada Aplikasi ASABRI Mobile Berdasarkan Aspek Penelitian.....	41
4.3 Pembahasan	43
4.4 Analisis SWOT	57
4.5 Implikasi Penelitian dan Rekomendasi Strategis untuk Peningkatan Layanan Digital pada ASABRI Mobile.....	58
BAB V	65
PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Sistem ASABRI Mobile.....	39
Gambar 4.2 Prosedur Layanan Digital ASABRI Mobile Bagi Pensiunan pada PT ASABRI.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3. 1 Kriteria Informan Penelitian	32
Tabel 3. 2 Aspek SWOT dalam Penelitian	34
Tabel 4. 1 Daftar Informan Penelitian	38

ABSTRAK

Akira Casillas Savero. 2026, SKRIPSI. Analisis Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) Melalui Transformasi Digital Aplikasi Asabri Mobile : Studi Kualitatif Pada Pt Asabri Kantor Cabang Malang.

Pembimbing : Ahmad Fahrudin Alamsyah, S.E., MM., Ak. CA

Kata Kunci : ASABRI Mobile, Efektivitas Pelayanan, Literasi Digital Transformasi Digital, Pensiunan.

Transformasi digital menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk layanan pensiunan pada PT ASABRI (Persero) melalui aplikasi ASABRI Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi dan mengevaluasi efektivitas transformasi digital Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam mendukung pelayanan pensiunan di PT ASABRI Kantor Cabang Malang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 10 pensiunan pengguna ASABRI Mobile.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ASABRI Mobile mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui kemudahan akses informasi, percepatan proses administrasi, dan pengurangan ketergantungan pada layanan manual. Namun, efektivitas sistem belum optimal karena masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital pengguna lanjut usia, hambatan teknis aplikasi, serta keterbatasan pemahaman terhadap fitur digital. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam mengadopsi teknologi.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa diperlukan peningkatan literasi digital, penyederhanaan fitur aplikasi, serta penguatan layanan pendampingan untuk mendukung pelayanan pensiunan yang lebih efektif dan inklusif.

ABSTRACT

Akira Casillas Savero. 2026. THESIS. Analysis of Improving the Efficiency and Effectiveness of Accounting Information Systems (AIS) Through the Digital Transformation of the ASABRI Mobile Application: A Qualitative Study at PT ASABRI Malang Branch Office.

Pembimbing : Ahmad Fahrudin Alamsyah, S.E., MM., Ak. CA

Kata Kunci : ASABRI Mobile, Digital Literacy, Digital Transformation, Retirees, Service Effectiveness.

Digital transformation has become an important strategy for improving the quality of public services, including pension services provided by PT ASABRI (Persero) through the ASABRI Mobile application. This study aims to analyze the implementation and evaluate the effectiveness of the digital transformation of the Accounting Information System (AIS) in supporting pension services at PT ASABRI Malang Branch Office. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through interviews, observations, and documentation involving 10 retired users of the ASABRI Mobile application.

The results indicate that the implementation of ASABRI Mobile has improved service efficiency by facilitating access to information, accelerating administrative processes, and reducing dependence on manual services. However, the system's effectiveness has not yet been fully optimized due to several challenges, including low digital literacy among elderly users, technical issues within the application, and limited understanding of digital features. The findings reveal that the success of digital transformation depends not only on system quality but also on users' readiness to adopt technology.

Therefore, this study concludes that enhancing digital literacy, simplifying application features, and strengthening user assistance services are necessary to support more effective and inclusive pension services.

الملخص

اكيرا كاسيلاس سافيرو. 2026. رسالة جامعية. تحليل تحسين كفاءة وفعالية نظام المعلومات الحاسوبية من خلال التحول الرقمي لتطبيق اسابري موبايل: دراسة نوعية في شركة اسابري فرع مالانج.
المشرف: احمد فخر الدين الامسيه، ماجستير، محاسب قانوني معتمد.
الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، المتقاعدون، اسابري موبايل، فعالية الخدمات، الثقافة الرقمية.

اصبح التحول الرقمي استراتيجية مهمة لتحسين جودة الخدمات العامة، بما في ذلك خدمات المتقاعدين التي تقدمها شركة اسابري من خلال تطبيق اسابري موبايل. تهدف هذه الدراسة الى تحليل تطبيق وتقييم فعالية التحول الرقمي لنظام المعلومات الحاسوبية في دعم خدمات المتقاعدين في شركة اسابري فرع مالانج. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي النوعي، وتم جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظة والتوثيق بمشاركة عشرة من مستخدمي تطبيق اسابري موبايل من المتقاعدين.

اظهرت نتائج الدراسة ان تطبيق اسابري موبايل اسهم في تحسين كفاءة الخدمات من خلال تسهيل الوصول الى المعلومات وتسريع الاجراءات الادارية وتقليل الاعتماد على الخدمات اليدوية. ومع ذلك، لم تصل فعالية النظام الى المستوى الامثل بسبب عدد من التحديات، منها انخفاض الثقافة الرقمية لدى المستخدمين من كبار السن، ووجود بعض المشكلات التقنية في التطبيق، وضعف فهم بعض الخصائص الرقمية المتاحة. كما بينت النتائج ان نجاح التحول الرقمي لا يعتمد فقط على جودة النظام، بل يرتبط ايضا بمدى جاهزية المستخدمين لتبني التكنولوجيا.

،وتخلص الدراسة الى ضرورة تعزيز الثقافة الرقمية لدى المتقاعدين، وتبسيط خصائص التطبيق وتطوير خدمات الدعم والمرافقة للمستخدمين، بما يساهم في تقديم خدمات تقاعدية اكثر فعالية وشمولا.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era transformasi digital telah membawa perubahan struktural yang signifikan dalam penyelenggaraan administrasi publik dan pengelolaan sistem informasi akuntansi (SIA). Pemerintah Indonesia secara sistematis mendorong digitalisasi birokrasi sebagai bagian dari reformasi tata kelola pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik, sebagaimana ditekankan dalam prinsip *good governance*. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam sektor publik tidak lagi dipandang sebagai inovasi tambahan, melainkan telah menjadi kebutuhan strategis untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada pengguna (*user-centered public service*). Dalam konteks pelayanan jaminan sosial dan pensiun, transformasi digital memiliki posisi yang sangat krusial karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak ekonomi masyarakat secara berkelanjutan, khususnya bagi kelompok pensiunan yang sangat bergantung pada manfaat pensiun bulanan sebagai sumber utama penghidupan (Xia dkk., 2021).

PT ASABRI (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki mandat fundamental dalam mengelola program pensiun, tabungan hari tua, serta asuransi sosial bagi prajurit Tentara Nasional Indonesia (TNI), anggota Kepolisian Republik Indonesia (Polri), dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian Pertahanan. Dalam rangka mendukung pengelolaan administrasi keuangan dan pelayanan kepada peserta, PT ASABRI telah mengimplementasikan transformasi digital melalui penerapan Sistem Informasi Akuntansi berbasis aplikasi, yaitu ASABRI Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan proses administrasi, verifikasi peserta, pencatatan transaksi akuntansi, serta absensi pensiunan yang menjadi prasyarat pencairan dana pensiun bulanan. Digitalisasi SIA tersebut diharapkan mampu meningkatkan keandalan data akuntansi, mempercepat proses pelaporan keuangan, meminimalkan kesalahan manual, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana publik (Sari dkk., 2025).

Namun demikian, transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penerapan teknologi, tetapi juga mencakup bagaimana sistem, informasi, dan layanan digital tersebut digunakan dan dimaknai oleh pengguna. Dalam konteks ini, aspek sistem mencerminkan bagaimana aplikasi dapat diakses dan dioperasikan, aspek informasi berkaitan dengan kejelasan dan kebermanfaatannya informasi yang disajikan, sedangkan layanan digital mencerminkan bagaimana institusi memberikan kemudahan dan dukungan kepada pengguna melalui platform digital.

Hasil pengamatan lapangan (*primary gap*) selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT ASABRI Kantor Cabang Malang menunjukkan bahwa implementasi ASABRI Mobile masih menghadapi berbagai kendala. Sekitar 80% pensiunan, terutama yang berasal dari kelompok lanjut usia, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi digital tersebut. Hambatan yang muncul mencakup kendala teknis seperti ketidakcocokan perangkat, gangguan sistem verifikasi wajah, serta kendala non-teknis berupa rendahnya literasi digital, keterbatasan kognitif akibat faktor usia, dan resistensi terhadap perubahan dari sistem manual menuju sistem daring. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari (2025) yang menunjukkan adanya hambatan pada kinerja sistem dan layanan digital, seperti ketidakstabilan sistem, kegagalan login, data yang tidak muncul, serta proses pemuatan fitur yang lambat. Kondisi tersebut tidak hanya menghambat akses layanan, tetapi juga memengaruhi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem digital ASABRI.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa tantangan transformasi digital di PT ASABRI tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga mencakup aspek manajerial, struktural, dan sosial-budaya organisasi. Warsita (2021) menegaskan bahwa penerapan teknologi digital dalam sektor publik harus disertai strategi edukatif, partisipatif, dan berorientasi pada pengguna agar tidak menciptakan bentuk eksklusi baru terhadap kelompok rentan, termasuk lansia. Sementara itu, Yusman dkk. (2024) menekankan pentingnya integrasi data lintas entitas dalam sistem informasi publik guna mendukung efektivitas pelayanan, efisiensi administrasi, serta akurasi pengelolaan data keuangan.

Berdasarkan uraian tersebut, analisis terhadap transformasi digital pada sistem, informasi, dan layanan digital dalam aplikasi ASABRI Mobile menjadi penting untuk memahami bagaimana implementasi teknologi tersebut berjalan dalam praktik serta bagaimana pengalaman pengguna dalam memanfaatkannya. Analisis ini tidak hanya

bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi, tetapi juga untuk menggali peluang pengembangan sistem dan layanan digital yang lebih adaptif, inklusif, dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi PT ASABRI dalam mengoptimalkan transformasi digitalnya, sekaligus memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian sistem informasi akuntansi dan transformasi digital dalam sektor publik.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi transformasi digital Sistem Informasi Akuntansi (SIA) melalui aplikasi ASABRI Mobile dalam mendukung layanan pensiunan di PT ASABRI Kantor Cabang Malang?
2. Bagaimana evaluasi transformasi digital Sistem Informasi Akuntansi (SIA) melalui aplikasi ASABRI Mobile dalam mendukung layanan pensiunan di PT ASABRI Kantor Cabang Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Untuk menganalisis implementasi transformasi digital Sistem Informasi Akuntansi (SIA) melalui aplikasi ASABRI Mobile dalam mendukung layanan pensiunan di PT ASABRI Kantor Cabang Malang
- 2 Untuk mengavaluasi transformasi digital Sistem Informasi Akuntansi (SIA) melalui aplikasi ASABRI Mobile dalam mendukung layanan pensiunan di PT ASABRI Kantor Cabang Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Aspek Praktis

- a. Bagi pengembangan ilmu akuntansi dan sistem informasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang hubungan antara transformasi digital, integrasi data, dan efektivitas sistem informasi akuntansi dalam mendukung tata kelola keuangan publik yang efisien dan transparan.
- b. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah dan bahan rujukan dalam melakukan studi lanjutan mengenai penerapan

teknologi informasi dalam sektor publik, sistem informasi akuntansi, atau manajemen pelayanan berbasis digital.

1.4.2 Aspek Teoritis

- a. Bagi PT ASABRI (Persero), penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan pensiunan melalui penguatan sistem informasi akuntansi dan optimalisasi aplikasi ASABRI Mobile. Hasilnya diharapkan membantu perusahaan dalam memperbaiki mekanisme integrasi data, meningkatkan literasi digital bagi pensiunan, serta menyusun kebijakan transformasi digital yang lebih adaptif dan inklusif.
- b. Bagi Instansi Terkait (TNI, Polri, dan Kementerian Pertahanan), penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai pentingnya integrasi dan sinkronisasi data lintas lembaga secara real-time, guna meminimalkan kesalahan administrasi dan meningkatkan efisiensi dalam verifikasi data penerima manfaat.
- c. Bagi Peneliti Sendiri, penelitian ini memberikan pengalaman empiris dalam menganalisis penerapan sistem informasi akuntansi berbasis digital di sektor publik, serta memperkaya wawasan tentang tantangan sosial dan teknologis dalam proses digitalisasi pelayanan publik.
- d. Bagi Pemerintah dan Lembaga Publik Lainnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan kebijakan transformasi digital yang berorientasi pada efisiensi, transparansi, serta inklusivitas pengguna, terutama bagi kelompok rentan seperti pensiunan lansia.

1.5 Batasan Penelitian

Tujuan dari batasan penelitian ini adalah untuk menjaga agar pembahasan tetap terbatas pada area yang sesuai dengan topik yang telah diidentifikasi, serta memastikan fokus penelitian tetap terarah dan mendalam. Penelitian ini dibatasi di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Malang, tanpa mencakup kantor cabang lain maupun kantor pusat ASABRI. Subjek penelitian dibatasi pada pensiunan pengguna aplikasi ASABRI Mobile serta pegawai bagian pelayanan pensiunan yang terlibat langsung dalam proses administrasi digital. Analisis dibatasi pada aspek inklusi digital, yang mencakup kemampuan pengguna dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan layanan melalui aplikasi ASABRI Mobile. Penelitian ini juga dibatasi pada pembahasan peran integrasi data lintas lembaga, khususnya antara ASABRI dengan instansi terkait seperti Taspen, Dukcapil, dan

perbankan, tanpa membahas aspek teknis sistem atau keamanan data secara mendalam. Periode kajian dibatasi pada kondisi dan implementasi layanan selama tahun 2025, sehingga hasil penelitian mencerminkan situasi terkini. Adapun pembahasan mengenai upaya strategis difokuskan pada langkah-langkah internal yang dilakukan oleh PT ASABRI Cabang Malang, bukan kebijakan tingkat nasional atau keputusan manajemen pusat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Transformasi digital pada Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan integrasi data berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pensiunan di PT ASABRI Kantor Cabang Malang. Perubahan menuju sistem digital ini bertujuan untuk menciptakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien. Namun, proses tersebut juga menghadapi berbagai tantangan, seperti kesiapan sumber daya manusia, keandalan infrastruktur, serta keamanan dan sinkronisasi data antar lembaga. Untuk membangun kerangka pemikiran yang jelas dan terarah, penelitian ini mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Kajian tersebut membantu memahami bagaimana transformasi digital dan integrasi data memengaruhi efektivitas layanan, sekaligus menemukan kesenjangan penelitian (*research gap*) yang dapat menjadi dasar pengembangan studi ini lebih lanjut. Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Indikator	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Judul : <i>The Challenge Digitalisation Of Pension Fund Services For Elderly</i>	Transformasi Digital Layanan Dana Pensiun. Indikator: literasi digital, akses internet, kemampuan	Kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data: observasi, wawancara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi <i>Dapenbun Online</i> mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan akses informasi,

	<p><i>Pensioners: Evaluation Of The Use Of Dapenbun Online Application At PTPN III Medan</i></p> <p>Peneliti: (Sari dkk., 2025)</p>	<p>penggunaan perangkat, keamanan data pribadi. Dan Efektivitas Pelayanan Pensiun. Indikator:kecepatan layanan, kemudahan akses, kepuasan pengguna, dan keandalan sistem aplikasi.</p>	<p>mendalam, dan studi dokumentasi terhadap pensiunan dan pegawai Dapenbun.</p>	<p>tetapi pensiunan lansia mengalami hambatan dalam penggunaan teknologi akibat rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat, dan akses internet. Disarankan adanya pelatihan digital, dan penyediaan layanan alternatif agar sistem digital lebih inklusif.</p>
2.	<p>Judul : Transformasi Digital Dalam Pembayaran Pensiun: Edukasi Dan Sosialisasi Aplikasi Andal Taspen Di Kalangan Pensiunan</p> <p>Peneliti: (Firmansyah dkk., 2025)</p>	<p>Transformasi digital dan literasi digital.dan Efektivitas layanan pembayaran pensiun.</p>	<p><i>Participatory Action Research</i> (PAR) dengan observasi dan wawancara.</p>	<p>Transformasi digital meningkatkan efisiensi layanan, namun rendahnya literasi digital menjadi kendala utama. Diperlukan edukasi dan sosialisasi berkelanjutan.</p>

3.	<p>Judul : Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik</p> <p>Peneliti: (Santri dkk., 2025)</p>	<p>Transformasi digital (efisiensi, transparansi, inklusivitas) dan Aksesibilitas layanan publik</p>	<p><i>Systematic Literature Review (SLR)</i></p>	<p>Transformasi digital meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik, namun masih terkendala kesenjangan infrastruktur dan literasi digital.</p>
4.	<p>Judul : <i>The Challenge of Digitalisation of Pension Fund Services for Elderly Pensioners: Evaluation of the Use of Dapenbun Online App</i></p> <p>Peneliti: (Warsita, 2024)</p>	<p>Digital transformation (adopsi teknologi, adaptasi SDM) dan Service efficiency</p>	<p>Mixed Method (Kuantitatif–Kualitatif)</p>	<p>Transformasi digital meningkatkan efisiensi pelayanan publik, namun bergantung pada kesiapan SDM dan integrasi data antar instansi. terhadap nilai perusahaan Profitabilitas memperkuat pengaruh green innovation dan eco-efficiency terhadap nilai perusahaan.</p>

5.	<p>Judul : <i>Implementation of E-Government through SP4N-LAPOR!</i></p> <p>Peneliti: (Wildhani, A. M., Nurmandi, A., Misran, & Subekti, D., 2023)</p>	<p>Environmental Disclosure Social Disclosure Governance Disclosure</p>	<p>Regresi data panel, Uji asumsi klasik</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Environmental Disclosure berpengaruh negatif signifikan terhadap nilai perusahaan 2. Social dan Governance Disclosure tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai perusahaan 3. Profitabilitas (ROA) berpengaruh positif signifikan terhadap nilai perusahaan 4. Audit Fee tidak mampu memoderasi hubungan Environmental, Social, dan Governance
----	--	---	--	--

				Disclosure terhadap nilai perusahaan
6.	<i>Integration of Digital Public Services Mall Application with Data Integration</i> (Wahyuni dkk., 2024)	Integrasi data + layanan publik digital (Mall Pelayanan Publik)	Kualitatif deskriptif (wawancara, observasi, dokumentasi)	Menunjukkan bahwa integrasi aplikasi dan data antar lembaga mempermudah akses layanan publik; hambatan masih muncul pada koordinasi dan teknologi. Relevan untuk integrasi data antar-lembaga.
7.	<i>Obstacles and Solutions of Digital Transformation of Elderly Care Services: Demand and Supply Perspectives</i> (Zhong, 2025)	Transformasi digital dalam layanan lansia: aspek teknologi & sosial	Metode campuran (survey lansia + wawancara ahli)	Hambatan antara lain: resistensi teknologi oleh lansia, keterbatasan literasi digital, biaya implementasi, dan tantangan keamanan data. Relevan karena mencakup lansia & digitalisasi layanan.
8	<i>SWOT Analysis to Determine Strategies of Public Information Disclosure Quality Improvement.</i> (Fauziyah, N.,	Peningkatan kualitas layanan informasi publik melalui analisis SWOT.	Kualitatif deskriptif dengan pendekatan SWOT.	Analisis SWOT mampu memetakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang menjadi dasar perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.

	& Nurmandi, A. 2023)			
9	<i>Transformation in Public Sector: A Qualitative SWOT Analysis of E-Government Implementation in Indonesia</i> (Rahman, A., & Hidayat, R. 2023).	Transformasi digital sektor publik dan e-government di Indonesia.	Kualitatif deskriptif dengan analisis SWOT.	Transformasi digital di sektor publik menghadapi tantangan berupa keterbatasan integrasi data, resistensi birokrasi, dan kesiapan SDM. Analisis SWOT membantu merumuskan strategi penguatan kelembagaan dan peningkatan efektivitas layanan.
10.	<i>Study Of Digital Service Transformation In Financial Transactions At Raja Ahmad Tabib Hospital With Swot Analysis Approach</i> (Kristina Harahap., 2023)	Transformasi layanan keuangan digital di rumah sakit; perubahan sistem transaksi menggunakan aplikasi digital; evaluasi dengan analisis SWOT.	<i>Qualitative descriptive</i> ; pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi; kemudian menggunakan analisis SWOT.	Implementasi sistem informasi dan transaksi digital meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan; namun menghadapi tantangan seperti kesiapan SDM, integrasi sistem, dan resistensi pengguna.

Berdasarkan hasil kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu, terdapat sejumlah persamaan dan perbedaan yang relevan dengan fokus penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Sari dkk. (2025) dan Warsita (2024) memiliki kesamaan dalam menyoroti transformasi digital pada layanan pensiun yang bertujuan untuk

meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem digital mampu mempercepat proses administrasi, mempermudah akses informasi, serta mendukung proses pelayanan yang lebih terintegrasi. Namun demikian, implementasi transformasi digital tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital pengguna, keterbatasan perangkat teknologi, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem berbasis digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan perubahan sistem.

Hal tersebut sejalan dengan fokus penelitian ini yang tidak hanya melihat transformasi digital sebagai perubahan sistem, tetapi juga sebagai proses yang melibatkan pengalaman dan persepsi pengguna, khususnya pensiunan dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile. Dalam konteks ini, transformasi digital dipahami melalui bagaimana sistem digunakan, bagaimana informasi dimanfaatkan, serta bagaimana layanan digital dirasakan oleh pengguna dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Penelitian Firmansyah dkk. (2025) juga menunjukkan kesamaan arah dengan menekankan pentingnya edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi digital bagi pensiunan. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital sangat bergantung pada tingkat pemahaman pengguna terhadap fungsi dan manfaat aplikasi yang digunakan. Kurangnya edukasi dapat menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan sistem, meskipun teknologi yang digunakan telah dirancang dengan baik. Hal ini memperkuat pentingnya pendekatan yang berorientasi pada pengguna dalam proses transformasi digital.

Selanjutnya, penelitian Santri dkk. (2025), Rahman & Hidayat (2023), serta Kristina Harahap (2023) menyoroti transformasi digital di sektor publik sebagai upaya strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas pelayanan. Penelitian-penelitian tersebut menekankan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan pengembangan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan proses bisnis, budaya organisasi, serta pola interaksi antara penyedia layanan dan pengguna. Dalam konteks penelitian ini, hal tersebut relevan dengan bagaimana sistem,

informasi, dan layanan digital dalam aplikasi ASABRI Mobile diimplementasikan dan dimanfaatkan oleh pengguna pensiunan.

Selain itu, penelitian Wahyuni dkk. (2024) menunjukkan relevansi yang tinggi dengan penelitian ini karena mengkaji integrasi data antar lembaga melalui aplikasi layanan publik digital. Integrasi data menjadi elemen penting dalam mendukung kelancaran sistem informasi, khususnya dalam memastikan konsistensi, akurasi, dan keterpaduan data antar unit layanan. Dalam konteks ASABRI, integrasi data memiliki peran penting dalam mendukung proses administrasi pensiun yang melibatkan berbagai pihak dan jenis data. Dengan demikian, penelitian ini turut mempertimbangkan bagaimana sistem dan informasi dalam aplikasi ASABRI Mobile terhubung dan dimanfaatkan dalam mendukung layanan.

Penelitian Zhong (2025) juga memberikan kontribusi penting dengan membahas transformasi digital dalam pelayanan bagi kelompok lansia. Penelitian tersebut menyoroti adanya hambatan sosial dan teknologi yang dihadapi oleh pengguna lanjut usia, seperti keterbatasan kemampuan dalam menggunakan perangkat digital, rendahnya literasi teknologi, serta adanya resistensi terhadap perubahan. Kondisi ini memiliki kesamaan dengan karakteristik pengguna pensiunan di ASABRI yang sebagian besar berada dalam kelompok usia lanjut, sehingga menjadi faktor penting dalam memahami implementasi transformasi digital dalam penelitian ini.

Adapun penelitian Fauziyah dan Nurmandi (2023) menunjukkan kesamaan dalam pendekatan metodologis, yaitu menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dalam mengkaji layanan publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam melalui perspektif pengguna, termasuk dalam mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi implementasi layanan berbasis digital. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dianggap relevan untuk menggali pengalaman, persepsi, serta pemanfaatan sistem, informasi, dan layanan digital oleh pengguna pensiunan.

Meskipun memiliki berbagai kesamaan, penelitian ini juga menunjukkan beberapa perbedaan yang signifikan dibandingkan penelitian terdahulu. Penelitian ini secara khusus berfokus pada PT ASABRI Kantor Cabang Malang yang memiliki karakteristik unik sebagai lembaga pengelola layanan pensiun bagi TNI, Polri, dan ASN di lingkungan pertahanan. Konteks ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang

umumnya dilakukan pada lembaga sipil, sehingga memberikan sudut pandang yang berbeda dalam melihat implementasi transformasi digital.

Selain itu, penelitian ini tidak hanya membahas transformasi digital secara umum, tetapi secara lebih spesifik menganalisis keterkaitan antara sistem, informasi, dan layanan digital dalam satu kesatuan yang terintegrasi. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai bagaimana transformasi digital diimplementasikan dalam praktik pelayanan. Fokus penelitian juga diarahkan pada pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem digital, termasuk berbagai tantangan yang dihadapi, seperti kesiapan sumber daya manusia, keterbatasan literasi digital, serta kendala teknis dalam penggunaan aplikasi.

Kebaruan penelitian ini (*research gap*) terletak pada upaya untuk memahami transformasi digital tidak hanya sebagai implementasi teknologi, tetapi juga sebagai proses sosial yang melibatkan interaksi antara sistem dan pengguna. Jika penelitian terdahulu lebih banyak menekankan pada aspek efisiensi, efektivitas, dan implementasi teknologi, penelitian ini memberikan penekanan pada bagaimana sistem, informasi, dan layanan digital dimanfaatkan serta dimaknai oleh pengguna pensiunan dalam konteks pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat temuan-temuan sebelumnya mengenai pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik, tetapi juga memperluas cakupan kajian dengan menghadirkan perspektif yang lebih mendalam terkait pengalaman pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian sistem informasi dan transformasi digital, khususnya dalam memahami bagaimana layanan berbasis digital dapat diimplementasikan secara lebih adaptif, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna pensiunan.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Teori Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan suatu sistem terintegrasi yang mengombinasikan berbagai elemen, seperti sumber daya manusia, teknologi informasi, serta prosedur operasional, yang dirancang untuk mengumpulkan, memproses, dan mengubah data keuangan menjadi informasi yang memiliki nilai guna bagi pengambilan keputusan. Informasi yang dihasilkan oleh SIA tidak hanya digunakan oleh pihak internal organisasi, seperti manajemen, tetapi juga oleh pihak

eksternal, seperti pemerintah, investor, dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan demikian, SIA tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan transaksi, tetapi juga sebagai sistem yang mendukung proses pengendalian, evaluasi kinerja, serta perencanaan strategis organisasi secara menyeluruh (Alamsyah, 2006).

Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan signifikan pada SIA dari sistem yang bersifat manual menuju sistem berbasis komputer yang lebih modern dan terintegrasi. Perubahan tersebut memungkinkan proses pengolahan data dilakukan secara otomatis dengan tingkat kecepatan dan akurasi yang lebih tinggi dibandingkan sistem konvensional. Selain itu, pemanfaatan teknologi dalam SIA mendukung penyajian informasi secara real-time, sehingga organisasi dapat merespons dinamika lingkungan dengan lebih cepat dan tepat. Keberadaan sistem berbasis digital juga menjadikan informasi akuntansi lebih andal, relevan, serta memiliki ketepatan waktu yang tinggi dalam mendukung proses pengambilan keputusan (Romney & Steinbart, 2018).

Transformasi SIA ke dalam bentuk digital turut mendorong integrasi antar sistem dalam organisasi. Integrasi tersebut memungkinkan berbagai jenis data, baik keuangan maupun non-keuangan, saling terhubung dan diolah dalam satu sistem yang terpadu. Kondisi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pengelolaan data, tetapi juga menghasilkan informasi yang lebih komprehensif dan mendalam. Selain itu, integrasi sistem mampu meminimalkan duplikasi data dan kesalahan pencatatan, sehingga kualitas informasi yang dihasilkan menjadi lebih terjaga. Dengan demikian, SIA berbasis digital tidak hanya berperan sebagai alat pengolahan data, tetapi juga sebagai fondasi utama dalam membangun sistem informasi organisasi yang terintegrasi (Romney & Steinbart, 2018).

Penerapan SIA berbasis digital juga memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional serta pelayanan kepada pengguna. Sistem yang terotomatisasi mampu mengurangi ketergantungan pada proses manual, sehingga dapat menekan potensi kesalahan manusia (*human error*) dan mempercepat penyelesaian proses administrasi. Kemudahan akses terhadap informasi yang disediakan oleh sistem memungkinkan pengguna memperoleh informasi secara lebih cepat dan transparan. Hal ini menunjukkan bahwa SIA tidak hanya berfungsi pada aspek internal organisasi, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan interaksi antara organisasi dan pengguna layanan (Susanto, 2017).

Peran SIA menjadi semakin penting dalam sektor publik karena berkaitan langsung dengan pengelolaan keuangan negara yang menuntut tingkat akuntabilitas dan transparansi yang tinggi. Penerapan SIA yang baik mampu mendukung penyajian laporan keuangan yang akurat, dapat dipercaya, serta sesuai dengan standar yang berlaku. Selain itu, SIA juga berfungsi sebagai alat pengendalian internal yang membantu mencegah terjadinya penyimpangan dalam pengelolaan keuangan. Hal tersebut sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Mardiasmo, 2018).

Perkembangan transformasi digital semakin memperkuat peran SIA dalam organisasi modern. Transformasi ini tidak hanya mengubah cara organisasi dalam mengelola data, tetapi juga memengaruhi bagaimana informasi disajikan serta dimanfaatkan oleh pengguna. SIA dalam konteks ini berperan sebagai penghubung antara sistem, informasi, dan layanan digital yang digunakan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, keberadaan SIA berbasis digital menjadi elemen strategis dalam mendukung efektivitas sistem layanan, terutama pada organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan teori Sistem Informasi Akuntansi sebagai landasan utama untuk memahami bagaimana sistem digital pada aplikasi ASABRI Mobile berfungsi dalam mengelola data pensiunan, melakukan proses verifikasi, serta menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Selain itu, teori ini juga digunakan untuk menganalisis bagaimana sistem tersebut terintegrasi dengan layanan digital, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran SIA dalam mendukung transformasi digital layanan pensiun.

2.2.2 Teori Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan suatu proses perubahan mendasar yang dilakukan oleh organisasi melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja, efisiensi operasional, serta kualitas interaksi dengan pengguna layanan. Transformasi ini tidak hanya terbatas pada digitalisasi proses manual menjadi berbasis teknologi, tetapi juga mencakup perubahan strategi, budaya organisasi, serta pola kerja yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dalam konteks sektor publik, transformasi digital menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi yang bertujuan

untuk menciptakan pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, transformasi digital tidak sekadar dipahami sebagai inovasi teknologi, melainkan sebagai proses holistik yang mengintegrasikan aspek teknologi, manusia, dan organisasi dalam satu sistem yang saling terkait (Rachmawati, 2022).

Lebih lanjut, transformasi digital dalam sistem informasi menekankan pada perubahan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital yang terintegrasi dan terotomatisasi. Proses ini memungkinkan pengolahan data secara lebih cepat, akurat, dan real-time, sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif. Dalam implementasinya, transformasi digital mencakup beberapa komponen utama, yaitu infrastruktur teknologi, sistem informasi, integrasi data, serta kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Keterkaitan antar komponen ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada sinergi antara teknologi dan pengguna, sehingga organisasi perlu memastikan bahwa sistem yang dibangun dapat diakses dan digunakan secara optimal oleh seluruh pengguna, termasuk kelompok dengan keterbatasan tertentu seperti lansia (Putri & Nugroho, 2023).

Transformasi digital juga memiliki implikasi langsung terhadap penyelenggaraan layanan publik, khususnya dalam pengembangan layanan berbasis digital (*digital service*). Layanan digital memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan secara lebih mudah, fleksibel, dan tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Hal ini mendorong peningkatan efisiensi pelayanan serta mempercepat proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Namun demikian, implementasi layanan digital tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti kesenjangan literasi digital, keterbatasan akses teknologi, serta resistensi pengguna terhadap perubahan sistem. Tantangan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan sosial dan perilaku pengguna dalam menerima perubahan tersebut (Sari, 2022).

Dalam perspektif yang lebih luas, transformasi digital juga berkaitan dengan integrasi sistem dan pengelolaan informasi yang lebih efektif. Integrasi data antar sistem memungkinkan organisasi untuk menghasilkan informasi yang lebih akurat dan konsisten, sehingga dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan serta efektivitas pelayanan. Selain itu, transformasi digital juga mendorong terciptanya

sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna melalui pemanfaatan teknologi yang adaptif dan berorientasi pada pengguna (*user-centered*). Oleh karena itu, analisis transformasi digital tidak hanya berfokus pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada bagaimana sistem, informasi, dan layanan digital tersebut dimanfaatkan dan dimaknai oleh pengguna dalam praktiknya (Yusman dkk., 2024).

Dengan demikian, transformasi digital dapat dipahami sebagai suatu proses perubahan menyeluruh yang melibatkan integrasi teknologi, sistem informasi, serta interaksi pengguna dalam mendukung efektivitas layanan. Dalam penelitian ini, transformasi digital tidak hanya dilihat dari keberadaan aplikasi ASABRI Mobile sebagai hasil inovasi teknologi, tetapi juga dari bagaimana sistem, informasi, dan layanan digital dalam aplikasi tersebut digunakan, dipahami, serta dialami oleh pengguna pensiunan. Pendekatan ini menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam menjawab kebutuhan pengguna secara nyata (Yusman dkk., 2024).

2.2.3 Teori Model Keberhasilan Sistem Informasi

Model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi efektivitas suatu sistem informasi. Model ini menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi ditentukan oleh enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (DeLone & McLean, 2003).

Kualitas sistem mencakup aspek keandalan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan sistem. Kualitas informasi berkaitan dengan akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi yang dihasilkan. Sementara itu, kualitas layanan mengacu pada dukungan yang diberikan kepada pengguna dalam menggunakan sistem (Petter dkk., 2008). Hubungan antara dimensi-dimensi tersebut bersifat saling memengaruhi. Kualitas sistem, informasi, dan layanan akan memengaruhi tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya menentukan manfaat yang diperoleh dari sistem tersebut (Urbach & Müller, 2012).

Dalam konteks pelayanan publik, model ini sangat relevan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem digital mampu memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat. Sistem yang berkualitas tinggi akan

meningkatkan kepercayaan pengguna serta mendorong penggunaan yang berkelanjutan (Alalwan dkk., 2017). Dalam penelitian ini, model DeLone & McLean digunakan untuk mengevaluasi kualitas sistem ASABRI Mobile, kualitas informasi yang dihasilkan, serta tingkat kepuasan pengguna dalam pelayanan pensiunan.

2.2.4 Teori Informasi (*Information Theory*)

Teori informasi menempatkan informasi sebagai elemen fundamental yang berperan dalam mengurangi ketidakpastian serta mendukung proses pengambilan keputusan dalam suatu sistem. Informasi yang berkualitas tinggi harus memenuhi beberapa karakteristik utama, seperti akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu, sehingga mampu memberikan nilai guna yang optimal bagi pengguna. Bhardwaj dan Kumar (2023) menjelaskan bahwa informasi yang tidak akurat atau tidak relevan dapat menyebabkan distorsi pemahaman, yang pada akhirnya berimplikasi pada kesalahan dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks sistem layanan digital, kualitas informasi menjadi penentu utama keberhasilan sistem karena informasi merupakan output utama yang diterima oleh pengguna. Pada penelitian ini, informasi yang disajikan dalam aplikasi ASABRI Mobile menjadi dasar bagi pensiunan dalam memahami prosedur layanan, status kepesertaan, serta hak yang mereka miliki. Apabila informasi yang diberikan tidak jelas atau tidak sesuai, maka pengguna akan mengalami kebingungan yang berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap sistem. Sebaliknya, informasi yang akurat dan tepat waktu akan meningkatkan pemahaman serta mempermudah pengguna dalam mengakses layanan. Oleh karena itu, teori informasi digunakan secara analitis untuk menjelaskan bahwa kualitas informasi memiliki hubungan kausal langsung dengan efektivitas layanan digital yang dirasakan oleh pensiunan.

Dimensi kualitas informasi tidak hanya berkaitan dengan substansi atau isi informasi, tetapi juga mencakup bagaimana informasi tersebut disajikan dan dikomunikasikan kepada pengguna. Snyder (2022) menekankan bahwa penyajian informasi yang terlalu kompleks dapat meningkatkan beban kognitif, terutama bagi pengguna dengan keterbatasan kemampuan dalam memproses informasi digital, seperti kelompok lansia. Dalam penelitian ini, kondisi tersebut menjadi sangat relevan karena mayoritas pengguna aplikasi ASABRI Mobile adalah pensiunan yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam. Informasi yang disajikan tanpa

mempertimbangkan karakteristik pengguna berpotensi menimbulkan kesenjangan pemahaman antara sistem dan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak dapat dinilai hanya dari keakuratan data, tetapi juga dari keterpahaman informasi tersebut oleh pengguna. Penyajian informasi yang sederhana, sistematis, dan mudah dipahami akan meningkatkan efektivitas komunikasi antara sistem dan pengguna. Sebaliknya, penyajian yang rumit dapat menyebabkan pengguna kesulitan dalam menginterpretasikan informasi yang tersedia. Dengan demikian, teori informasi digunakan untuk menganalisis bagaimana bentuk penyajian informasi dalam aplikasi ASABRI Mobile memengaruhi pengalaman dan pemahaman pengguna.

Keamanan informasi merupakan aspek krusial dalam sistem informasi digital yang tidak hanya berkaitan dengan perlindungan data, tetapi juga dengan pembentukan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Martin dan Hill (2023) menjelaskan bahwa perlindungan terhadap data pribadi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan digital. Dalam konteks aplikasi ASABRI Mobile, informasi yang dikelola mencakup data identitas dan keuangan pensiunan yang bersifat sensitif, sehingga membutuhkan sistem keamanan yang andal. Ketika pengguna merasa bahwa data mereka tidak aman, maka tingkat kepercayaan terhadap sistem akan menurun, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat penggunaan layanan digital. Sebaliknya, sistem yang mampu menjamin keamanan data akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna dalam mengakses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan informasi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme teknis, tetapi juga sebagai faktor psikologis yang memengaruhi persepsi pengguna. Dengan demikian, teori informasi digunakan untuk menganalisis bagaimana aspek keamanan dalam sistem memengaruhi tingkat kepercayaan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi ASABRI Mobile.

Gangguan atau *noise* dalam sistem informasi menjadi faktor yang dapat menghambat proses komunikasi antara sistem dan pengguna, sehingga memengaruhi kualitas informasi yang diterima. Bhardwaj dan Kumar (2023) menjelaskan bahwa *noise* dapat berupa kesalahan teknis, error sistem, kegagalan jaringan, maupun kesalahan dalam pemrosesan data yang menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara optimal. Dalam penelitian ini, gangguan seperti data tidak muncul, sistem yang lambat, atau kegagalan login merupakan bentuk nyata dari *noise* yang memengaruhi pengalaman pengguna. Keberadaan gangguan tersebut tidak hanya menghambat akses

terhadap informasi, tetapi juga dapat menyebabkan distorsi makna informasi yang diterima pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak hanya bergantung pada isi, tetapi juga pada kelancaran sistem dalam menyampaikan informasi tersebut. Gangguan yang terjadi secara berulang dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem serta mengurangi efektivitas layanan digital. Oleh karena itu, upaya untuk meminimalisir *noise* menjadi hal yang penting dalam pengelolaan sistem informasi. Dengan demikian, teori informasi digunakan untuk menganalisis faktor-faktor teknis yang memengaruhi kualitas penyampaian informasi dalam aplikasi ASABRI Mobile.

Aksesibilitas informasi menjadi dimensi penting dalam teori informasi yang berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Informasi yang berkualitas tidak akan memberikan manfaat apabila tidak dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Kaur dan Singh (2025) menyatakan bahwa aksesibilitas informasi merupakan bagian dari prinsip keadilan dalam layanan publik, di mana setiap individu memiliki hak yang sama untuk memperoleh informasi. Dalam konteks penelitian ini, aksesibilitas informasi dalam aplikasi ASABRI Mobile sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi. Pensiunan yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi berpotensi mengalami kesulitan dalam mengakses informasi yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas data, tetapi juga oleh kemudahan akses terhadap informasi tersebut. Oleh karena itu, sistem harus dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna agar informasi dapat diakses secara optimal. Dengan demikian, teori informasi digunakan untuk menganalisis sejauh mana aplikasi ASABRI Mobile mampu menyediakan akses informasi yang inklusif bagi seluruh pengguna.

Relevansi informasi menjadi faktor penentu dalam menilai nilai guna informasi bagi pengguna. Snyder (2022) menjelaskan bahwa informasi yang relevan adalah informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna pada waktu tertentu. Dalam konteks aplikasi ASABRI Mobile, relevansi informasi berkaitan dengan kesesuaian informasi yang disajikan dengan kebutuhan pensiunan dalam mengakses layanan. Informasi yang tidak relevan cenderung diabaikan oleh pengguna, sehingga tidak memberikan manfaat yang optimal. Sebaliknya, informasi yang relevan akan membantu pengguna dalam memahami layanan serta mengambil keputusan yang

tepat. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi harus mampu menyesuaikan informasi dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, teori informasi digunakan untuk menganalisis bagaimana relevansi informasi dalam aplikasi ASABRI Mobile memengaruhi efektivitas layanan digital.

Transparansi informasi menjadi elemen penting dalam membangun akuntabilitas dan kepercayaan dalam sistem informasi publik. Martin dan Hill (2023) menegaskan bahwa transparansi memungkinkan pengguna untuk memahami proses layanan secara lebih jelas serta meminimalisir potensi kesalahpahaman. Dalam konteks penelitian ini, transparansi informasi dalam aplikasi ASABRI Mobile berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai prosedur layanan, status data, serta hak pengguna. Informasi yang transparan akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem serta memperkuat hubungan antara pengguna dan penyedia layanan. Sebaliknya, kurangnya transparansi dapat menimbulkan ketidakpastian yang berdampak pada rendahnya kepercayaan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi memiliki peran penting dalam keberhasilan layanan digital. Dengan demikian, teori informasi digunakan untuk menganalisis bagaimana transparansi informasi dalam aplikasi ASABRI Mobile memengaruhi persepsi dan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan pensiunan.

2.2.5 Teori Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model / TAM*)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan kerangka kerja teoretis yang paling dominan dalam menjelaskan determinan perilaku pengguna terhadap adopsi sistem informasi digital. Secara konseptual, model ini menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, yang merepresentasikan bagaimana individu menilai manfaat serta kemudahan suatu sistem dalam mendukung aktivitas mereka. Perkembangan TAM dalam konteks transformasi digital menunjukkan bahwa model ini tidak lagi berdiri secara sederhana, melainkan telah berkembang menjadi model yang lebih kompleks seperti TAM2 dan TAM3 yang mengintegrasikan pengaruh sosial, pengalaman pengguna, serta proses kognitif dalam memahami perilaku adopsi teknologi. Dalam konteks organisasi sektor publik, pendekatan ini menjadi semakin relevan karena penerapan sistem digital tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi

juga dengan perubahan perilaku pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000).

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dalam konteks layanan digital mengacu pada sejauh mana pengguna meyakini bahwa teknologi yang digunakan mampu memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efektivitas aktivitas mereka. Pada aplikasi ASABRI Mobile, persepsi ini berkaitan dengan kemampuan sistem dalam mempermudah akses informasi pensiun, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi ketergantungan terhadap layanan tatap muka. Nilai kegunaan tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga mencakup aspek efisiensi waktu, transparansi informasi, serta kemudahan dalam memperoleh layanan secara mandiri. Ketika pengguna merasakan bahwa sistem memberikan manfaat yang signifikan dibandingkan metode konvensional, maka kecenderungan untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut akan meningkat secara konsisten (Zhang et al., 2023).

Di sisi lain, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menjadi faktor yang sangat menentukan, terutama bagi kelompok pengguna dengan karakteristik khusus seperti pensiunan. Kemudahan penggunaan mencerminkan tingkat usaha yang diperlukan oleh pengguna dalam mengoperasikan sistem, baik dari aspek teknis maupun kognitif. Dalam konteks pengguna lansia, kompleksitas sistem dapat menjadi hambatan utama dalam adopsi teknologi, sehingga desain sistem yang sederhana, intuitif, dan mudah dipahami menjadi sangat penting. Kesulitan dalam navigasi, proses autentikasi, maupun tampilan antarmuka dapat menurunkan persepsi kemudahan dan pada akhirnya menghambat penerimaan teknologi. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan tidak hanya menjadi faktor teknis, tetapi juga menjadi faktor psikologis yang memengaruhi sikap pengguna terhadap sistem digital (Davis, 1989; Rathee & Rajain, 2022).

Penerimaan teknologi juga dipengaruhi oleh variabel eksternal yang memperkuat atau melemahkan hubungan antara persepsi pengguna dan niat penggunaan teknologi. Faktor seperti *computer self-efficacy* mencerminkan tingkat kepercayaan diri pengguna dalam menggunakan teknologi, sedangkan *subjective norms* berkaitan dengan pengaruh lingkungan sosial terhadap keputusan penggunaan sistem. Dalam konteks pensiunan, keterbatasan literasi digital dan pengalaman teknologi dapat menurunkan tingkat kepercayaan diri dalam menggunakan aplikasi,

sehingga memunculkan kecenderungan untuk menghindari penggunaan sistem digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya bergantung pada sistem itu sendiri, tetapi juga pada dukungan sosial dan lingkungan yang mendorong pengguna untuk beradaptasi dengan teknologi (Al-Emran & Granić, 2024).

Transformasi digital dalam organisasi publik menuntut adanya perubahan yang tidak hanya bersifat teknologis, tetapi juga struktural dan kultural. Penerapan sistem digital seperti ASABRI Mobile harus dipahami sebagai bagian dari proses perubahan organisasi yang melibatkan adaptasi pengguna terhadap sistem baru. Penerimaan teknologi dalam konteks ini merupakan proses evaluasi yang dilakukan oleh pengguna terhadap manfaat dan kemudahan sistem dibandingkan dengan metode konvensional. Ketidaksesuaian antara sistem dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna dapat menyebabkan resistensi terhadap teknologi, meskipun sistem tersebut secara teknis telah dirancang dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara sistem dan karakteristik pengguna (Vial, 2019).

Pengalaman pengguna (*user experience*) memiliki peran penting dalam memperkuat atau melemahkan penerimaan teknologi. Pengalaman positif dalam penggunaan sistem akan meningkatkan persepsi kegunaan dan kemudahan, sehingga mendorong penggunaan teknologi secara berkelanjutan. Sebaliknya, pengalaman negatif seperti gangguan sistem, kesalahan data, atau kegagalan proses autentikasi dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Dalam konteks layanan pensiun, kepercayaan menjadi faktor yang sangat penting karena berkaitan dengan kepastian informasi dan keamanan data pengguna. Oleh karena itu, stabilitas sistem dan kualitas pengalaman pengguna menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan transformasi digital (Martin & Hill, 2023).

Secara keseluruhan, teori TAM memberikan kerangka analitis yang komprehensif untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi dalam konteks transformasi digital. Dalam penelitian ini, TAM digunakan untuk menganalisis bagaimana persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna, serta faktor eksternal memengaruhi penerimaan aplikasi ASABRI Mobile oleh pensiunan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi hambatan dalam adopsi teknologi serta memberikan pemahaman

yang lebih mendalam mengenai dinamika interaksi antara pengguna dan sistem dalam layanan digital pensiun.

2.2.6 Teori Literasi Digital

Literasi digital dipahami sebagai seperangkat kemampuan multidimensional yang mencakup aspek teknis, kognitif, dan sosial dalam memanfaatkan teknologi serta informasi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Konsep ini tidak lagi terbatas pada kemampuan operasional dasar dalam menggunakan perangkat, tetapi juga melibatkan kemampuan individu dalam menyeleksi, mengevaluasi, dan menginterpretasikan informasi yang tersedia dalam ekosistem digital yang kompleks. Dalam perspektif yang lebih luas, literasi digital juga mencerminkan kapasitas adaptif individu terhadap perubahan teknologi yang berlangsung secara dinamis. Individu dengan tingkat literasi digital yang tinggi cenderung memiliki kemampuan untuk menavigasi sistem digital secara mandiri, memahami struktur informasi, serta memanfaatkan teknologi sebagai alat pendukung aktivitas sehari-hari. Sebaliknya, keterbatasan literasi digital akan menghambat proses interaksi dengan sistem, sehingga menurunkan efektivitas penggunaan teknologi dalam konteks praktis (Ng, 2012).

Dalam konteks transformasi digital sektor publik, literasi digital menjadi faktor struktural yang menentukan keberhasilan implementasi layanan berbasis teknologi. Transformasi digital yang tidak disertai dengan peningkatan kapasitas pengguna berpotensi menciptakan kesenjangan digital atau *digital divide*, yaitu kondisi ketika sebagian kelompok masyarakat tidak mampu mengakses atau memanfaatkan layanan digital secara optimal. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi teknologi tidak hanya diukur dari kecanggihan sistem, tetapi juga dari tingkat kesiapan pengguna dalam mengadopsi teknologi tersebut. Pada layanan publik seperti aplikasi ASABRI Mobile, keberagaman latar belakang pengguna khususnya pensiunan menjadikan literasi digital sebagai variabel krusial dalam menentukan efektivitas layanan. Ketidakseimbangan antara kompleksitas sistem dan kemampuan pengguna akan menghasilkan ketidakefisienan dalam pemanfaatan layanan digital (Mergel dkk., 2019; Kurniawati dan Baridwan, 2022).

Karakteristik pengguna lansia memberikan dimensi tambahan dalam analisis literasi digital, terutama terkait dengan keterbatasan kognitif, pengalaman teknologi, serta resistensi terhadap perubahan. Kelompok lansia umumnya memiliki

tingkat adaptasi teknologi yang lebih rendah dibandingkan generasi muda, sehingga membutuhkan pendekatan yang lebih inklusif dalam implementasi sistem digital. Keterbatasan ini tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga dengan aspek psikologis seperti kecemasan terhadap teknologi atau *technology anxiety* serta rendahnya kepercayaan diri dalam menggunakan perangkat digital. Dalam konteks penelitian ini, kesulitan yang dialami oleh pensiunan dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile dapat dianalisis sebagai manifestasi dari rendahnya literasi digital yang memengaruhi proses adopsi teknologi secara keseluruhan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hambatan dalam transformasi digital tidak sepenuhnya bersumber dari sistem, tetapi juga dari kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan teknologi (Rathee dan Rajain, 2022; Pratama dan Cahyono, 2023).

Keterkaitan antara literasi digital dan pemahaman informasi menjadi aspek penting dalam menjelaskan efektivitas penggunaan sistem digital. Kemampuan literasi digital tidak hanya mencakup akses terhadap informasi, tetapi juga melibatkan proses interpretasi, pemaknaan, dan penggunaan informasi secara tepat sesuai kebutuhan. Dalam lingkungan digital yang sarat dengan kompleksitas informasi, pengguna dituntut untuk memiliki kemampuan selektif agar tidak mengalami *information overload* yang dapat menurunkan kualitas pengambilan keputusan. Pada aplikasi ASABRI Mobile, informasi yang berkaitan dengan layanan pensiun harus disajikan secara jelas dan mudah dipahami agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna. Ketidakmampuan dalam memahami informasi berpotensi menimbulkan kesalahan interpretasi yang berdampak pada menurunnya efektivitas layanan digital secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital memiliki peran strategis dalam menjembatani hubungan antara sistem informasi dan pengguna (Snyder, 2022; Rahmawati dan Nugroho, 2022).

Aspek kepercayaan dalam penggunaan teknologi juga memiliki hubungan yang erat dengan tingkat literasi digital pengguna. Individu dengan tingkat literasi digital yang tinggi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap mekanisme kerja sistem, termasuk aspek keamanan dan perlindungan data, sehingga memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap teknologi. Sebaliknya, pengguna dengan literasi digital yang rendah cenderung memiliki persepsi risiko yang lebih besar, terutama terkait dengan keamanan data pribadi dan potensi kesalahan sistem. Dalam konteks layanan pensiun, kepercayaan menjadi faktor yang sangat

penting karena berkaitan langsung dengan kepastian informasi keuangan dan keberlangsungan hak pensiunan. Oleh karena itu, literasi digital tidak hanya berfungsi sebagai kemampuan teknis, tetapi juga sebagai fondasi dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem digital yang digunakan (Martin dan Hill, 2023; Sari, 2022).

Peran literasi digital juga terlihat dalam membentuk pola interaksi jangka panjang antara pengguna dan sistem digital. Pengguna dengan tingkat literasi digital yang baik cenderung lebih aktif dalam mengeksplorasi fitur sistem, memanfaatkan layanan secara optimal, serta memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap pengembangan sistem. Sebaliknya, pengguna dengan literasi digital yang rendah cenderung bersifat pasif dan bergantung pada bantuan pihak lain, sehingga mengurangi efektivitas layanan digital yang dirancang berbasis *self service*. Kondisi ini menunjukkan bahwa literasi digital tidak hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi juga menjadi tanggung jawab organisasi dalam menyediakan edukasi, sosialisasi, serta pendampingan kepada pengguna. Upaya peningkatan literasi digital menjadi bagian penting dalam strategi transformasi digital yang berkelanjutan, terutama dalam sektor publik yang melayani masyarakat dengan karakteristik yang beragam (Yusman dkk., 2024).

Secara konseptual, literasi digital dalam penelitian ini digunakan sebagai landasan analitis untuk memahami bagaimana kemampuan pengguna dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan teknologi memengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile. Literasi digital berperan sebagai variabel penghubung antara sistem digital dan pengguna, sehingga memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi layanan digital.

2.2.7 Prinsip Amanah dan Akuntabilitas

Ayat ini menjadi landasan utama dalam pengelolaan sistem informasi dan data publik. Amanah dalam konteks transformasi digital berarti menjaga kepercayaan masyarakat terhadap integritas data dan proses administrasi. Pegawai ASABRI dituntut untuk mengelola data pensiunan secara akurat, transparan, dan tidak disalahgunakan.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ

أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
بَصِيرًا ٥٨

“*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*” (QS. An-Nisā’: 58).

Selain itu, prinsip akuntabilitas (mas’uliyah) menegaskan bahwa setiap pelaksana sistem digital bertanggung jawab atas segala keputusan dan tindakan yang diambil. Dalam konteks sistem informasi akuntansi, akuntabilitas berarti memastikan setiap transaksi tercatat dengan benar, setiap dana disalurkan tepat sasaran, dan setiap proses digital dapat dipertanggungjawabkan baik di dunia maupun di hadapan Allah SWT.

2.2.8 Prinsip Tabligh dan Transparansi Informasi

Ayat ini menegaskan pentingnya keterbukaan dan kejelasan informasi. Prinsip *tabligh* berarti kewajiban menyampaikan kebenaran secara jujur, jelas, dan transparan. Dalam konteks pelayanan publik digital, hal ini mencakup transparansi prosedur, kejelasan informasi layanan, dan komunikasi yang efektif kepada masyarakat. Aplikasi ASABRI Mobile harus disertai dengan panduan dan pendampingan yang mudah dipahami oleh pengguna, khususnya pensiunan lansia. Transparansi informasi juga menjadi bentuk perlindungan agar tidak ada pihak yang dirugikan akibat ketidaktahuan atau kesalahan teknis.

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ ۗ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ
فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ ۗ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي
الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ ٦٧

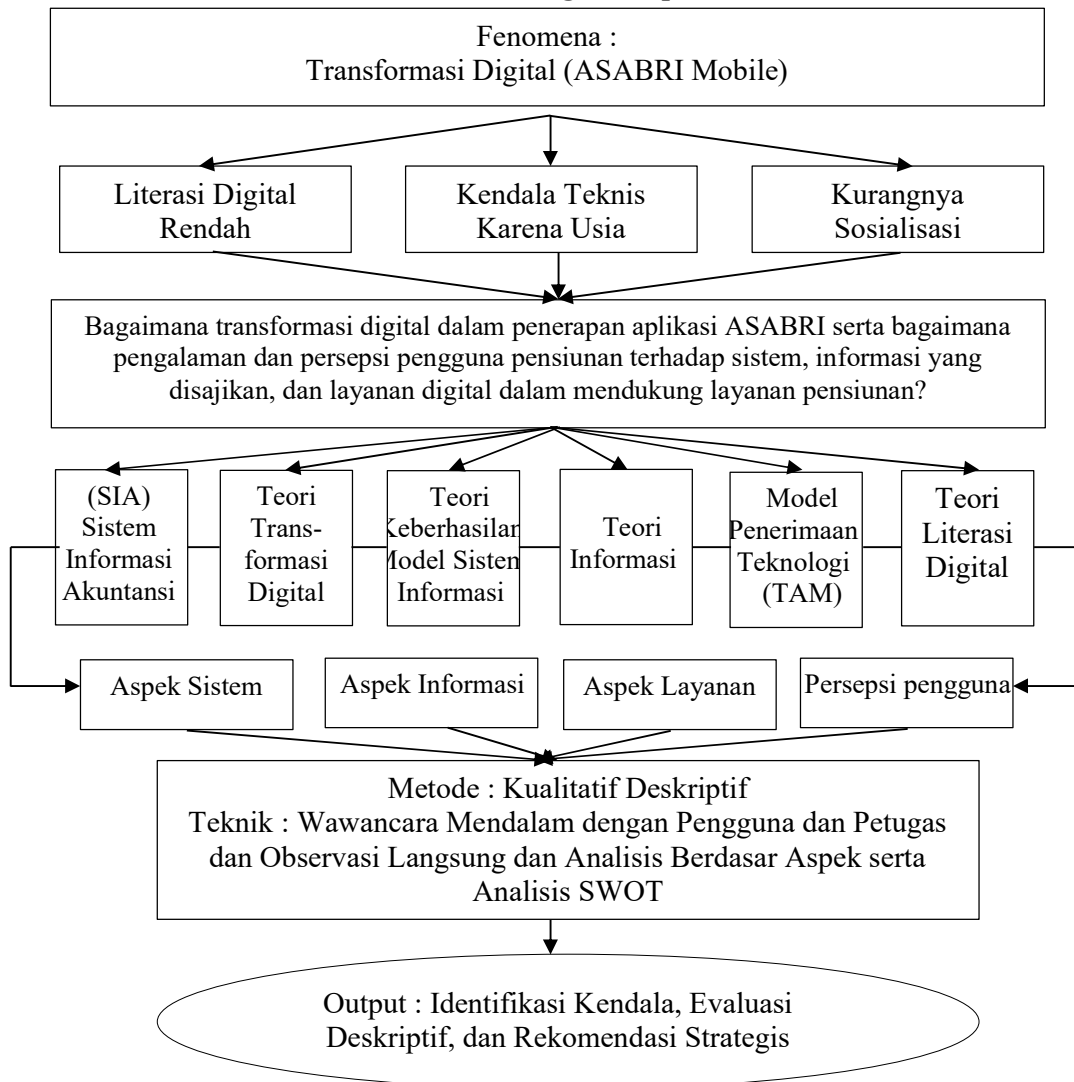
“*Wahai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu), berarti kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Dan Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia.*”

(QS. Al-Mā'idah: 67)

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dimulai dari identifikasi tantangan utama dalam transformasi digital di PT ASABRI. Tantangan tersebut meliputi rendahnya literasi digital para pensiunan yang sebagian besar berusia lanjut, adanya hambatan integrasi data antar lembaga, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam kegiatan sosialisasi dan pengarahan penggunaan teknologi.

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti, 2026

Kerangka berpikir tersebut menggambarkan bahwa penelitian berawal dari fenomena transformasi digital di PT ASABRI melalui aplikasi ASABRI Mobile yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pensiunan, namun masih menghadapi berbagai kendala seperti rendahnya literasi digital pengguna, hambatan teknis, dan belum optimalnya integrasi data. Permasalahan ini kemudian dianalisis melalui pertanyaan penelitian dengan menggunakan landasan teori Sistem Informasi Akuntansi, penerimaan teknologi, keberhasilan sistem informasi, integrasi data, dan inklusi digital, yang juga diperkuat dengan nilai keislaman seperti amanah dan transparansi. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi, kategorisasi, interpretasi, hingga analisis SWOT, untuk menghasilkan pemahaman menyeluruh mengenai bagaimana transformasi digital memengaruhi kualitas pelayanan pensiunan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial dan organisasi, yaitu tantangan yang dihadapi PT ASABRI Kantor Cabang Malang dalam proses transformasi digital sistem informasi akuntansi dan integrasi data terhadap efektivitas pelayanan pensiunan. Menurut Santoso dkk (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna yang dihayati oleh individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Sementara itu, jenis deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual kondisi yang terjadi di lapangan, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap makna subjektif dari para pengguna yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan angka atau statistik.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama September – Januari 2026, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan akhir. Penelitian ini dilaksanakan di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Malang, yang beralamat di Jl. Letjen S. Parman No. 79, Malang, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan:

1. PT ASABRI Kantor Cabang Malang merupakan salah satu unit operasional yang telah menerapkan sistem ASABRI Mobile dalam proses pelayanan pensiunan.
2. Lokasi ini memiliki populasi pensiunan aktif dengan karakteristik beragam, terutama dari segi usia dan tingkat literasi digital.
3. Peneliti memiliki akses langsung terhadap data dan informan melalui kegiatan magang/PKL yang telah dilakukan sebelumnya.

3.3 Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian ini adalah para pengguna aktif aplikasi ASABRI Mobile, yang mencakup pensiunan TNI, Polri, ASN tertentu, serta staf internal ASABRI yang memahami sistem akuntansi digital dalam aplikasi tersebut. Pemilihan informan

dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Miles & Huberman, 2014).

Adapun kriteria informan adalah sebagai berikut;

Tabel 3. 1 Kriteria Informan Penelitian

No.	Kualifikasi	Jumlah
1.	Pensiunan TNI, Polri, ASN (Usia > 60 tahun)	10 orang
2.	Telah Menggunakan aplikasi ASABRI Mobile minimal 6 Bulan terakhir	
3.	Bersedia memberikan informasi melalui wawancara	

Sumber: Data diolah Penulis (2025)

Jumlah informan ditentukan secara fleksibel (sampai data jenuh), yang diperkirakan 10 orang. Objek penelitian adalah tantangan transformasi digital sistem informasi akuntansi dan integrasi data terhadap efektivitas pelayanan pensiunan di PT ASABRI Kantor Cabang Malang.

3.4 Teknik Wawancara

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode berikut:

1) Observasi Lapangan

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan pensiunan, terutama dalam penggunaan aplikasi ASABRI Mobile, proses verifikasi data, dan interaksi pengguna dengan pegawai.

2) Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*) Semi – Terstruktur

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali secara mendalam pengalaman, pendapat, dan persepsi para informan mengenai sistem yang dikaji. Panduan wawancara disusun berdasarkan model evaluasi (DeLone & McLean., 2003), dengan fokus pada aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta tingkat kepuasan pengguna. Bentuk wawancara semi-terstruktur dipilih agar peneliti memiliki fleksibilitas dalam mengeksplorasi pandangan informan lebih luas sesuai konteks pembahasan. Pertanyaan utama dalam wawancara difokuskan pada beberapa hal, yaitu persepsi informan terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi ASABRI Mobile, kendala yang dihadapi selama menggunakan sistem digital tersebut, serta berbagai upaya yang dilakukan lembaga dalam mengatasi hambatan integrasi data.

3) Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen pendukung seperti panduan teknis aplikasi, screenshot aplikasi ASABRI Mobile, brosur fitur aplikasi, dan dokumen resmi ASABRI terkait digitalisasi pelayanan, sebagai data pendukung. Laporan aktivitas pelayanan, data absensi digital, serta foto atau catatan lapangan. Dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat keabsahan hasil wawancara dan observasi.

3.5 Teknik Analisis Hasil Wawancara

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan model Miles dan Huberman (1994) menurut Parlina dkk (2025), yang terdiri dari tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Tahap ini mencakup pengelompokan data berdasarkan tema seperti efektivitas sistem, literasi digital, dan integrasi data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menyajikan hasil temuan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau diagram untuk memudahkan penarikan kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Menarik makna dari data yang telah dianalisis dengan memverifikasi hasil temuan terhadap teori-teori pendukung seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Good Governance Theory*, dan *Data Integration Theory*.

Selain itu, hasil analisis kualitatif akan diperdalam melalui analisis SWOT sebagai instrumen untuk memetakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari implementasi transformasi digital di PT ASABRI, yang dievaluasi berdasarkan aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta tingkat kepuasan pengguna sebagaimana dikemukakan dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003), sebagaimana berikut:

Tabel 3. 2

Aspek SWOT dalam Penelitian

Aspek Evaluasi	Strengths (Kekuatan)	Weaknesses (Kelemahan)	Opportunities (Peluang)	Threats (Ancaman)
Kualitas	Kemudahan	Potensi gangguan	Perkembangan	Risiko gangguan

Sistem	penggunaan sistem, desain antarmuka, kemudahan akses aplikasi	sistem, keterbatasan stabilitas, kecepatan respon aplikasi	teknologi digital dan dukungan kebijakan transformasi BUMN	teknis, keamanan sistem, dan ketergantungan pada jaringan
Kualitas Informasi	Ketersediaan informasi keuangan dan data pensiun secara terintegrasi	Tingkat kompleksitas istilah, keterbatasan kejelasan informasi	Integrasi data lintas unit dan peningkatan transparansi informasi	Risiko kesalahan data dan penurunan kepercayaan pengguna
Kualitas Layanan	Penyederhanaan proses administrasi dan potensi layanan mandiri	Keterbatasan fitur bantuan dan respons layanan digital	Pengembangan helpdesk digital dan layanan berbasis <i>self-service</i>	Kesenjangan kesiapan SDM dan resistensi terhadap perubahan layanan
Persepsi Pengguna	Potensi peningkatan kenyamanan dan efisiensi akses layanan	Ketidaksesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna tertentu	Peningkatan literasi digital dan adaptasi pengguna	Penurunan kepuasan akibat hambatan teknologi dan keterbatasan akses

Analisis SWOT dalam penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan transformasi digital Sistem Informasi Akuntansi dan integrasi data pada PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Malang dengan mengacu pada model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003). Analisis ini bertujuan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna sebagai dasar evaluasi kualitas pelayanan pensiunan. Dengan demikian, analisis SWOT berperan sebagai gambaran menyeluruh (peta strategis) yang membantu lembaga menentukan arah kebijakan perbaikan di masa mendatang. Analisis SWOT ini digunakan untuk merumuskan strategi adaptif yang dapat diimplementasikan PT ASABRI dalam meningkatkan efektivitas dan inklusivitas layanan berbasis digital.

3.8 Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, digunakan beberapa teknik sebagai berikut:

- a) Triangulasi Sumber: membandingkan data dari informan pengguna dan staf ASABRI.

- b) Member Check: hasil interpretasi wawancara dikonfirmasi kembali kepada informan untuk validasi.
- c) Audit Trail: peneliti menyimpan seluruh proses dan dokumen data sebagai bukti transparansi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT ASABRI dan Informan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Malang sebagai institusi yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan jaminan sosial bagi prajurit TNI, anggota Polri, serta Aparatur Sipil Negara di lingkungan pertahanan dan keamanan. Sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang asuransi sosial, PT ASABRI tidak hanya menjalankan fungsi administratif dalam pengelolaan dana pensiun, tetapi juga berperan sebagai penyedia layanan publik yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks ini, pelayanan kepada pensiunan menjadi salah satu fokus utama, mengingat kelompok ini memiliki kebutuhan khusus yang berbeda dibandingkan dengan peserta aktif.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan digitalisasi layanan publik, PT ASABRI (Persero) melakukan transformasi digital sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan. Transformasi ini diwujudkan melalui pengembangan aplikasi ASABRI Mobile yang berfungsi sebagai media layanan berbasis digital untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan layanan pensiun. Implementasi aplikasi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga untuk memperluas akses layanan, meningkatkan transparansi informasi, serta mengurangi ketergantungan terhadap layanan tatap muka.

Namun demikian, transformasi digital dalam konteks pelayanan pensiunan tidak dapat dipandang sebagai proses yang sepenuhnya teknis. Transformasi ini juga melibatkan aspek sosial dan perilaku pengguna, terutama karena mayoritas pengguna aplikasi ASABRI Mobile berasal dari kelompok usia lanjut yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menyesuaikan sistem dengan karakteristik pengguna.

Dari perspektif organisasi, transformasi digital menjadi strategi adaptif dalam merespons tuntutan pelayanan publik yang semakin dinamis. Organisasi dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Akan tetapi, dalam implementasinya, transformasi digital juga menghadirkan tantangan baru, seperti kesenjangan kemampuan teknologi di kalangan

pengguna, resistensi terhadap perubahan, serta kebutuhan akan pendampingan dalam penggunaan sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan proses kompleks yang memerlukan sinergi antara teknologi, manusia, dan sistem organisasi.

Struktur organisasi dalam pelayanan di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Malang terdiri dari beberapa bagian yang saling mendukung dalam proses pelayanan digital, antara lain:

1. Pimpinan Cabang
2. Bagian Pelayanan (*Customer Service*)
3. Bagian Teknologi Informasi (IT)
4. Bagian Administrasi

Bagian pelayanan atau customer service memiliki peran yang sangat krusial sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan pengguna, khususnya pensiunan. Selain memberikan pelayanan administratif, bagian ini juga berfungsi sebagai fasilitator dalam membantu pengguna memahami dan menggunakan aplikasi ASABRI Mobile. Peran ini menjadi sangat penting mengingat banyak pengguna yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi digital. Sementara itu, bagian teknologi informasi bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem, termasuk pengembangan fitur, pemeliharaan sistem, serta penanganan gangguan teknis yang terjadi pada aplikasi.

Keterkaitan antara struktur organisasi dan sistem digital menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan implementasi teknologi, tetapi juga dengan bagaimana organisasi mengelola perubahan tersebut secara internal. Koordinasi antar bagian menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa sistem yang dikembangkan dapat diimplementasikan secara efektif dan mampu menjawab kebutuhan pengguna. Tanpa adanya koordinasi yang baik, potensi sistem digital dalam meningkatkan kualitas layanan tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Informan dalam penelitian ini berjumlah sepuluh orang pensiunan dan 1 *customer services* sebagaimana tercantum dalam lampiran hasil wawancara dengan rentang usia informan pensiunan berkisar antara 63 hingga 83 tahun, dengan latar belakang profesi TNI, Polri, serta Kementerian Hukum dan HAM.

Berikut merupakan daftar informan dalam penelitian ini, yang tentunya memenuhi kriteria informan dalam penelitian ini.

Tabel 4. 1 Daftar Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Jabatan
1.	Sri Suryani	Perempuan	65	Purn. PP POLRI
2.	Supratikno	Laki-laki	65	Purn. TNI AU
3.	Sri Indahyati	Perempuan	65	Purn. KOWAD
4.	Sugeng	Laki-laki	66	Purn. Perwira Polisi
5.	Iswahyuni	Perempuan	67	Purn. KOWAD
6.	Muhammad Saiful	Laki-laki	63	Purn. TNI AD
7.	Sudarto	Laki-laki	83	Purn. KEMENKUMHAM
8.	Natalis	Perempuan	83	Purn. KOWAD
9.	Mustofa	Laki-laki	65	Purn. Kapten TNI
10.	Muhammad Hasim	Laki - Laki	70	Purn TNI AD

Peneliti, 2026

Perbedaan karakteristik ini menjadi faktor penting dalam menganalisis efektivitas transformasi digital. Sistem yang sama menghasilkan pengalaman yang berbeda karena konteks pengguna yang berbeda. Oleh karena itu, analisis dalam bab ini tidak hanya menilai kinerja teknis sistem, tetapi juga mengevaluasi interaksi antara sistem dan karakteristik pengguna.

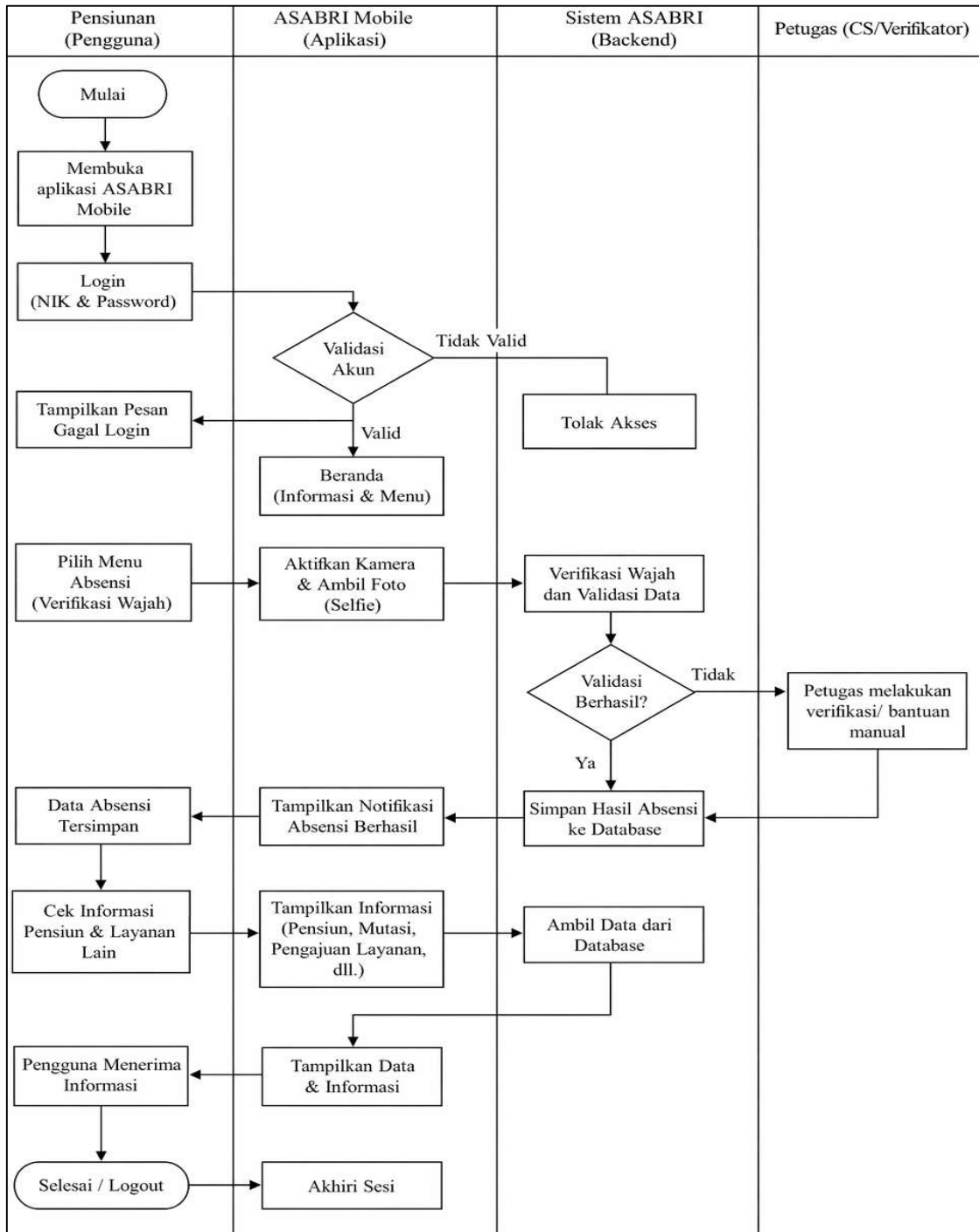
4.2 Paparan Hasil Penelitian

4.2.1 Implementasi Transformasi Digital Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di PT ASABRI Kantor Cabang Malang

Saat ini, sistem layanan digital pada PT ASABRI (Persero) telah berjalan sebagai bagian dari upaya transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kualitas pelayanan kepada pensiunan. Implementasi aplikasi ASABRI Mobile menjadi salah satu bentuk konkret dari modernisasi Sistem Informasi Akuntansi yang memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan terintegrasi. Melalui sistem ini, berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diakses secara mandiri oleh pengguna melalui perangkat digital. Dalam praktiknya, penggunaan sistem tersebut melibatkan serangkaian tahapan yang saling terhubung antara pengguna, aplikasi, sistem backend, serta petugas layanan. Setiap tahapan mencerminkan proses operasional. Selain itu, alur tersebut juga menunjukkan adanya mekanisme kontrol dan validasi data guna memastikan keamanan serta keakuratan informasi yang dihasilkan. Sistem ASABRI yang sedang berjalan saat ini

dapat digambarkan melalui flowchart di bawah ini (Gambar 4.1).

Gambar 4.1 Flowchart Sistem ASABRI Mobile



(Peneliti, 2026)

Alur proses dalam sistem ASABRI Mobile menggambarkan interaksi terintegrasi antara pengguna (pensiunan), aplikasi mobile, sistem backend, serta petugas layanan

dalam mendukung pelaksanaan layanan digital, khususnya pada proses autentikasi, verifikasi, dan akses informasi.

Proses dimulai ketika pengguna sebagai pensiunan membuka aplikasi ASABRI Mobile pada perangkat yang dimiliki. Tahap awal ini merupakan titik masuk (entry point) bagi pengguna untuk mengakses seluruh layanan yang tersedia dalam sistem. Setelah aplikasi terbuka, pengguna diminta untuk melakukan proses autentikasi dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kata sandi sebagai bentuk identifikasi awal.

Data login yang dimasukkan oleh pengguna selanjutnya diproses oleh sistem aplikasi untuk dilakukan validasi akun. Pada tahap ini, sistem akan mencocokkan data yang dimasukkan dengan data yang tersimpan dalam basis data. Apabila data yang dimasukkan tidak sesuai atau tidak valid, maka sistem secara otomatis menolak akses pengguna dan menampilkan pesan kegagalan login. Kondisi ini menunjukkan adanya mekanisme kontrol akses sebagai bagian dari keamanan sistem.

Sebaliknya, apabila data yang dimasukkan dinyatakan valid, maka pengguna diberikan akses masuk ke dalam aplikasi dan diarahkan ke halaman beranda. Halaman beranda ini berfungsi sebagai pusat navigasi yang menyediakan berbagai informasi dan menu layanan yang dapat diakses oleh pengguna.

Selanjutnya, pengguna dapat memilih menu layanan yang diinginkan, salah satunya adalah fitur absensi yang memanfaatkan teknologi verifikasi wajah. Pada tahap ini, pengguna mengaktifkan kamera perangkat untuk mengambil foto diri (selfie) sebagai bagian dari proses autentikasi lanjutan. Data citra wajah yang diambil kemudian dikirimkan ke sistem backend untuk dilakukan proses verifikasi.

Pada sistem backend, dilakukan analisis terhadap data wajah pengguna dengan membandingkannya dengan data yang telah tersimpan sebelumnya. Selain itu, sistem juga melakukan validasi terhadap data pendukung lainnya guna memastikan kesesuaian identitas pengguna. Hasil dari proses ini akan menentukan apakah verifikasi berhasil atau tidak.

Apabila proses verifikasi wajah dan validasi data dinyatakan tidak berhasil, maka sistem tidak dapat melanjutkan proses secara otomatis. Dalam kondisi ini, peran petugas menjadi penting, di mana petugas layanan (customer service atau verifikator) akan melakukan verifikasi secara manual atau memberikan bantuan kepada pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa sistem digital masih menyediakan mekanisme fallback untuk

mengatasi keterbatasan teknologi maupun pengguna.

Sebaliknya, apabila proses verifikasi dinyatakan berhasil, maka sistem backend akan menyimpan hasil absensi pengguna ke dalam basis data. Setelah data tersimpan, aplikasi akan menampilkan notifikasi kepada pengguna bahwa proses absensi telah berhasil dilakukan. Informasi ini sekaligus menjadi umpan balik (feedback) bagi pengguna bahwa proses yang dilakukan telah selesai dengan sukses. Setelah menyelesaikan proses absensi, pengguna dapat melanjutkan untuk mengakses layanan lainnya, seperti melihat informasi terkait pensiun, mutasi, maupun pengajuan layanan tertentu. Permintaan informasi yang dilakukan oleh pengguna akan diproses oleh sistem aplikasi dengan mengambil data yang relevan dari basis data pada backend.

Data yang telah diambil kemudian ditampilkan dalam bentuk informasi yang dapat dipahami oleh pengguna melalui antarmuka aplikasi. Pada tahap ini, pengguna menerima informasi sebagai output akhir dari proses sistem informasi, yang mencerminkan fungsi utama aplikasi dalam menyediakan layanan berbasis informasi. Proses berakhir dan pengguna telah selesai mengakses layanan yang dibutuhkan dan memilih untuk keluar dari aplikasi. Sistem kemudian mengakhiri sesi pengguna sebagai bagian dari mekanisme keamanan untuk mencegah akses tidak sah setelah penggunaan selesai.

Meskipun sistem ASABRI Mobile dirancang untuk memudahkan pensiunan dalam melakukan absensi dan mengakses layanan secara digital, hasil wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat pengguna yang mengalami kesulitan dalam proses penggunaan, terutama pada tahap login dan verifikasi wajah. Kesulitan ini terutama disebabkan oleh keterbatasan dalam memahami teknologi serta kurangnya pengalaman dalam menggunakan perangkat digital. Dari sisi internal, sistem dinilai telah dirancang dengan tampilan yang sederhana. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara desain sistem dengan kemampuan pengguna.

4.2.2 Evaluasi Transformasi Digital Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di PT ASABRI Kantor Cabang Malang

Hambatan dalam penggunaan sistem digital ASABRI Mobile pada dasarnya merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor yang bersifat multidimensional, baik yang berasal dari sisi pengguna maupun dari sisi sistem dan kelembagaan. Dari perspektif pengguna, salah satu faktor dominan yang memengaruhi adalah rendahnya tingkat literasi digital, khususnya pada kelompok pensiunan lanjut usia. Kondisi ini tercermin dari keterbatasan dalam memahami cara kerja aplikasi, mengoperasikan fitur-fitur yang

tersedia, serta menafsirkan informasi yang disajikan dalam bentuk digital. Rendahnya literasi digital tersebut tidak hanya berdampak pada lambatnya proses adaptasi terhadap teknologi, tetapi juga memunculkan rasa ketidakpastian dan ketergantungan dalam penggunaan layanan.

Selain itu, kompleksitas fitur dalam aplikasi turut menjadi faktor penghambat tersendiri. Meskipun fitur-fitur yang disediakan bertujuan untuk meningkatkan kemudahan layanan, dalam praktiknya tidak seluruh pengguna mampu memahami fungsi dan alur penggunaannya secara intuitif. Kesulitan dalam memahami menu, prosedur login, hingga tahapan verifikasi, khususnya verifikasi berbasis biometrik seperti pengenalan wajah, menjadi tantangan yang sering dihadapi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain sistem dengan karakteristik pengguna, terutama dalam hal kesederhanaan antarmuka dan kemudahan navigasi.

Faktor lain yang turut memengaruhi adalah keterbatasan akses terhadap perangkat dan jaringan teknologi. Tidak semua pensiunan memiliki perangkat yang kompatibel atau memadai untuk menjalankan aplikasi secara optimal. Di samping itu, kualitas jaringan internet yang tidak stabil juga menjadi kendala dalam mengakses layanan secara real-time. Keterbatasan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur pendukung yang dimiliki oleh pengguna.

Di sisi lain, hambatan juga berasal dari aspek teknis sistem itu sendiri. Beberapa permasalahan seperti kegagalan login, error pada aplikasi, keterlambatan respon sistem, serta kendala dalam proses verifikasi wajah menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya stabil dan andal. Gangguan teknis tersebut tidak hanya menghambat proses layanan, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem digital yang diterapkan.

Selain faktor pengguna dan sistem, aspek internal organisasi juga menjadi faktor yang tidak kalah penting. Proses sosialisasi dan edukasi yang belum optimal menyebabkan sebagian pengguna belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai cara penggunaan aplikasi. Kurangnya pendampingan yang berkelanjutan juga mengakibatkan pengguna kesulitan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara mandiri. Dalam kondisi ini, peran petugas layanan menjadi sangat signifikan, baik sebagai fasilitator maupun sebagai pihak yang membantu menjembatani kesenjangan antara teknologi dan pengguna.

Secara keseluruhan, hambatan dalam penggunaan ASABRI Mobile menunjukkan bahwa implementasi sistem digital tidak dapat dipandang semata-mata sebagai penerapan teknologi, melainkan sebagai proses transformasi yang menuntut kesiapan menyeluruh, baik dari sisi pengguna, sistem, maupun organisasi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengatasi berbagai hambatan tersebut, sehingga pemanfaatan layanan digital dapat berjalan secara optimal dan inklusif bagi seluruh pengguna.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Analisis Implementasi Tranformasi Digital Sistem Informasi Akuntansi (SIA) melalui aplikasi ASABRI Mobile

Transformasi digital pada Sistem Informasi Akuntansi yang dilakukan oleh PT ASABRI melalui penerapan aplikasi ASABRI Mobile merupakan bentuk perubahan mendasar dari sistem pelayanan konvensional menuju sistem berbasis digital. Transformasi ini tidak hanya mencakup digitalisasi proses administrasi, tetapi juga melibatkan integrasi sistem informasi, otomatisasi verifikasi data, serta penyampaian informasi secara real-time kepada pengguna. Dalam konteks sektor publik, transformasi digital dipahami sebagai upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi (Vial, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi transformasi digital melalui aplikasi ASABRI Mobile memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual, seperti pelaporan kehadiran (absensi), pengajuan layanan, serta akses informasi pensiun, kini dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi. Hal ini berimplikasi pada pengurangan waktu, biaya, serta kebutuhan interaksi langsung antara pengguna dan petugas layanan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan:

“Selama ini belum pernah ada kendala dan aplikasinya sangat memudahkan, terutama saat pelaporan.” (INF 3)

Selain itu, informan lain juga mengungkapkan:

“Menurut saya, sistem digital ASABRI sudah sangat mendukung kebutuhan pelayanan pensiun karena lebih mudah dan praktis dibandingkan layanan manual.” (INF 5)

Dari sudut pandang peneliti, temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital telah berhasil pada level sistem, khususnya dalam meningkatkan efisiensi operasional

dan aksesibilitas layanan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Pratama dan Nugroho (2023) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan secara signifikan.

Temuan tersebut sejalan dengan pandangan Henriette Vial yang menyatakan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi operasional organisasi melalui otomatisasi proses dan pemanfaatan teknologi digital secara terintegrasi. Selain itu, menurut William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, keberhasilan sistem informasi juga dapat dilihat dari manfaat bersih (net benefits) yang dirasakan oleh pengguna, salah satunya dalam bentuk peningkatan efisiensi dan kemudahan akses layanan.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital tersebut belum sepenuhnya bersifat inklusif. Hal ini terlihat dari masih adanya kesenjangan antara kapabilitas sistem dengan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi, khususnya pada kelompok pensiunan lanjut usia. Kesenjangan ini mencerminkan adanya digital divide, yaitu perbedaan kemampuan akses dan penggunaan teknologi di antara kelompok masyarakat (van Dijk, 2020). Masih terdapat kesenjangan antara kemampuan sistem yang semakin canggih dengan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut, terutama pada kelompok pensiunan lanjut usia. Sebagaimana diungkapkan oleh informan:

“Aplikasinya memang memudahkan, tapi saya masih gptek dan sering terjadi gangguan, jadi banyak dibantu anak.” (INF 3)

Selain itu, informan lain menyampaikan:

“Aplikasinya sebenarnya memudahkan, tapi saya masih sering kesulitan saat pelaporan, jadi lebih memilih datang langsung ke ASABRI.” (INF 2)

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai pengguna. Dalam perspektif Information Systems, hal ini berkaitan erat dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Fred Davis, di mana penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi kegunaan (perceived usefulness). Rendahnya pemahaman pengguna terhadap aplikasi menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan belum sepenuhnya terpenuhi.

Lebih lanjut, dalam kerangka teori transformasi digital, perubahan yang efektif seharusnya melibatkan integrasi antara teknologi, proses bisnis, dan sumber daya

manusia secara simultan. George Westerman menekankan bahwa transformasi digital tidak hanya berfokus pada penerapan teknologi, tetapi juga pada perubahan budaya organisasi dan peningkatan kompetensi pengguna. Dengan demikian, apabila aspek pengguna belum siap, maka transformasi yang terjadi cenderung bersifat tidak optimal.

Selain itu, rendahnya literasi digital pengguna juga menjadi faktor penghambat dalam proses transformasi. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam menggunakan perangkat, tetapi juga kemampuan memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi digital secara efektif (Gilster, 1997; Hague & Payton, 2010). Dalam konteks penelitian ini, keterbatasan literasi digital menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi secara mandiri.

Berdasarkan keseluruhan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital ASABRI Mobile menunjukkan karakteristik sebagai transformasi yang bersifat parsial. Transformasi telah berhasil pada aspek sistem dan teknologi, yang ditandai dengan tersedianya layanan digital yang terintegrasi dan efisien. Namun demikian, pada aspek pengguna, transformasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam hal literasi digital, pemahaman sistem, serta kemampuan adaptasi terhadap teknologi.

Berdasarkan hasil penelitian, transformasi digital melalui aplikasi ASABRI Mobile terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya dalam hal kemudahan akses layanan dan percepatan proses administrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pratama dan Nugroho (2023) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa sistem digital mampu mengurangi waktu pelayanan serta meningkatkan aksesibilitas layanan tanpa batasan ruang dan waktu.

Namun demikian, penelitian ini tidak hanya menemukan dampak positif, tetapi juga mengidentifikasi adanya kendala dalam implementasi transformasi digital, khususnya yang berkaitan dengan kemampuan pengguna. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Rahmawati (2022) yang menyatakan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat menjadi salah satu hambatan utama dalam keberhasilan transformasi digital di sektor publik. Dalam konteks penelitian ini, kondisi tersebut tercermin dari masih adanya pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, sebagaimana ditunjukkan dalam hasil wawancara.

Dari perspektif peneliti, kesamaan temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan literasi digital merupakan isu yang bersifat struktural dan umum terjadi dalam implementasi sistem digital, khususnya pada kelompok pengguna dengan karakteristik tertentu, seperti lansia. Hal ini mengindikasikan bahwa transformasi digital tidak dapat dilepaskan dari aspek sosial pengguna, sehingga pendekatan yang digunakan harus bersifat holistik.

4.3.2 Analisis Evaluasi dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) pada Aplikasi ASABRI Mobile Berdasarkan Aspek Penelitian

Aspek sistem dalam penelitian ini mencakup dimensi kemudahan penggunaan (*usability*), keandalan sistem (*reliability*), serta aksesibilitas fitur dalam aplikasi ASABRI Mobile sebagai instrumen utama dalam transformasi layanan digital. Ketiga dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana sistem mampu mendukung efektivitas layanan serta memberikan pengalaman yang optimal bagi pengguna, khususnya pensiunan yang memiliki karakteristik heterogen dari segi usia, kemampuan teknologi, dan latar belakang pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap sepuluh informan, ditemukan adanya perbedaan yang cukup signifikan dalam pengalaman pengguna terhadap kualitas sistem yang digunakan. Dari sepuluh informan, lima informan (INF 3, INF 4, INF 5, INF 7, dan INF 8) menyatakan bahwa sistem dalam aplikasi ASABRI Mobile telah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, terutama dalam hal pelaporan dan akses informasi secara digital. Temuan ini menunjukkan bahwa secara fungsional, sistem telah mampu menjalankan perannya sebagai media pelayanan yang efisien dan praktis.

Sebagaimana diungkapkan oleh INF 3:

“Selama ini belum pernah ada kendala dan aplikasinya sangat memudahkan, terutama saat pelaporan.” (INF 3)

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa bagi sebagian pengguna, sistem telah memenuhi ekspektasi dasar dalam hal kemudahan akses dan efisiensi layanan. Dalam konteks teori Sistem Informasi Akuntansi, hal ini menunjukkan bahwa sistem telah mampu mendukung proses pengolahan dan penyampaian informasi secara efektif, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan.

Namun demikian, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa lima informan

lainnya (INF 1, INF 2, INF 6, INF 9, dan INF 10) mengalami berbagai kendala dalam penggunaan sistem, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis. Kendala tersebut meliputi kesulitan dalam proses login, lupa kata sandi, lambatnya kinerja aplikasi, serta kebingungan dalam memahami fitur yang tersedia.

Sebagaimana disampaikan oleh INF 6:

“Waktu pertama kali login saya lupa kata sandi dan bingung cara mengaturnya kembali... aplikasinya juga lama sekali waktu dibuka.” (INF 6)

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah tersedia dan berfungsi, tingkat kemudahan penggunaan belum merata di antara pengguna. Dalam kerangka Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003), kualitas sistem tidak hanya diukur dari keberfungsian teknis, tetapi juga dari kemudahan penggunaan, keandalan, dan responsivitas sistem. Dengan demikian, adanya keluhan terkait kompleksitas penggunaan dan gangguan teknis mengindikasikan bahwa kualitas sistem belum sepenuhnya optimal.

Lebih lanjut, dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), kondisi tersebut mencerminkan rendahnya *perceived ease of use*, yang merupakan salah satu determinan utama dalam penerimaan teknologi oleh pengguna (Davis, 1989). Rendahnya persepsi kemudahan penggunaan akan berdampak pada menurunnya minat dan keinginan pengguna untuk memanfaatkan sistem secara mandiri. Dalam konteks ini, kesulitan yang dialami oleh pengguna lansia menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu mengakomodasi keterbatasan kognitif dan pengalaman teknologi pengguna. Fenomena ini tidak dapat dilepaskan dari aspek literasi digital yang menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem digital. Pengguna dengan tingkat literasi digital yang rendah cenderung mengalami kesulitan dalam memahami alur sistem, mengenali fitur, serta mengatasi kendala teknis yang muncul. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Humairah dkk (2025) yang menyatakan bahwa literasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi.

Selain itu, dari sudut pandang desain sistem, permasalahan yang muncul menunjukkan bahwa aplikasi ASABRI Mobile belum sepenuhnya mengadopsi pendekatan *user-centered design*. Sistem yang dirancang tanpa mempertimbangkan

karakteristik pengguna akan cenderung sulit digunakan, meskipun secara teknis telah memenuhi standar operasional. Penelitian Saputra dkk (2024) menyatakan bahwa kegagalan dalam mengintegrasikan kebutuhan pengguna ke dalam desain sistem merupakan salah satu penyebab utama rendahnya tingkat adopsi teknologi, khususnya pada kelompok pengguna dengan keterbatasan literasi digital.

Lebih lanjut, dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, kualitas sistem juga berkaitan dengan aspek kepercayaan pengguna terhadap teknologi. Sistem yang sering mengalami gangguan atau sulit digunakan akan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna, sehingga mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan konvensional. Hal ini memperkuat temuan bahwa sebagian pengguna masih lebih memilih datang langsung ke kantor dibandingkan menggunakan aplikasi. Dalam perspektif yang lebih luas, kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya merupakan proses teknologis, tetapi juga merupakan proses sosial yang melibatkan interaksi antara sistem dan pengguna. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi sistem tidak dapat hanya diukur dari ketersediaan teknologi, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam beradaptasi dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna.

Kondisi ini dapat dianalisis lebih dalam dengan mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Permatasari dkk (2023) dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi, keberadaan sistem saja tidak cukup untuk menjamin bahwa informasi yang dihasilkan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna. Tingkat pemanfaatan sistem sangat dipengaruhi oleh sejauh mana sistem tersebut mudah digunakan, dapat dipahami oleh pengguna, serta didukung oleh kemampuan individu dalam mengoperasikannya. Dengan kata lain, efektivitas penggunaan informasi akuntansi merupakan hasil dari interaksi antara kualitas sistem dan kapasitas pengguna dalam memahami serta memanfaatkan sistem tersebut secara tepat. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sistem informasi akuntansi tidak secara otomatis menjamin bahwa sistem tersebut akan digunakan secara optimal. Penggunaan sistem sangat bergantung pada interaksi antara sistem dan pengguna, khususnya pada tingkat pemahaman dan kemudahan dalam mengoperasikan sistem tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, temuan bahwa sebagian pengguna mengalami kesulitan dalam login, navigasi, dan pemahaman fitur menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini menyebabkan sistem yang

seharusnya meningkatkan efisiensi justru tidak dimanfaatkan secara optimal oleh sebagian pengguna. Lebih lanjut, dalam penelitian Permatasari dkk (2023) juga ditekankan bahwa faktor individu seperti pengalaman, pengetahuan, dan literasi terhadap sistem informasi menjadi determinan penting dalam penggunaan informasi akuntansi.

Hal ini memperkuat temuan penelitian bahwa pengguna lansia dengan keterbatasan literasi digital cenderung mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile. Dengan demikian, permasalahan pada aspek sistem tidak hanya berkaitan dengan kualitas teknologi, tetapi juga dengan kesiapan pengguna dalam mengadopsi sistem tersebut.

Dari sudut pandang yang lebih luas, kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara kompleksitas sistem dengan kapasitas pengguna. Sistem yang dirancang tanpa mempertimbangkan karakteristik pengguna akan cenderung menciptakan hambatan dalam penggunaan, meskipun secara teknis telah berfungsi dengan baik. Selain itu, temuan ini juga menunjukkan bahwa pendekatan pengembangan sistem masih cenderung berorientasi pada teknologi (*technology-driven*), belum sepenuhnya berorientasi pada pengguna (*user-centered*) (Livari dkk., 2011). Padahal, dalam konteks sistem informasi akuntansi modern, keberhasilan sistem tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi, tetapi juga dari tingkat penerimaan dan penggunaan oleh pengguna. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem yang lebih adaptif terhadap karakteristik pengguna, serta didukung dengan peningkatan literasi digital dan pendampingan penggunaan sistem. Hal ini sejalan dengan pemikiran dalam penelitian Permatasari dkk (2023) yang menegaskan bahwa optimalisasi penggunaan sistem informasi akuntansi hanya dapat tercapai apabila terdapat keselarasan antara sistem, pengguna, dan kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Aspek informasi dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi, yang meliputi kejelasan, akurasi, relevansi, dan kemudahan dipahami. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa meskipun informasi tersedia secara lengkap, namun tidak seluruh pengguna mampu memahami dan memanfaatkannya secara optimal. Temuan penelitian memperlihatkan adanya ketimpangan antara ketersediaan informasi dalam sistem dengan kemampuan pengguna dalam menginterpretasikan serta memanfaatkannya. Meskipun informasi dalam aplikasi ASABRI Mobile telah disajikan secara cukup lengkap, tingkat keterpahaman pengguna menunjukkan variasi yang cukup mencolok. Perbedaan ini terlihat dari pengalaman

pengguna yang mengakui kebermanfaatan informasi, namun masih mengalami keterbatasan dalam menggunakannya secara mandiri.

Aspek informasi dalam penelitian ini berkaitan dengan kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi, yang meliputi kejelasan, akurasi, relevansi, dan kemudahan dipahami. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa meskipun informasi tersedia secara lengkap, namun tidak seluruh pengguna mampu memahami dan memanfaatkannya secara optimal. Temuan penelitian memperlihatkan adanya ketimpangan antara ketersediaan informasi dalam sistem dengan kemampuan pengguna dalam menginterpretasikan serta memanfaatkannya. Meskipun informasi dalam aplikasi ASABRI Mobile telah disajikan secara cukup lengkap, tingkat keterpahaman pengguna menunjukkan variasi yang cukup mencolok. Perbedaan ini terlihat dari pengalaman pengguna yang mengakui kebermanfaatan informasi, namun masih mengalami keterbatasan dalam menggunakannya secara mandiri.

Dari sepuluh informan, empat informan (INF 3, INF 4, INF 5, dan INF 7) menyatakan bahwa informasi dalam aplikasi cukup membantu, sementara enam informan lainnya mengalami kesulitan dalam memahami informasi tersebut.

“Informasi yang ada di aplikasi cukup membantu, tetapi saya belum bisa memanfaatkannya secara mandiri.” (INF 2)

Ungkapan tersebut merepresentasikan kondisi di mana keberadaan informasi tidak secara otomatis berbanding lurus dengan tingkat pemanfaatannya. Informasi yang tersedia belum sepenuhnya mampu menjembatani kebutuhan pengguna dalam memahami fungsi maupun makna dari konten yang disajikan. Situasi ini memperlihatkan bahwa kualitas informasi tidak berhenti pada aspek isi, melainkan juga terletak pada bagaimana informasi tersebut dikonstruksi, disederhanakan, dan disesuaikan dengan kapasitas pengguna. Kompleksitas struktur informasi serta penggunaan istilah yang bersifat teknis berpotensi meningkatkan beban kognitif pengguna, terutama bagi individu dengan tingkat literasi digital yang terbatas. Ketika informasi disajikan dalam bentuk yang kurang intuitif, proses pemahaman menjadi terhambat dan berdampak pada rendahnya kemampuan pengguna dalam mengoperasikan fitur yang tersedia. Dalam konteks ini, efektivitas informasi sangat ditentukan oleh kesesuaian antara desain penyajian dengan kemampuan pengguna dalam memproses informasi.

Kondisi tersebut juga memperlihatkan adanya jarak antara pendekatan penyajian informasi dalam sistem dengan kebutuhan aktual pengguna. Informasi yang disusun berdasarkan logika sistem belum tentu selaras dengan cara pengguna memahami dan menginterpretasikan informasi. Ketidaksesuaian ini menjadikan informasi yang seharusnya berfungsi sebagai alat bantu justru menjadi hambatan dalam penggunaan sistem.

Persoalan ini menjadi semakin kompleks ketika dikaitkan dengan karakteristik pengguna yang didominasi oleh kelompok usia lanjut. Keterbatasan dalam aspek kognitif, pengalaman teknologi, serta kecepatan pemrosesan informasi menyebabkan pengguna memerlukan bentuk penyajian yang lebih sederhana, langsung, dan mudah dikenali. Informasi yang tidak disesuaikan dengan kondisi tersebut cenderung sulit dipahami dan berpotensi menurunkan efektivitas penggunaan aplikasi.

Dalam konteks sistem informasi akuntansi, informasi yang tidak dapat dipahami secara optimal akan kehilangan nilai gunanya, meskipun secara teknis telah memenuhi standar akurasi dan kelengkapan. Nilai informasi tidak hanya ditentukan oleh kebenaran data, tetapi juga oleh kemampuannya untuk diinterpretasikan dan digunakan oleh pengguna dalam aktivitasnya (Zamzami dkk., 2021).

Situasi yang muncul menggambarkan bahwa kualitas informasi dalam aplikasi ASABRI Mobile masih berada pada tahap yang belum sepenuhnya selaras dengan kebutuhan pengguna. Informasi telah tersedia, namun belum sepenuhnya dapat diakses secara kognitif oleh seluruh pengguna, khususnya pada kelompok dengan keterbatasan literasi digital. Hal ini menegaskan bahwa penyajian informasi perlu diarahkan pada pendekatan yang lebih adaptif, komunikatif, dan berorientasi pada pengguna agar dapat benar-benar berfungsi sebagai sarana pendukung layanan digital.

Selain itu, terdapat juga aspek layanan digital yang dalam penelitian ini berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menyediakan layanan secara mandiri (*self-service*) serta sejauh mana dukungan yang diberikan kepada pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi ASABRI Mobile. Dimensi ini tidak hanya mencerminkan keberfungsian sistem secara teknis, tetapi juga menunjukkan tingkat kesiapan layanan digital dalam menggantikan pola pelayanan konvensional yang sebelumnya berbasis interaksi langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan telah dikembangkan dalam bentuk digital, tingkat kemandirian pengguna dalam mengoperasikan aplikasi

masih berada pada kategori rendah. Dari sepuluh informan, tujuh informan (INF 1, INF 2, INF 3, INF 7, INF 8, INF 9, INF 10, dan sebagian INF 3) mengungkapkan bahwa mereka masih bergantung pada bantuan petugas dalam mengakses maupun menyelesaikan kendala yang muncul selama penggunaan aplikasi. Ketergantungan ini menunjukkan bahwa fungsi *self-service* yang diharapkan dalam sistem digital belum sepenuhnya tercapai.

Hal tersebut tergambar dari pernyataan INF 4:

“Ketika saya mengalami kendala pada aplikasi, petugas membantu dengan baik. Saya lebih nyaman datang langsung ke kantor ASABRI dibandingkan menggunakan aplikasi” (INF 4)

Pernyataan ini tidak hanya merefleksikan preferensi pengguna terhadap layanan langsung, tetapi juga mengindikasikan adanya keterbatasan sistem dalam menyediakan pengalaman layanan yang setara dengan interaksi tatap muka. Kenyamanan yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan petugas menunjukkan bahwa dimensi kepercayaan dan rasa aman masih lebih kuat terbangun melalui layanan konvensional dibandingkan melalui sistem digital.

Dalam kerangka kualitas layanan digital, kondisi ini memperlihatkan bahwa fungsi layanan belum sepenuhnya terinternalisasi dalam sistem, melainkan masih bertumpu pada peran petugas sebagai mediator utama antara pengguna dan layanan. Artinya, meskipun sistem telah tersedia, proses pelayanan secara substantif masih berlangsung melalui intervensi manusia. Pola ini mencerminkan adanya dualisme dalam implementasi layanan, di mana sistem digital beroperasi berdampingan dengan layanan konvensional tanpa adanya pergeseran fungsi yang signifikan.

Fenomena tersebut sejalan dengan temuan Wibowo dkk (2022) dalam jurnal nasional terindeks SINTA yang menjelaskan bahwa pada fase awal transformasi digital, organisasi publik cenderung mempertahankan peran petugas sebagai fasilitator utama karena keterbatasan adaptasi pengguna terhadap teknologi. Dalam kondisi demikian, sistem digital belum berfungsi sebagai pengganti layanan, melainkan sebagai pelengkap yang masih memerlukan dukungan intensif dari sumber daya manusia.

Temuan serupa juga dikemukakan oleh Pratama dkk (2023) yang menunjukkan bahwa rendahnya kemandirian pengguna dalam layanan digital pemerintah dipengaruhi

oleh keterbatasan literasi digital serta minimnya pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem berbasis aplikasi. Situasi ini menyebabkan pengguna lebih memilih jalur layanan yang dianggap familiar dan memberikan kepastian, yaitu melalui interaksi langsung dengan petugas.

Jika dikaitkan dengan karakteristik pengguna dalam penelitian ini, yaitu pensiunan dengan dominasi usia lanjut, ketergantungan terhadap bantuan petugas menjadi fenomena yang dapat dipahami. Pengguna lansia cenderung memiliki kebutuhan akan kepastian, kejelasan, serta bantuan langsung dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Ketika sistem tidak mampu memberikan respons yang cepat dan mudah dipahami, maka kecenderungan untuk kembali pada layanan konvensional menjadi semakin kuat.

Dalam konteks ini, layanan digital belum sepenuhnya mampu merepresentasikan prinsip layanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Keterbatasan dalam fitur bantuan, kurangnya panduan interaktif, serta minimnya mekanisme dukungan dalam aplikasi menjadi faktor yang memperkuat ketergantungan pengguna terhadap petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital belum sepenuhnya berorientasi pada pengalaman pengguna (*user experience*), melainkan masih berfokus pada penyediaan fungsi layanan secara teknis.

Keterhubungan antara temuan ini dengan kajian Lestari (2013) mengenai Sistem Informasi Manajemen berbasis Standar Pelayanan Minimum juga memperlihatkan bahwa sistem pelayanan publik seharusnya tidak hanya menekankan pada efisiensi, tetapi juga pada pemenuhan kualitas layanan yang dapat diakses secara merata oleh seluruh pengguna. Dalam hal ini, layanan yang baik tidak hanya ditandai oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kemampuannya dalam memberikan kemudahan, kejelasan, serta dukungan yang memadai bagi pengguna.

Kondisi yang ditemukan dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa transformasi digital ASABRI Mobile masih berada pada tahap transisi, di mana peran sistem dan peran manusia berjalan secara bersamaan tanpa adanya dominasi yang jelas dari sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa proses transformasi belum mencapai tingkat kematangan yang memungkinkan layanan berjalan secara mandiri dan berkelanjutan.

Penguatan layanan digital menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan, terutama melalui pengembangan fitur bantuan yang lebih interaktif, penyederhanaan alur layanan, serta peningkatan edukasi pengguna secara berkelanjutan. Upaya tersebut

menjadi penting agar sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai sarana pelayanan yang mampu memberikan pengalaman yang setara dengan layanan langsung.

Persepsi dan pengalaman pengguna menjadi dimensi yang tidak dapat dipisahkan dalam menilai keberhasilan implementasi sistem digital, karena keduanya merefleksikan bagaimana teknologi dimaknai, diterima, serta digunakan dalam konteks kehidupan nyata. Dalam penelitian ini, persepsi pengguna terhadap aplikasi ASABRI Mobile menunjukkan pola yang beragam, yang mengindikasikan bahwa penerimaan teknologi tidak berlangsung secara seragam di antara pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap sepuluh informan, lima informan (INF 4, INF 5, INF 6, INF 8, dan INF 9) mengungkapkan pandangan yang cenderung positif terhadap penggunaan aplikasi. Persepsi tersebut umumnya berkaitan dengan kemudahan akses layanan serta efisiensi waktu yang dirasakan setelah adanya digitalisasi. Hal ini tercermin dalam pernyataan INF 3:

“Pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien dibandingkan dulu.” (INF 3)

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa bagi sebagian pengguna, kehadiran aplikasi mampu memberikan nilai tambah yang nyata, terutama dalam hal percepatan proses layanan dan pengurangan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor. Pengalaman seperti ini berkontribusi dalam membentuk persepsi positif terhadap teknologi, yang kemudian mendorong keberlanjutan penggunaan sistem.

Di sisi lain, terdapat kelompok pengguna yang menunjukkan kecenderungan persepsi negatif terhadap aplikasi. Lima informan lainnya mengungkapkan adanya keraguan, ketidaknyamanan, serta kekhawatiran dalam menggunakan sistem digital. Kondisi ini tergambar dari pernyataan INF 6:

“Saya takut salah pencet dan lebih memilih datang langsung ke kantor.”
(INF 6)

Ungkapan tersebut tidak hanya menunjukkan kesulitan teknis, tetapi juga mencerminkan dimensi psikologis yang memengaruhi interaksi pengguna dengan teknologi. Rasa takut melakukan kesalahan menjadi faktor yang membatasi keberanian pengguna untuk mengeksplorasi fitur dalam aplikasi, sehingga menghambat proses adaptasi terhadap sistem digital.

Perbedaan persepsi yang muncul dalam penelitian ini dapat dipahami melalui kerangka Technology Acceptance Model (TAM), yang menempatkan persepsi

kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagai determinan utama dalam penerimaan teknologi. Pengguna yang merasakan manfaat nyata dari sistem cenderung menunjukkan sikap yang lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi. Sebaliknya, ketika sistem dianggap sulit digunakan atau menimbulkan ketidakpastian, maka kecenderungan penolakan menjadi lebih dominan.

Variasi persepsi ini juga memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna tidak hanya dibentuk oleh interaksi langsung dengan sistem, tetapi juga oleh latar belakang individu, termasuk tingkat literasi digital, pengalaman sebelumnya, serta kesiapan psikologis dalam menghadapi perubahan teknologi. Dalam konteks pengguna lansia, keterbatasan dalam pengalaman teknologi sering kali diikuti oleh rendahnya kepercayaan diri dalam menggunakan sistem digital, sehingga memperkuat preferensi terhadap layanan konvensional.

Temuan ini memperoleh penguatan dari penelitian Putri dan Santoso (2023) yang menunjukkan bahwa literasi digital memiliki peran signifikan dalam menentukan keberhasilan adopsi teknologi pada masyarakat. Pengguna dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi cenderung memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memahami sistem, sehingga lebih mudah menerima dan memanfaatkan teknologi secara optimal. Sebaliknya, keterbatasan literasi digital berkontribusi terhadap munculnya resistensi, baik dalam bentuk keraguan maupun penolakan terhadap penggunaan sistem.

Selain aspek kognitif, dimensi psikologis juga memiliki kontribusi yang tidak kecil dalam membentuk persepsi pengguna. Rasa takut melakukan kesalahan, kekhawatiran terhadap keamanan data, serta ketidakpastian dalam memahami prosedur menjadi faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan atau menghindari aplikasi. Penelitian oleh Rahmawati dkk. (2022) menunjukkan bahwa faktor kepercayaan dan persepsi risiko memiliki hubungan yang erat dengan tingkat penerimaan teknologi, terutama pada layanan digital di sektor publik.

Jika dikaitkan dengan hasil penelitian, terlihat bahwa persepsi positif yang muncul tidak sepenuhnya mampu mengimbangi hambatan yang dirasakan oleh kelompok pengguna lainnya. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh keunggulan sistem, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam mengurangi rasa ketidakpastian dan meningkatkan rasa percaya pengguna.

Pengalaman pengguna dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa proses adaptasi terhadap teknologi merupakan proses yang bertahap dan tidak selalu linear.

Sebagian pengguna dapat dengan cepat menyesuaikan diri, sementara sebagian lainnya membutuhkan waktu, dukungan, serta pengalaman berulang untuk dapat merasa nyaman dalam menggunakan sistem.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak dapat dipandang semata sebagai perubahan teknis, melainkan sebagai proses sosial yang melibatkan interaksi antara teknologi, pengguna, serta konteks penggunaan. Dalam situasi seperti ini, pendekatan yang menempatkan pengguna sebagai pusat pengembangan sistem menjadi semakin relevan, terutama dalam memastikan bahwa teknologi yang dikembangkan dapat diterima dan dimanfaatkan secara luas.

Selanjutnya, dari aspek sistem, penelitian ini menemukan bahwa meskipun aplikasi telah berjalan, masih terdapat kendala teknis seperti error, lambatnya respon sistem, serta kesulitan dalam penggunaan fitur. Temuan ini sejalan dengan penelitian Saputra et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas sistem yang tidak optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa sistem yang tidak user-friendly akan sulit diterima oleh pengguna, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital.

Namun demikian, penelitian ini memberikan tambahan perspektif bahwa permasalahan sistem tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh ketidaksesuaian antara desain sistem dengan karakteristik pengguna. Menurut peneliti, sistem ASABRI Mobile masih cenderung menggunakan pendekatan standar, belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan pengguna lansia. Hal ini menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menekankan pada aspek teknis sistem.

Dari aspek informasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun informasi tersedia secara lengkap, pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami informasi tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayat dan Lestari (2023) yang menyatakan bahwa kompleksitas informasi digital menjadi salah satu hambatan utama dalam pemanfaatan sistem informasi. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa informasi yang tidak disajikan secara sederhana akan sulit dipahami oleh pengguna dengan literasi digital rendah.

Menurut analisis peneliti, kesamaan temuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak hanya ditentukan oleh akurasi, tetapi juga oleh tingkat keterpahaman pengguna. Dalam konteks penelitian ini, informasi yang tersedia belum sepenuhnya disesuaikan dengan kemampuan pengguna, sehingga belum dapat dimanfaatkan secara

optimal.

Pada aspek layanan digital, penelitian ini menemukan bahwa pengguna masih sangat bergantung pada bantuan petugas, meskipun sistem telah berbasis digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wibowo (2022) yang menyatakan bahwa dalam tahap awal transformasi digital, organisasi publik masih berada pada fase hybrid service, yaitu kombinasi antara layanan digital dan layanan konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya menggantikan peran layanan manual.

Namun demikian, penelitian ini memberikan penekanan bahwa ketergantungan terhadap petugas tidak hanya disebabkan oleh sistem yang belum optimal, tetapi juga oleh faktor psikologis pengguna, seperti rasa tidak percaya diri dalam menggunakan teknologi. Menurut peneliti, aspek psikologis ini sering kali kurang diperhatikan dalam penelitian sebelumnya, padahal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan teknologi.

4.4 Analisis SWOT

Berikut adalah analisis SWOT berdasarkan sintesis temuan 10 informan:

Faktor	Uraian Analitis
Strengths	Mayoritas (6–8 dari 10 informan) menyatakan aplikasi memudahkan dan informasi akurat. Transparansi meningkat dan pelayanan lebih efisien. Petugas dinilai responsif dan ramah oleh seluruh informan.
Weaknesses	4 dari 10 informan mengalami kesulitan penggunaan mandiri. Istilah teknis sulit dipahami. Gangguan sistem terjadi pada periode trafik tinggi. Ketergantungan pada bantuan keluarga masih signifikan.
Opportunities	Pengembangan mode lansia (font besar, bahasa sederhana), pelatihan literasi digital, peningkatan kapasitas server, integrasi sistem lebih stabil, serta dukungan kebijakan transformasi digital BUMN.
Threats	Resistensi lansia terhadap digitalisasi, potensi kesenjangan digital, risiko penurunan kepercayaan jika sistem mengalami gangguan berulang, serta kemungkinan preferensi kuat terhadap layanan manual.

Berdasarkan sintesis temuan dari sepuluh informan, analisis SWOT menunjukkan gambaran komprehensif mengenai posisi implementasi aplikasi ASABRI Mobile dalam konteks layanan digital bagi pensiunan. Keempat komponen SWOT mencerminkan dinamika transformasi digital yang tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi

juga oleh kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan sistem yang dikembangkan.

Pada aspek kekuatan (strengths), mayoritas informan mengungkapkan bahwa aplikasi mampu memberikan kemudahan dalam mengakses layanan serta menyediakan informasi yang relatif akurat. Efisiensi waktu dan peningkatan transparansi menjadi nilai utama yang dirasakan pengguna. Kondisi ini sejalan dengan temuan Saputra dkk. (2023) yang menyatakan bahwa implementasi sistem informasi digital pada sektor layanan publik mampu meningkatkan efisiensi operasional serta transparansi informasi, terutama dalam proses pelayanan administratif. Selain itu, responsivitas petugas yang tetap terjaga menunjukkan bahwa integrasi antara layanan digital dan layanan manusia masih menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, kekuatan tersebut masih diiringi dengan berbagai kelemahan (weaknesses) yang cukup signifikan. Sebagian informan mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi, terutama pada tahap awal interaksi dengan sistem. Antarmuka yang belum sepenuhnya sederhana serta adanya istilah teknis menjadi hambatan dalam pemahaman pengguna. Gangguan sistem pada kondisi tertentu, seperti saat trafik tinggi, juga memengaruhi persepsi pengguna terhadap keandalan aplikasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Hidayat dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa kompleksitas antarmuka dan rendahnya kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang menghambat adopsi layanan digital, khususnya pada kelompok pengguna dengan literasi digital rendah. Ketergantungan terhadap bantuan pihak lain juga menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu mendorong kemandirian pengguna.

Pada sisi peluang (opportunities), terdapat ruang pengembangan yang cukup besar untuk meningkatkan kualitas layanan digital. Pengembangan fitur berbasis kebutuhan pengguna, seperti mode lansia dengan tampilan sederhana, menjadi strategi yang relevan untuk mengatasi hambatan penggunaan. Selain itu, peningkatan literasi digital melalui edukasi dan pendampingan dapat memperkuat kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Hal ini sejalan dengan temuan Putri dan Santoso (2023) yang menegaskan bahwa literasi digital memiliki peran krusial dalam menentukan keberhasilan adopsi teknologi pada masyarakat. Di sisi lain, penguatan infrastruktur sistem dan integrasi data juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan stabilitas layanan. Dukungan kebijakan transformasi digital pada sektor publik dan BUMN turut memperkuat peluang implementasi sistem yang lebih optimal.

Namun demikian, terdapat beberapa ancaman (threats) yang berpotensi

menghambat keberlanjutan penggunaan aplikasi. Resistensi pengguna lansia terhadap teknologi digital masih menjadi tantangan utama, terutama ketika sistem dianggap sulit digunakan atau menimbulkan ketidakpastian. Selain itu, kesenjangan digital antar pengguna dapat memperlebar ketimpangan dalam akses layanan. Gangguan sistem yang terjadi secara berulang juga berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Temuan ini didukung oleh penelitian Rahmawati dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa persepsi risiko dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan layanan digital, di mana gangguan sistem dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna. Preferensi terhadap layanan manual yang dianggap lebih aman dan familiar juga memperlihatkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya diterima secara menyeluruh.

Jika dianalisis secara integratif, hubungan antara keempat komponen SWOT menunjukkan bahwa kekuatan yang dimiliki sistem saat ini masih berfokus pada aspek fungsional, sementara kelemahan yang muncul berkaitan erat dengan pengalaman pengguna dan kemampuan adaptasi terhadap teknologi. Peluang yang tersedia sebenarnya cukup besar untuk mengatasi kelemahan tersebut, namun memerlukan pendekatan yang lebih berorientasi pada pengguna (*user-centered*), bukan semata-mata pada pengembangan teknologi.

Dalam perspektif yang lebih luas, kondisi ini memperlihatkan bahwa transformasi digital ASABRI Mobile masih berada pada fase penguatan, di mana sistem telah berjalan namun belum sepenuhnya mencapai tingkat kematangan dalam mendukung kemandirian pengguna. Penelitian Wibowo dkk. (2022) menegaskan bahwa pada tahap awal transformasi digital, organisasi publik umumnya masih berada dalam fase transisi, di mana peran teknologi dan peran manusia berjalan secara simultan.

Dengan demikian, analisis SWOT ini tidak hanya menggambarkan kondisi eksisting, tetapi juga mengarah pada kebutuhan strategis untuk mengembangkan sistem yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga adaptif terhadap karakteristik pengguna. Pendekatan yang menekankan pada peningkatan literasi digital, penyederhanaan sistem, serta penguatan dukungan layanan menjadi kunci dalam mendorong keberhasilan transformasi digital yang lebih inklusif.

4.5 Implikasi Penelitian dan Rekomendasi Strategis untuk Peningkatan Layanan Digital pada ASABRI Mobile di PT ASABRI

Penelitian ini memperkuat dan sekaligus memperluas model DeLone & McLean dengan menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi tidak selalu berbanding lurus dengan kemandirian pengguna. Faktor usia dan literasi digital berperan sebagai variabel moderasi yang signifikan. Selain itu, penelitian ini memperkaya kajian TAM dengan menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dapat tinggi meskipun *perceived ease of use* belum optimal. Dalam konteks lansia, manfaat sistem dapat diakui tanpa diikuti kemampuan penggunaan mandiri. Secara praktis, PT ASABRI perlu mengembangkan antarmuka ramah lansia melalui penyederhanaan bahasa, pembesaran font, dan navigasi yang lebih intuitif. Selain itu, peningkatan stabilitas server pada periode puncak akses menjadi prioritas untuk menjaga kepercayaan pengguna.

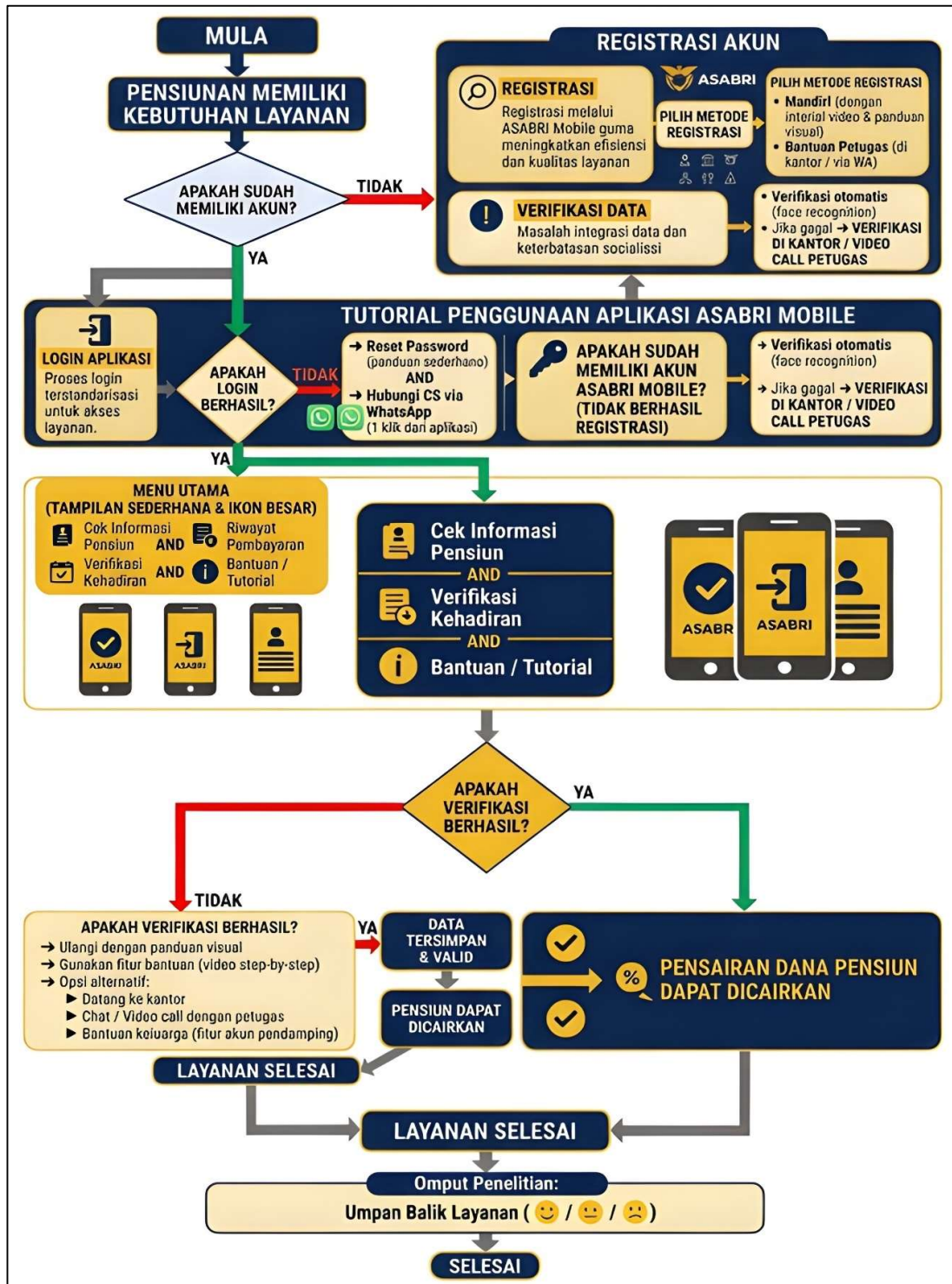
Program literasi digital bagi pensiunan juga menjadi kebutuhan strategis. Transformasi digital tidak hanya memerlukan investasi teknologi, tetapi juga investasi pada peningkatan kapasitas pengguna. Model pelayanan hibrida tetap perlu dipertahankan sebagai bentuk transisi yang realistis, mengingat preferensi sebagian informan terhadap layanan tatap muka masih kuat.

Temuan penelitian ini tidak hanya memberikan penguatan terhadap model konseptual yang digunakan, tetapi juga menghasilkan implikasi praktis yang terstruktur dalam bentuk alur rekomendasi strategis sebagaimana disajikan pada Gambar 4.2 Prosedur Layanan Digital ASABRI Mobile. Alur tersebut merupakan representasi operasional dari sintesis antara temuan empiris dan kerangka teoretis yang digunakan dalam penelitian.

Alur rekomendasi strategis dalam penggunaan aplikasi ASABRI Mobile bagi pensiunan disusun dengan mempertimbangkan adanya ketidaksesuaian antara kompleksitas sistem dengan kapasitas pengguna, khususnya pada kelompok lansia. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam layanan publik tidak hanya berkaitan dengan digitalisasi proses, tetapi juga menyangkut kemampuan sistem dalam memenuhi standar pelayanan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan pengguna.

Gambar 4.2

Prosedur Layanan Digital ASABRI Mobile Bagi Pensiunan pada PT ASABRI



(Peneliti, 2026)

Pendekatan integratif yang mengombinasikan layanan digital dengan dukungan langsung secara offline dalam alur tersebut sejalan dengan konsep Sistem Informasi Manajemen berbasis Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang dikemukakan oleh Lestari (2013). Dalam kajiannya, dijelaskan bahwa sistem informasi dalam sektor publik tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk menjamin terpenuhinya standar pelayanan kepada masyarakat. Artinya, keberhasilan sistem tidak diukur dari keberadaan teknologi semata, melainkan dari kemampuannya dalam memberikan layanan yang mudah diakses, dipahami, dan dimanfaatkan oleh pengguna. Selain itu, temuan penelitian juga memperkaya kerangka Technology Acceptance Model (TAM), di mana ditemukan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dapat tetap tinggi meskipun persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) belum optimal. Hal ini terlihat dari adanya pengguna yang mengakui bahwa aplikasi memberikan manfaat dalam hal efisiensi, tetapi tetap memilih tidak menggunakannya secara mandiri karena merasa kesulitan.

Tahap awal berupa identifikasi pengalaman pengguna serta penerapan registrasi dan verifikasi di kantor mencerminkan upaya untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi prinsip dasar pelayanan publik, yaitu kemudahan akses dan kepastian layanan. Dalam perspektif Lestari, sistem pelayanan yang baik harus mampu mengurangi hambatan administratif serta memberikan kepastian proses kepada pengguna. Praktik verifikasi langsung di kantor dalam alur ini dapat dipahami sebagai bentuk penyesuaian sistem terhadap kebutuhan pengguna, khususnya dalam meminimalkan kesalahan data dan kegagalan proses yang sering terjadi pada layanan digital mandiri.

Pada tahap penyederhanaan akun dan pemberian edukasi, terlihat adanya penyesuaian sistem terhadap karakteristik pengguna. Hal ini sejalan dengan prinsip dalam Sistem Informasi Manajemen pelayanan publik yang menekankan bahwa informasi dan prosedur harus disusun secara sederhana, jelas, dan mudah dipahami. Dalam konteks ini, penyediaan tutorial serta pendampingan awal tidak hanya berfungsi sebagai sarana edukasi, tetapi juga sebagai bagian dari pemenuhan standar pelayanan yang menuntut adanya kejelasan informasi dan kemudahan prosedur.

Pendampingan dalam penggunaan awal aplikasi menunjukkan bahwa proses pelayanan tidak dapat sepenuhnya dialihkan ke sistem digital tanpa mempertimbangkan

kesiapan pengguna. Lestari menegaskan bahwa dalam implementasi sistem informasi pelayanan publik, interaksi antara sistem dan pengguna tetap menjadi elemen penting dalam menjamin kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan petugas sebagai fasilitator tetap diperlukan, terutama pada tahap awal penggunaan sistem.

Tahap evaluasi dan pendampingan ulang dalam alur tersebut juga mencerminkan adanya mekanisme kontrol kualitas layanan. Dalam kerangka SPM, pelayanan publik harus memiliki standar yang dapat diukur, termasuk dalam hal keberhasilan pengguna dalam mengakses layanan. Ketika pengguna masih mengalami kesulitan, maka sistem pelayanan perlu memberikan intervensi tambahan agar standar pelayanan tetap tercapai.

Pada tahap penggunaan berkelanjutan, penyediaan mekanisme bantuan melalui berbagai kanal menunjukkan bahwa sistem dirancang untuk tetap responsif terhadap kebutuhan pengguna. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan keberlanjutan layanan serta responsivitas terhadap permasalahan pengguna. Sistem yang baik tidak hanya menyediakan layanan utama, tetapi juga menyediakan dukungan yang memadai ketika pengguna menghadapi kendala.

Keterkaitan antara alur rekomendasi ini dengan konsep yang dikemukakan oleh Lestari menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi dalam layanan publik harus berorientasi pada pemenuhan standar pelayanan, bukan hanya pada efisiensi teknologi. Digitalisasi yang tidak diimbangi dengan pemenuhan standar pelayanan berpotensi menciptakan kesenjangan akses, terutama bagi kelompok pengguna dengan keterbatasan tertentu.

Alur yang dirancang mencerminkan bahwa optimalisasi ASABRI Mobile tidak hanya terletak pada aspek teknologi, tetapi juga pada bagaimana sistem tersebut diimplementasikan sebagai bagian dari pelayanan publik yang inklusif. Pendekatan hybrid yang menggabungkan layanan digital dan offline menjadi bentuk adaptasi sistem terhadap kebutuhan pengguna, sekaligus memastikan bahwa standar pelayanan tetap terpenuhi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan, implementasi transformasi digital Sistem Informasi Akuntansi (SIA) melalui aplikasi ASABRI Mobile di PT ASABRI Kantor Cabang Malang telah berjalan sebagai bagian dari upaya modernisasi layanan berbasis digital. Sistem ini mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui percepatan proses, kemudahan akses informasi, serta pengurangan ketergantungan terhadap layanan manual. Meskipun demikian, implementasi tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kesenjangan antara kapabilitas sistem dengan kemampuan pengguna, khususnya pada kelompok pensiunan lanjut usia yang memiliki keterbatasan literasi digital. Kondisi ini menyebabkan sebagian pengguna belum mampu memanfaatkan sistem secara mandiri, sehingga transformasi digital yang dilakukan masih bersifat parsial dan belum sepenuhnya merata dalam penggunaannya.

Sejalan dengan temuan tersebut, evaluasi terhadap transformasi digital menunjukkan bahwa aplikasi ASABRI Mobile telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas layanan, terutama dalam hal kemudahan akses dan efisiensi waktu. Namun demikian, efektivitas tersebut masih dipengaruhi oleh berbagai kendala, seperti gangguan teknis, kompleksitas informasi, keterbatasan fitur layanan mandiri, serta ketergantungan pengguna terhadap bantuan petugas. Selain itu, adanya variasi persepsi dan pengalaman pengguna menunjukkan bahwa tingkat penerimaan teknologi belum merata. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kesesuaian dengan karakteristik pengguna, tingkat literasi digital, serta dukungan organisasi melalui edukasi dan pendampingan yang berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar PT ASABRI mengembangkan pendekatan layanan digital yang lebih adaptif dengan mengintegrasikan fitur ramah lansia pada aplikasi ASABRI Mobile sebagai bentuk kebaruan penelitian ini, seperti penyederhanaan tampilan, panduan interaktif, dan pendampingan digital berbasis kebutuhan pengguna. Selain itu, perlu dilakukan penguatan edukasi literasi digital secara berkelanjutan guna mengurangi kesenjangan kemampuan pengguna serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital, sehingga transformasi digital tidak hanya berfokus pada sistem, tetapi juga pada kesiapan dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., & Nasution, M. I. P. (2025). Akurasi kualitas data informasi pada sistem manajemen. *Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi*, 2(1), 40-50.
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Williams, M. D. (2017). Consumer adoption of mobile banking in Jordan. *Journal of Enterprise Information Management*, 30(4), 602–620.
- Alamsyah, A. F. (2006). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam Perspektif Agency Theory. *El Harakah*, 8(3), 335.
- Angelina Wijaya Tan, Nathalie Elshaday Betrix Ambouw, & Irda Agustin Kustiwi. (2024). Digitalisasi Ekonomi SIA: Transformasi Sistem Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Inovasi Bisnis. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 2(2), 332–341. <https://doi.org/10.55606/jumia.v2i2.2636>
- Batini, C., Scannapieco, M., & Viscusi, G. (2016). Data quality and governance. *Data Science Journal*, 15(1), 1–10.
- Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (2013). *Accounting information systems* (11th ed.). Pearson.
- Bondar Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (2013). *Accounting Information Systems* (11th ed.).
- Chen, H., Chiang, R. H., & Storey, V. C. (2014). Business intelligence and analytics. *MIS Quarterly*, 36(4), 1165–1188.
- David Loshin. (2010). **The practitioner’s guide to data quality improvement**. Elsevier,.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Friemel, T. N. (2016). The digital divide has grown old. *New Media & Society*,

18(2), 313–331.

Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public service. *Government Information Quarterly*, 35(4), S1–S5.

Harahap, K., Ariyani, E. D., Saputra, A., Hartanto, S. B., Fatimah, S., Khaddafi, M., & Saputra, J. (2023). STUDY OF DIGITAL SERVICE TRANSFORMATION IN FINANCIAL TRANSACTIONS AT RAJA AHMAD TABIB HOSPITAL WITH SWOT ANALYSIS APPROACH. *Journal of Accounting Research, Utility Finance and Digital Assets*, 2(1), 413-418.

Heart, T., & Kalderon, E. (2013). Older adults and ICT adoption. *Information Systems Frontiers*, 15(4), 671–689.

Helsper, E. J., & Reisdorf, B. C. (2017). The digital divide. *Information, Communication & Society*, 20(2), 1–19.

Humairah, N., Savitri, K. T. L., Mariyati, I. G. A., Widiani, N. K., Jayanti, G. M. D., Purnamasari, I. A. P. A., ... & Wibawa, I. G. S. A. (2025). *Literasi Digital Era Transformasi Digital*. SIDYANUSA.

Irsyadinnas, I., Ningrum, S., & Priyatna, C. C. (2023). A SWOT Analysis to Determine Strategies of Public Information Disclosure Quality Improvement. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 2(4), 2246-2258.

Janssen, M., & van der Voort, H. (2016). Adaptive governance. *Government Information Quarterly*, 33(1), 1–5.

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. (2022). *Indeks kepuasan terhadap pelayanan informasi publik*. Diakses pada 11 November 2025, dari <https://ekon.go.id/publikasi/detail/5181/indeks-kepuasan-terhadap-layanan-informasi-publik>

Lestari, Y. O. (2013). Sistem Informasi Manajemen Standar Pelayanan Minimum Badan Layanan Umum Daerah Di Lingkungan Dinas Koperasi Dan Umkm Pemerintah Provinsi Jawa Timur. *EL MUHASABA: Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 4(2).

Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik*. Andi.

- Mendrofafa, S. A., Yuliana, S., Mustanir, A., Oktaviane, D. P., Anita, D., Hakim, L., & Kusnadi, I. H. (2024). **Good Governance Melalui Publik Digital**. MEGA PRESS NUSANTARA.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldadna, J. (2014). **Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook (3rd ed.)**. SAGE Publications.
- Mukhlasin, A., & Pasaribu, M. H. (2020). Analisis Swot dalam membuat keputusan dan mengambil kebijakan yang tepat. *Invention: Journal Research and Education Studies*, 1(1), 33-44.
- Pearson Education.
- Permatasari, D., Nawirah, N., & Aprilianti, A. P. (2023). The use of accounting information: what are things that influence it?. In *Proceedings International Conference on Islamics and Business (ICONIES)* (Vol. 9, No. 1, pp. 261-272). Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring IS success. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263.
- Pratama, R., Hidayat, T., & Lestari, S. (2023). Analisis adopsi layanan digital pada sektor publik di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 9(1), 33–47.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting information systems* (14th ed.). Pearson.
- Santoso, S., Kusnanto, E., & Saputra, M. R. (2022). Perbandingan metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif serta aplikasinya dalam penelitian akuntansi interpretatif. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 351-360.
- Sari, N. P., & Nafsiah, S. N. (2025). Tinjauan Evaluatif atas Sistem Akuntansi Digital dalam Aplikasi ASABRI Mobile. *Edutik: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(4), 1109-1120.
- Sintia, S., & Meriyati, M. (2021). Mekanisme Pemberian Program Jaminan Kecelakaan Kerja Pada Nasabah PT. Asabri Persero Cabang Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 1(1),

29-38.

- Susanto, A. (2017). *Sistem informasi akuntansi*. Lingga Jaya.
- Tarhini, A., Hone, K., & Liu, X. (2016). Factors affecting adoption. *Computers in Human Behavior*, 64, 357–369.
- Tsai, H. S., Shillair, R., Cotten, S. R., Winstead, V., & Yost, E. (2017). Digital literacy and aging. *Educational Gerontology*, 43(6), 286–299.
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). IS success models review. *Business & Information Systems Engineering*, 4(3), 1–15.
- van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Polity Press.
- Wahyuni, R. (2024). Integration of Digital Public Services Mall Application with a Citizen Centric Government Services Approach. *Knowbase: International Journal of Knowledge in Database*, 4(1), 13-27.
- Wardana, R. I., & Frinaldi, A. (2024). Budaya inovasi di sektor publik: Strategi, implementasi, dan dampaknya pada kinerja organisasi. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(4), 620- 629.
- Wibowo, A., Nugroho, L., & Santoso, B. (2022). Transformasi digital pada layanan publik: Tantangan dan adaptasi pengguna. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 145–158.
- Xia, B., Chen, Q., Buys, L., Skitmore, M., & Walliah, J. (2021). Sustainable living environment in retirement villages: What matters to residents?. *Journal of aging and environment*, 35(4), 370-384.
- Zamzami, F., Nusa, N. D., & Faiz, I. A. (2021). *Sistem informasi akuntansi*. Ugm Press.
- Zhong, J. (2025). Obstacles and solutions of digital transformation of elderly care services from the dual perspectives of demand and supply. *Interdisciplinary Humanities and Communication Studies*, 1(2).

LAMPIRAN

Pertanyaan Wawancara sesuai aspek

Aspek	Butir Pertanyaan
Kualitas Sistem (System Quality)	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile dari segi kemudahan penggunaan dan navigasi sistem?
	Apakah selama menggunakan aplikasi tersebut pernah mengalami kendala teknis seperti gangguan login, sistem lambat, atau fitur tidak berfungsi? Dapat dijelaskan contohnya?
	Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem digital ASABRI sudah mendukung kebutuhan pelayanan pensiun secara efektif dibandingkan layanan manual sebelumnya?
Kualitas Informasi (Information Quality)	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kejelasan dan kelengkapan informasi yang disajikan dalam aplikasi ASABRI Mobile, seperti saldo, simulasi manfaat, dan histori transaksi?
	Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?
	Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sudah akurat dan diperbarui secara tepat waktu?
Kualitas Layanan (Service Quality)	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memperoleh bantuan atau layanan ketika mengalami kendala terkait aplikasi ASABRI Mobile?
	Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana layanan digital ASABRI mampu menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang Malang?

	<p>Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kesiapan petugas atau customer service dalam mendukung layanan berbasis digital ini?</p>
<p>Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)</p>	<p>Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penerapan transformasi digital ASABRI dalam mendukung pelayanan pensiun?</p>
	<p>Fitur atau layanan apa yang paling membantu Bapak/Ibu, dan fitur apa yang dirasa masih kurang atau belum tersedia?</p>
	<p>Menurut Bapak/Ibu, apa harapan dan saran untuk perbaikan layanan digital ASABRI ke depan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pensiunan?</p>

LEMBAR JAWABAN HASIL WAWANCARA

1). INFORMAN 1

Identitas Informan

Kode Informan : INF 1

Nama : Sri Suryani

Usia : 70 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Profesi Informan : PP Polri

Tanggal Wawancara : 5 Januari 2026

Durasi Wawancara : 15 Menit

Metode : Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

A. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Sistem

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile dari segi kemudahan penggunaan dan navigasi sistem?

Ringkasan Jawaban Informan:

Terus terang saya pribadi tidak bisa menggunakan aplikasi ASABRI Mobile sendiri. Faktor usia sangat berpengaruh, mata saya sudah tidak terlalu jelas melihat tulisan kecil di layar, dan saya juga kurang paham cara mengoperasikan HP pintar. Menurut saya tampilannya mungkin bagus dan rapi, tapi bagi orang seusia saya, menu-menunya terlihat rumit dan membingungkan. Jadi setiap kali perlu membuka aplikasi atau mengecek sesuatu, saya selalu minta tolong anak saya atau cucu saya. Kalau tanpa bantuan mereka, saya tidak berani mencoba sendiri karena takut salah pencet atau merusak datanya.

Pertanyaan Butir 2:

Apakah selama menggunakan aplikasi tersebut pernah mengalami kendala teknis seperti gangguan login, sistem lambat, atau fitur tidak berfungsi? Dapat dijelaskan contohnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Saya sendiri tidak terlalu paham soal kendala teknis karena yang mengoperasikan biasanya anak saya. Tapi dari yang saya lihat dan dengar, pernah beberapa kali aplikasi susah dibuka atau proses login lama sekali. Kadang muncul tulisan "error" atau "coba lagi nanti". Pernah juga waktu mau cek data pensiun, aplikasinya muter-muter lama dan tidak langsung muncul. Itu membuat kami bingung dan harus menunggu atau mencoba lagi di lain waktu. Kalau sudah begitu, saya hanya bisa pasrah dan menunggu anak saya mengurusnya.

Pertanyaan Butir 3:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem digital ASABRI sudah mendukung

kebutuhan pelayanan pensiun secara efektif dibandingkan layanan manual sebelumnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, untuk orang yang terbiasa dengan HP, sistem digital ASABRI ini mungkin sangat membantu dan lebih cepat dibanding dulu harus datang langsung ke kantor. Tapi untuk orang seusia saya, justru terasa lebih sulit karena tidak semua lansia bisa memakai teknologi. Dulu waktu layanan masih manual, saya tinggal datang ke kantor, bertanya langsung ke petugas, dan dibantu sampai selesai. Sekarang memang lebih praktis di atas kertas, tapi karena saya tidak bisa menggunakannya sendiri, tetap saja harus bergantung pada orang lain. Jadi bagi saya pribadi, sistem digital ini belum sepenuhnya efektif karena tidak ramah untuk orang lanjut usia seperti saya.

Kutipan Pernyataan Kunci :

“Belum sepenuhnya efektif karena tidak ramah untuk orang lanjut usia seperti saya.”

B. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Informasi

Pertanyaan Butir 1:

Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sudah akurat dan diperbarui secara tepat waktu?

Ringkasan Jawaban Informan:

Saya pribadi tidak bisa memastikan secara langsung apakah informasinya selalu akurat dan terbaru, karena saya tidak mengoperasikan aplikasinya sendiri. Biasanya yang membuka dan mengecek adalah anak saya. Dari yang saya dengar, data yang muncul seperti jumlah pensiun atau status layanan umumnya sesuai dengan yang saya terima. Tapi kadang kalau ada perubahan atau pengumuman baru, informasinya tidak langsung saya ketahui karena saya sendiri tidak rutin membuka aplikasi. Jadi saya merasa informasinya mungkin sudah benar, tetapi bagi saya sebagai lansia, tetap sulit memantau apakah sudah diperbarui tepat waktu atau belum.

Pertanyaan Butir 2 :

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Banyak istilah di aplikasi yang menurut saya sulit dipahami, terutama istilah teknis dan istilah administrasi. Misalnya istilah seperti validasi data, verifikasi, atau menu-menu yang menggunakan kata asing atau singkatan. Karena saya tidak paham arti istilah-istilah itu, saya jadi tidak mengerti maksud informasinya. Dampaknya, saya sama sekali tidak berani mengambil keputusan sendiri dari informasi yang ada di aplikasi dan selalu harus bertanya atau minta dijelaskan oleh anak saya.

Pertanyaan Butir 3:

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Informasinya kelihatan cukup lengkap karena banyak menu dan keterangan di dalam aplikasi. Tapi karena saya tidak bisa memahami semuanya, saya merasa informasinya belum benar-benar membantu saya secara langsung. Untuk kebutuhan dasar seperti mengetahui apakah pensiun sudah cair atau belum, informasinya memang ada. Namun untuk hal-hal lain yang lebih rinci, saya tetap harus bertanya ke anak saya atau langsung ke kantor ASABRI agar lebih yakin.

C. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Layanan**Pertanyaan Butir 1:**

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memperoleh bantuan atau layanan ketika mengalami kendala terkait aplikasi ASABRI Mobile?

Ringkasan Jawaban Informan:

Kalau memang masalahnya tidak bisa diselesaikan lewat HP, saya lebih memilih datang langsung ke kantor ASABRI. Di kantor, petugasnya menurut saya cukup ramah dan mau membantu menjelaskan. Tapi kalau lewat aplikasi atau telepon, saya merasa kesulitan karena tidak paham harus mulai dari mana dan menjelaskan masalahnya seperti apa.

Pertanyaan Butir 2:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana layanan digital ASABRI mampu menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang Malang?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, layanan digital belum bisa sepenuhnya menggantikan kebutuhan datang langsung ke kantor, terutama untuk orang seusia saya. Untuk hal-hal sederhana mungkin bisa dilakukan lewat aplikasi, tapi karena saya tidak bisa menggunakannya sendiri, tetap saja saya harus datang ke kantor kalau ada urusan penting. Saya merasa lebih tenang kalau berbicara langsung dengan petugas dan dibantu sampai selesai. Jadi bagi saya pribadi, layanan digital ini hanya membantu sebagian kecil saja dan belum benar-benar menggantikan layanan tatap muka.

Pertanyaan Butir 3:

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kesiapan petugas atau customer service dalam mendukung layanan berbasis digital ini?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, petugas di kantor ASABRI sudah cukup siap dan sabar dalam melayani orang-orang tua seperti saya. Mereka mau menjelaskan pelan-pelan dan membantu kalau saya bertanya tentang aplikasi. Tapi kadang penjelasannya masih terlalu cepat atau menggunakan istilah yang sulit saya mengerti.

Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna

Pertanyaan 1:

Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penerapan transformasi digital ASABRI dalam mendukung pelayanan pensiun?

Ringkasan Jawaban Informan:

Secara keseluruhan saya merasa cukup puas dengan adanya transformasi digital ASABRI. Walaupun saya pribadi tidak bisa menggunakan aplikasinya sendiri karena faktor usia, saya tetap merasakan manfaatnya melalui bantuan anak saya. Proses pengecekan data pensiun dan informasi pencairan sekarang terasa lebih cepat dan tidak harus sering datang ke kantor. Menurut saya, langkah ASABRI ini sudah baik dan membantu, terutama untuk mempermudah urusan pensiunan.

Pertanyaan 2:

Fitur atau layanan apa yang paling membantu Bapak/Ibu, dan fitur apa yang dirasa masih kurang atau belum tersedia?

Ringkasan Jawaban Informan:

Fitur yang paling membantu menurut saya adalah informasi tentang status pencairan pensiun dan data pensiun bulanan, karena itu yang paling sering ingin saya ketahui. Walaupun saya membukanya dengan bantuan anak saya, informasi tersebut membuat saya lebih tenang karena bisa dipantau kapan saja.

Pertanyaan 3:

Menurut Bapak/Ibu, apa harapan dan saran untuk perbaikan layanan digital ASABRI ke depan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pensiunan?

Ringkasan Jawaban Informan:

Harapan saya, ke depan aplikasi ASABRI bisa dibuat lebih ramah untuk orang lanjut usia. Misalnya tulisannya diperbesar, bahasanya dibuat lebih sederhana, dan menunya tidak terlalu banyak. Saya juga berharap tetap ada pelayanan langsung di kantor yang mudah diakses, karena tidak semua pensiunan bisa mengikuti perkembangan teknologi. Selain itu, alangkah baiknya kalau ada pendampingan atau sosialisasi khusus untuk pensiunan agar pelan-pelan bisa belajar menggunakan aplikasi sendiri.

2). INFORMAN 2

Identitas Informan

Kode Informan : INF 2

Nama : Supratikno

Usia : 65 tahun

Jenis Kelamin : Laki – Laki

Profesi Informan : TNI AU

Tanggal Wawancara : 5 Januari 2026

Durasi Wawancara : 15 Menit

Metode : Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

A. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Sistem

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile dari segi kemudahan penggunaan dan navigasi sistem?

Ringkasan Jawaban Informan:

Baik, tidak ada masalah sejauh ini

Pertanyaan Butir 2:

Apakah selama menggunakan aplikasi tersebut pernah mengalami kendala teknis seperti gangguan login, sistem lambat, atau fitur tidak berfungsi? Dapat dijelaskan contohnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Kadang kadang sistem gangguan karena diawal bulan , hal ini mungkin karena banyak yang mengakses aplikasi

Pertanyaan Butir 3:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem digital ASABRI sudah mendukung kebutuhan pelayanan pensiun secara efektif dibandingkan layanan manual sebelumnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Sejauh ini sudah baikk, saya harap ditingkatkan lagi untuk kedepannya

Kutipan Pernyataan Kunci :

“Belum sepenuhnya efektif karena tidak ramah untuk orang lanjut usia seperti saya.”

B. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Informasi

Pertanyaan Butir 1:

Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sudah akurat

dan diperbarui secara tepat waktu?

Ringkasan Jawaban Informan:

Selama ini tidak ada kendala, sejauh ini saya mengerti semua informasi yang ada di aplikasi tersebut

Pertanyaan Butir 2 :

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Informasi yg ada sudah jelas dan akurat,

Pertanyaan Butir 3:

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Sudah cukup bisa dipahami informasinya, dampaknya ya saya jadi paham bagaimana mengoperasikan aplikasi

C. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Layanan

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memperoleh bantuan atau layanan ketika mengalami kendala terkait aplikasi ASABRI Mobile?

Ringkasan Jawaban Informan:

Bantuan sudah bagus dan responsif layanannya cepat

Pertanyaan Butir 2:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana layanan digital ASABRI mampu menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang Malang?

Ringkasan Jawaban Informan:

Saya lebih nyaman datang langsung karena rumah saya dekat jadi lebih enak datang langsung meskipun saya bisa menggunakan aplikasi ASABRI mobile

Pertanyaan Butir 3:

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kesiapan petugas atau customer service dalam mendukung layanan berbasis digital ini?

Ringkasan Jawaban Informan:

Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna

Pertanyaan 1:

Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penerapan transformasi digital ASABRI dalam mendukung pelayanan pensiun?

Ringkasan Jawaban Informan:

Secara keseluruhan saya merasa cukup puas dengan adanya transformasi digital ASABRI.

Pertanyaan 2:

Fitur atau layanan apa yang paling membantu Bapak/Ibu, dan fitur apa yang dirasa masih kurang atau belum tersedia?

Ringkasan Jawaban Informan:

Pertanyaan 3:

Menurut Bapak/Ibu, apa harapan dan saran untuk perbaikan layanan digital ASABRI ke depan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pensiunan?

Ringkasan Jawaban Informan:

Harapan saya, ke depan aplikasi ASABRI bisa dibuat lebih ramah untuk orang lanjut usia. Misalnya tulisannya diperbesar, bahasanya dibuat lebih sederhana, dan menunya tidak terlalu banyak. Saya juga berharap tetap ada pelayanan langsung di kantor yang mudah diakses, karena tidak semua pensiunan bisa mengikuti perkembangan teknologi. Selain itu, alangkah baiknya kalau ada pendampingan atau sosialisasi khusus untuk pensiunan agar pelan-pelan bisa belajar menggunakan aplikasi sendiri.

3). INFORMAN 3

Identitas Informan

Kode Informan : INF 3

Nama : Sri Indahyati

Usia : 65 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Profesi Informan :

Tanggal Wawancara : 5 Januari 2026

Durasi Wawancara : 15 Menit

Metode : Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

A. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Sistem

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile dari segi kemudahan penggunaan dan navigasi sistem?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya penggunaan aplikasi mobile aslinya cukup memudahkan, namun bikin bingung harus klik yang mana dulu. Saya takut salah pencet dan malah merusak data. Karena itu, saya lebih memilih datang langsung ke kantor ASABRI untuk minta bantuan dan arahan dari petugas. Setelah dijelaskan di kantor, saya jadi sedikit lebih paham, tapi tetap belum berani menggunakannya sendiri di rumah.

Pertanyaan Butir 2:

Apakah selama menggunakan aplikasi tersebut pernah mengalami kendala teknis seperti gangguan login, sistem lambat, atau fitur tidak berfungsi? Dapat dijelaskan contohnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Iya, pernah beberapa kali mengalami kendala. Waktu pertama kali mau login, saya lupa kata sandi dan bingung cara mengaturnya kembali. Pernah juga aplikasinya lama sekali waktu dibuka, hanya muter-muter di layar. Ada juga saat saya mau cek data pensiun, tapi datanya tidak langsung muncul. Karena bingung harus bagaimana, akhirnya saya datang ke kantor ASABRI dan minta tolong petugas untuk mengecek dan mengajarkan langkah-langkahnya.

Pertanyaan Butir 3:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem digital ASABRI sudah mendukung kebutuhan pelayanan pensiun secara efektif dibandingkan layanan manual sebelumnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, sistem digital ASABRI ini sebenarnya sudah cukup membantu dan niatnya bagus karena bisa mempercepat pelayanan dan tidak perlu sering datang ke kantor. Tapi untuk orang seusia saya yang tidak terbiasa dengan HP dan aplikasi, tetap terasa sulit. Saya masih lebih nyaman datang langsung ke kantor karena bisa bertanya dan dibantu sampai selesai. Pelayanan manual tetap masih sangat dibutuhkan.

Kutipan Pernyataan Kunci :

“Belum sepenuhnya efektif karena tidak ramah untuk orang lanjut usia seperti saya.”

B. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Informasi**Pertanyaan Butir 1:**

Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sudah akurat dan diperbarui secara tepat waktu?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, sejauh ini informasi yang ditampilkan di aplikasi ASABRI Mobile sudah cukup akurat. Data tentang pensiun dan status layanan yang saya lihat sesuai dengan yang saya terima. Saya juga merasa informasinya cukup diperbarui, karena setiap kali

saya dibantu petugas atau membuka aplikasi, datanya masih relevan dan tidak berbeda dari kondisi sebenarnya.

Pertanyaan Butir 2 :

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Informasi yg ada sudah jelas dan akurat, Menurut saya, sejauh ini informasi yang ditampilkan di aplikasi ASABRI Mobile sudah cukup akurat. Data tentang pensiun dan status layanan yang saya lihat sesuai dengan yang saya terima. Saya juga merasa informasinya cukup diperbarui, karena setiap kali saya dibantu petugas atau membuka aplikasi, datanya masih relevan dan tidak berbeda dari kondisi sebenarnya.

Pertanyaan Butir 3:

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Informasi yang ada di aplikasi sudah cukup lengkap dan bisa dipahami.

C. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Layanan

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memperoleh bantuan atau layanan ketika mengalami kendala terkait aplikasi ASABRI Mobile?

Ringkasan Jawaban Informan:

Kalau saya mengalami kendala saat menggunakan aplikasi ASABRI Mobile, saya biasanya datang langsung ke kantor cabang untuk meminta bantuan. Petugas di kantor menurut saya cukup ramah dan membantu. Mereka mau menjelaskan langkah-langkah penggunaan aplikasi dengan sabar dan pelan-pelan sampai saya mengerti. Selama ini, setiap saya datang untuk bertanya atau minta arahan, masalah saya selalu bisa diselesaikan dengan baik.

Pertanyaan Butir 2:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana layanan digital ASABRI mampu menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang Malang?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, layanan digital ASABRI sudah cukup membantu dan sebenarnya bisa menggantikan sebagian kebutuhan untuk datang ke kantor. Saya sendiri sudah bisa menggunakan aplikasi ASABRI Mobile untuk melihat informasi pensiun. Namun, karena rumah saya dekat dengan kantor cabang, saya tetap lebih nyaman datang

langsung jika ada urusan penting atau kalau ada bagian aplikasi yang saya kurang pahami.

Pertanyaan Butir 3:

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kesiapan petugas atau customer service dalam mendukung layanan berbasis digital ini?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, petugas atau customer service ASABRI sudah cukup siap dalam mendukung layanan digital. Mereka memahami aplikasi ASABRI Mobile dan bisa menjelaskan cara penggunaannya kepada nasabah seperti saya. Sikap mereka juga ramah dan sabar, terutama saat menghadapi pensiunan yang sudah lanjut usia. Saya merasa terbantu karena setiap datang ke kantor, petugas selalu bersedia memberikan arahan sampai saya mengerti.

Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna

Pertanyaan 1:

Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penerapan transformasi digital ASABRI dalam mendukung pelayanan pensiun?

Ringkasan Jawaban Informan:

Secara keseluruhan, saya merasa cukup puas dengan adanya transformasi digital ASABRI. Aplikasi ini memudahkan saya untuk melihat informasi pensiun tanpa harus selalu datang ke kantor. Walaupun saya masih kadang membutuhkan bantuan petugas, saya tetap merasakan manfaat dari layanan digital ini.

Pertanyaan 2:

Fitur atau layanan apa yang paling membantu Bapak/Ibu, dan fitur apa yang dirasa masih kurang atau belum tersedia?

Ringkasan Jawaban Informan:

fitur untuk melihat data pensiun dan status pencairan dana, karena itu yang paling sering ingin saya ketahui. Fitur yang menurut saya masih kurang adalah panduan penggunaan aplikasi yang lebih sederhana dan khusus untuk orang tua, misalnya petunjuk langkah demi langkah dengan tulisan besar atau video penjelasan yang mudah dipahami

Pertanyaan 3:

Menurut Bapak/Ibu, apa harapan dan saran untuk perbaikan layanan digital ASABRI ke depan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pensiunan?

Ringkasan Jawaban Informan:

Harapan saya, ke depan aplikasi ASABRI bisa dibuat lebih ramah untuk orang lanjut usia. Misalnya tulisannya diperbesar, bahasanya dibuat lebih sederhana, dan menunya

tidak terlalu banyak. Saya juga berharap tetap ada pelayanan langsung di kantor yang mudah diakses, karena tidak semua pensiunan bisa mengikuti perkembangan teknologi. Selain itu, alangkah baiknya kalau ada pendampingan atau sosialisasi khusus untuk pensiunan agar pelan-pelan bisa belajar menggunakan aplikasi sendiri.

4). INFORMAN 4

Identitas Informan

Kode Informan : INF 4

Nama : Sugeng

Usia : 66 tahun

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Profesi Informan : Purna Perwira Polisi

Tanggal Wawancara : 8 Januari 2026

Durasi Wawancara : 15 Menit

Metode : Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

A. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Sistem

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile dari segi kemudahan penggunaan dan navigasi sistem?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, aplikasi ASABRI Mobile sangat memudahkan. Selama ini saya bisa menggunakan aplikasi dengan baik, khususnya pada saat melakukan pelaporan.

Pertanyaan Butir 2:

Apakah selama menggunakan aplikasi tersebut pernah mengalami kendala teknis seperti gangguan login, sistem lambat, atau fitur tidak berfungsi? Dapat dijelaskan contohnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Selama ini saya belum pernah mengalami kendala yang berarti. Kalau ada masalah kecil di aplikasi, masih bisa teratasi dan tidak mengganggu proses pelaporan.

Pertanyaan Butir 3:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem digital ASABRI sudah mendukung kebutuhan pelayanan pensiun secara efektif dibandingkan layanan manual sebelumnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, sistem digital ASABRI sudah sangat mendukung kebutuhan pelayanan pensiun karena lebih mudah dan praktis dibandingkan layanan manual.

Kutipan Pernyataan Kunci :

“Selama ini belum pernah ada kendala dan aplikasinya sangat memudahkan, terutama saat pelaporan.”

B. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Informasi

Pertanyaan Butir 1:

Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sudah akurat dan diperbarui secara tepat waktu?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, informasi yang ditampilkan di aplikasi sudah sesuai dan dapat digunakan dengan baik untuk keperluan pelaporan.

Pertanyaan Butir 2 :

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Tidak, informasi yang ada di aplikasi mudah dipahami sehingga tidak menghambat saya dalam menggunakan aplikasi.

Pertanyaan Butir 3:

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, informasi yang tersedia sudah membantu dan mendukung penggunaan aplikasi, terutama dalam proses pelaporan.

C. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Layanan

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memperoleh bantuan atau layanan ketika mengalami kendala terkait aplikasi ASABRI Mobile?

Ringkasan Jawaban Informan:

Pelayanan dari pihak ASABRI sangat baik dan solutif. Jika ada permasalahan pada aplikasi, petugas dapat membantu dan memberikan solusi.

Pertanyaan Butir 2:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana layanan digital ASABRI mampu menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang Malang?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, layanan digital ASABRI sudah cukup membantu sehingga tidak selalu perlu datang langsung ke kantor, terutama untuk pelaporan

Pertanyaan Butir 3:

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kesiapan petugas atau customer service dalam mendukung layanan berbasis digital ini?

Ringkasan Jawaban Informan:

Petugas ASABRI sudah siap mendukung layanan digital dan mampu membantu menyelesaikan permasalahan yang muncul.

Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna

Pertanyaan Butir 1:

Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penerapan transformasi digital ASABRI dalam mendukung pelayanan pensiun?

Ringkasan Jawaban Informan:

Secara keseluruhan, saya merasa puas karena aplikasi ASABRI sangat memudahkan dan sejauh ini tidak ada kendala berarti.

Pertanyaan Butir 2:

Fitur atau layanan apa yang paling membantu Bapak/Ibu, dan fitur apa yang dirasa masih kurang atau belum tersedia?

Ringkasan Jawaban Informan:

Fitur yang paling membantu adalah fitur pelaporan karena selama ini dapat digunakan dengan baik. Sejauh ini saya belum menemukan fitur yang dirasa kurang.

Pertanyaan 3:

Menurut Bapak/Ibu, apa harapan dan saran untuk perbaikan layanan digital ASABRI ke depan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pensiunan?

Ringkasan Jawaban Informan:

Harapan saya, layanan digital ASABRI dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tetap mudah digunakan, stabil, dan terus mendukung kebutuhan pensiunan.

5). INFORMAN 5

Identitas Informan

Kode Informan : INF 5

Nama : Iswahyuni

Usia : 67 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Profesi Informan : Purn KOWAD

Tanggal Wawancara : 8 Januari 2026

Durasi Wawancara : 15 Menit

Metode : Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

A. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Sistem

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile dari segi kemudahan penggunaan dan navigasi sistem?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, ASABRI Mobile sebenarnya memudahkan. Namun saya termasuk kurang paham teknologi (gaptek), sehingga sampai sekarang penggunaan aplikasi masih sering dibantu oleh orang sekitar atau anak. Untuk beberapa fitur tertentu seperti autentikasi atau absen, saya masih bisa melakukannya sendiri karena cukup mudah.

Pertanyaan Butir 2:

Apakah selama menggunakan aplikasi tersebut pernah mengalami kendala teknis seperti gangguan login, sistem lambat, atau fitur tidak berfungsi? Dapat dijelaskan contohnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Ya, cukup sering terjadi gangguan saat menggunakan aplikasi. Biasanya aplikasi tidak bisa langsung digunakan dan harus menunggu cukup lama. Bahkan pernah harus menunggu sekitar tiga jam baru bisa digunakan kembali.

Pertanyaan Butir 3:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem digital ASABRI sudah mendukung kebutuhan pelayanan pensiun secara efektif dibandingkan layanan manual sebelumnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, dengan adanya aplikasi ASABRI Mobile memang membantu dan memudahkan pelayanan. Namun karena saya masih kesulitan menggunakan aplikasi dan sering mengalami gangguan, saya merasa layanan manual masih tetap dibutuhkan.

Kutipan Pernyataan Kunci :

“Aplikasinya memang memudahkan, tapi saya masih gaptek dan sering terjadi gangguan, jadi banyak dibantu anak.”

B. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Informasi

Pertanyaan Butir 1:

Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sudah akurat dan diperbarui secara tepat waktu?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, informasi yang ditampilkan di aplikasi cukup membantu dan bisa digunakan untuk mengetahui layanan yang dibutuhkan, meskipun saya biasanya melihatnya dengan bantuan anak atau orang sekitar.

Pertanyaan Butir 2 :

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Karena saya kurang paham menggunakan aplikasi, ada beberapa bagian yang sulit saya pahami. Dampaknya, saya lebih sering meminta bantuan anak atau orang sekitar untuk memastikan informasi yang ada di aplikasi.

Pertanyaan Butir 3:

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, informasi yang ada di aplikasi cukup membantu, tetapi saya belum bisa memanfaatkannya secara mandiri karena keterbatasan dalam menggunakan aplikasi

C. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Layanan

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memperoleh bantuan atau layanan ketika mengalami kendala terkait aplikasi ASABRI Mobile?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, pelayanan di kantor ASABRI sangat ramah dan juga solutif. Ketika saya mengalami kendala pada aplikasi, petugas membantu dengan baik.

Pertanyaan Butir 2:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana layanan digital ASABRI mampu menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang Malang?

Ringkasan Jawaban Informan:

Sebenarnya saya lebih nyaman datang langsung ke kantor ASABRI dibandingkan menggunakan aplikasi, walaupun aplikasi membantu.

Pertanyaan Butir 3:

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kesiapan petugas atau customer service dalam mendukung layanan berbasis digital ini?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, petugas ASABRI sudah siap dan mampu membantu penggunaan layanan digital, serta memberikan solusi ketika ada kendala.

Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna

Pertanyaan Butir 1:

Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penerapan transformasi digital ASABRI dalam mendukung pelayanan pensiun?

Ringkasan Jawaban Informan:

Secara keseluruhan, saya merasa cukup puas karena dengan adanya ASABRI Mobile pelayanan menjadi lebih mudah.

Pertanyaan Butir 2:

Fitur atau layanan apa yang paling membantu Bapak/Ibu, dan fitur apa yang dirasa masih kurang atau belum tersedia?

Ringkasan Jawaban Informan:

Fitur yang paling membantu bagi saya adalah fitur autentikasi atau absen karena bisa saya lakukan sendiri dan cukup mudah. Sedangkan yang masih dirasa kurang adalah kestabilan aplikasi karena gangguan masih sering terjadi.

Pertanyaan 3:

Menurut Bapak/Ibu, apa harapan dan saran untuk perbaikan layanan digital ASABRI ke depan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pensiunan?

Ringkasan Jawaban Informan:

Harapan saya, ke depan aplikasi ASABRI Mobile bisa lebih stabil, jarang mengalami gangguan, dan lebih mudah digunakan untuk pensiunan yang masih kurang paham teknologi seperti saya.

6). INFORMAN 6

Identitas Informan

Kode Informan : INF 6

Nama : Muhammad Saiful

Usia : 63 tahun

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Profesi Informan : Purna TNI-AD

Tanggal Wawancara : 9 Januari 2026

Durasi Wawancara : 15 Menit

Metode : Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

A. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Sistem

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile dari segi kemudahan penggunaan dan navigasi sistem?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, aplikasi ASABRI Mobile cukup mudah digunakan. Menu dan fitur yang tersedia jelas sehingga memudahkan saya dalam mengakses layanan yang dibutuhkan.

Pertanyaan Butir 2:

Apakah selama menggunakan aplikasi tersebut pernah mengalami kendala teknis seperti gangguan login, sistem lambat, atau fitur tidak berfungsi? Dapat dijelaskan contohnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Selama ini saya tidak pernah mengalami kendala teknis yang berarti. Jika sesekali terjadi gangguan, menurut saya hal tersebut masih wajar karena berasal dari sistem aplikasi dan masih bisa dimaklumi.

Pertanyaan Butir 3:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem digital ASABRI sudah mendukung kebutuhan pelayanan pensiun secara efektif dibandingkan layanan manual sebelumnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, sistem digital ASABRI sudah sangat mendukung pelayanan pensiun karena prosesnya menjadi lebih mudah, cepat, dan praktis dibandingkan dengan pelayanan manual.

Kutipan Pernyataan Kunci :

“Semua fitur di aplikasi jelas dan sangat memudahkan, dan kalau ada gangguan masih bisa dimaklumi.”

B. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Informasi

Pertanyaan Butir 1:

Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sudah akurat dan diperbarui secara tepat waktu?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, informasi yang ditampilkan di aplikasi sudah jelas dan dapat dipercaya, serta sesuai dengan kebutuhan pelayanan pensiun.

Pertanyaan Butir 2 :

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Tidak, seluruh informasi dan istilah yang ada di aplikasi menurut saya cukup jelas dan mudah dipahami, sehingga tidak menghambat penggunaan aplikasi.

Pertanyaan Butir 3:

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, informasi yang tersedia sudah lengkap dan membantu dalam menggunakan seluruh fitur yang ada di aplikasi.

C. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Layanan

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memperoleh bantuan atau layanan ketika mengalami kendala terkait aplikasi ASABRI Mobile?

Ringkasan Jawaban Informan:

Selama ini saya jarang membutuhkan bantuan karena tidak mengalami kendala yang berarti. Namun secara umum, pelayanan ASABRI dinilai baik apabila dibutuhkan.

Pertanyaan Butir 2:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana layanan digital ASABRI mampu menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang Malang?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, layanan digital ASABRI sudah cukup mampu menggantikan sebagian

besar kebutuhan untuk datang langsung ke kantor, karena hampir semua layanan penting dapat diakses melalui aplikasi.

Pertanyaan Butir 3:

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kesiapan petugas atau customer service dalam mendukung layanan berbasis digital ini?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, petugas ASABRI sudah siap mendukung layanan berbasis digital dan dapat membantu apabila sewaktu-waktu diperlukan.

Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna

Pertanyaan Butir 1:

Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penerapan transformasi digital ASABRI dalam mendukung pelayanan pensiun?

Ringkasan Jawaban Informan:

Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan penerapan transformasi digital ASABRI karena layanan menjadi lebih mudah dan praktis.

Pertanyaan Butir 2:

Fitur atau layanan apa yang paling membantu Bapak/Ibu, dan fitur apa yang dirasa masih kurang atau belum tersedia?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, seluruh fitur yang tersedia di aplikasi sudah membantu dan memudahkan. Sejauh ini saya belum menemukan fitur yang dirasa kurang.

Pertanyaan 3:

Menurut Bapak/Ibu, apa harapan dan saran untuk perbaikan layanan digital ASABRI ke depan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pensiunan?

Ringkasan Jawaban Informan:

Harapan saya, layanan digital ASABRI dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan kualitas sistemnya agar tetap stabil, mudah digunakan, dan semakin mendukung kebutuhan para pensiunan.

7). INFORMAN 7

Identitas Informan

Kode Informan : INF 7
Nama : Sudarto
Usia : 83 tahun
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Profesi Informan : Purna Kementrian Hukum dan HAM
Tanggal Wawancara : 9 Januari 2026
Durasi Wawancara : 15 Menit
Metode : Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

A. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Sistem

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile dari segi kemudahan penggunaan dan navigasi sistem?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, aplikasi ASABRI Mobile sebenarnya sangat membantu. Saya tidak merasa kesulitan karena penggunaan aplikasi selalu dibantu dan dikontrol secara berkala oleh anak saya. Namun karena usia saya sudah lanjut, saya sendiri belum bisa menggunakan aplikasi secara optimal.

Pertanyaan Butir 2:

Apakah selama menggunakan aplikasi tersebut pernah mengalami kendala teknis seperti gangguan login, sistem lambat, atau fitur tidak berfungsi? Dapat dijelaskan contohnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Selama ini saya tidak mengalami kendala teknis yang berarti. Jika ada kendala kecil pada aplikasi, biasanya langsung dibantu oleh anak saya sehingga tidak menjadi masalah.

Pertanyaan Butir 3:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem digital ASABRI sudah mendukung kebutuhan pelayanan pensiun secara efektif dibandingkan layanan manual sebelumnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, sistem digital ASABRI sangat membantu dan jauh lebih memudahkan dibandingkan pelayanan manual. Banyak hal yang sekarang menjadi lebih praktis dengan adanya aplikasi ASABRI Mobile, walaupun saya pribadi belum bisa memanfaatkannya secara mandiri.

Kutipan Pernyataan Kunci :

“Aplikasinya sangat membantu, tapi karena usia saya sudah lanjut, saya belum bisa menggunakannya secara optimal dan masih dibantu anak.”

B. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Informasi

Pertanyaan Butir 1:

Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sudah akurat dan diperbarui secara tepat waktu?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, informasi yang ditampilkan di aplikasi sudah sesuai dan membantu. Biasanya saya mengetahui informasi tersebut dari aplikasi melalui bantuan anak saya.

Pertanyaan Butir 2 :

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Karena saya jarang menggunakan aplikasi sendiri, saya tidak terlalu mempermasalahkan istilah yang ada. Jika ada bagian yang kurang saya pahami, anak saya membantu menjelaskan sehingga saya tetap bisa memahami informasi yang dibutuhkan.

Pertanyaan Butir 3:

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, informasi yang ada di aplikasi sudah cukup membantu untuk mengetahui layanan yang tersedia, walaupun saya mengaksesnya melalui bantuan anak saya.

C. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Layanan

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memperoleh bantuan atau layanan ketika mengalami kendala terkait aplikasi ASABRI Mobile?

Ringkasan Jawaban Informan:

Jika ada kendala, saya biasanya dibantu langsung oleh anak saya. Selain itu, pelayanan dari pihak ASABRI menurut saya juga baik dan membantu apabila dibutuhkan.

Pertanyaan Butir 2:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana layanan digital ASABRI mampu menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang Malang?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, layanan digital ASABRI cukup membantu sehingga tidak harus selalu datang ke kantor. Namun untuk beberapa keperluan tertentu, saya tetap lebih nyaman jika datang langsung ke kantor.

Pertanyaan Butir 3:

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kesiapan petugas atau customer service dalam mendukung layanan berbasis digital ini?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, petugas ASABRI sudah siap dan mampu membantu pensiunan dalam menggunakan layanan digital.

Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna**Pertanyaan Butir 1:**

Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penerapan transformasi digital ASABRI dalam mendukung pelayanan pensiun?

Ringkasan Jawaban Informan:

Secara keseluruhan, saya merasa puas karena dengan adanya aplikasi ASABRI Mobile pelayanan menjadi lebih mudah dan banyak membantu.

Pertanyaan Butir 2:

Fitur atau layanan apa yang paling membantu Bapak/Ibu, dan fitur apa yang dirasa masih kurang atau belum tersedia?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, seluruh layanan di aplikasi ASABRI Mobile sudah cukup membantu. Saya tidak memiliki keluhan khusus terhadap fitur yang tersedia, hanya saja saya belum bisa memanfaatkannya secara maksimal karena keterbatasan usia.

Pertanyaan 3:

Menurut Bapak/Ibu, apa harapan dan saran untuk perbaikan layanan digital ASABRI ke depan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pensiunan?

Ringkasan Jawaban Informan:

Harapan saya, layanan digital ASABRI dapat terus dikembangkan dan dipertahankan

agar semakin memudahkan para pensiunan. Selain itu, akan lebih baik jika tetap ada pendampingan bagi pensiunan yang sudah lanjut usia seperti saya.

8). INFORMAN 8

Identitas Informan

Kode Informan : INF 8

Nama : Natalis

Usia : 83 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Profesi Informan : Purna KOWAD

Tanggal Wawancara : 9 Januari 2026

Durasi Wawancara : 15 Menit

Metode : Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

A. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Sistem

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile dari segi kemudahan penggunaan dan navigasi sistem?

Ringkasan Jawaban Informan:

Awalnya saya melihat aplikasi ASABRI Mobile terasa sulit dan membingungkan. Namun setelah saya belajar sedikit demi sedikit dan dibantu oleh anak saya, ternyata aplikasinya sebenarnya cukup mudah digunakan. Menurut saya, penggunaan aplikasi ini lebih hemat waktu dan lebih efisien dibandingkan harus selalu datang langsung ke kantor. Walaupun begitu, saya menyadari bahwa saya masih kurang memahami teknologi, sehingga dalam praktiknya saya lebih sering dibantu oleh anak.

Pertanyaan Butir 2:

Apakah selama menggunakan aplikasi tersebut pernah mengalami kendala teknis seperti gangguan login, sistem lambat, atau fitur tidak berfungsi? Dapat dijelaskan contohnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Sejauh ini saya tidak mengalami kendala teknis yang berat. Kalau ada sedikit kesulitan dalam penggunaan aplikasi, biasanya langsung dibantu oleh anak saya, sehingga masalah tersebut bisa segera teratasi.

Pertanyaan Butir 3:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem digital ASABRI sudah mendukung kebutuhan pelayanan pensiun secara efektif dibandingkan layanan manual sebelumnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, sistem digital ASABRI sudah sangat membantu. Pelayanan menjadi lebih cepat, tidak memakan banyak waktu, dan lebih efisien dibandingkan dulu. Walaupun saya belum bisa menggunakannya secara mandiri, keberadaan aplikasi ini sangat memudahkan urusan pelayanan pensiun.

Kutipan Pernyataan Kunci :

“Awalnya saya kira sulit, tapi setelah belajar ternyata lebih mudah, lebih hemat waktu, walaupun saya tetap sering dibantu anak karena gaptek.”

B. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Informasi

Pertanyaan Butir 1:

Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sudah akurat dan diperbarui secara tepat waktu?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, informasi yang ada di aplikasi cukup jelas dan dapat dipercaya. Biasanya saya mengetahui informasi tersebut melalui bantuan anak saya, dan sejauh ini informasinya sesuai dengan kebutuhan saya.

Pertanyaan Butir 2 :

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Karena saya kurang memahami penggunaan aplikasi, ada beberapa bagian yang sulit saya pahami sendiri. Dampaknya, saya lebih sering meminta bantuan anak untuk menjelaskan informasi yang ada di dalam aplikasi.

Pertanyaan Butir 3:

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, informasi yang tersedia di aplikasi sudah cukup membantu dalam proses pelayanan. Dengan adanya informasi tersebut, saya jadi lebih tahu mengenai layanan ASABRI, meskipun saya mengaksesnya melalui bantuan anak.

C. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Layanan

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memperoleh bantuan atau layanan ketika mengalami kendala terkait aplikasi ASABRI Mobile?

Ringkasan Jawaban Informan:

Selama ini, pelayanan dari pihak ASABRI maupun customer service menurut saya sangat baik. Petugas selalu memberikan pelayanan secara maksimal, responsif, dan ramah ketika dibutuhkan. Biasanya anak saya menjadi perantara untuk berkomunikasi dengan pihak ASABRI.

Pertanyaan Butir 2:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana layanan digital ASABRI mampu menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang Malang?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, layanan digital ASABRI sudah cukup membantu dan mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor. Namun karena saya lebih nyaman jika dibantu secara langsung, sesekali saya masih lebih memilih datang ke kantor.

Pertanyaan Butir 3:

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kesiapan petugas atau customer service dalam mendukung layanan berbasis digital ini?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, petugas dan customer service ASABRI sudah siap mendukung layanan digital. Mereka responsif, ramah, dan mampu memberikan penjelasan dengan baik.

Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna

Pertanyaan Butir 1:

Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penerapan transformasi digital ASABRI dalam mendukung pelayanan pensiun?

Ringkasan Jawaban Informan:

Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan penerapan layanan digital ASABRI karena memudahkan, menghemat waktu, dan membuat pelayanan menjadi lebih efisien.

Pertanyaan Butir 2:

Fitur atau layanan apa yang paling membantu Bapak/Ibu, dan fitur apa yang dirasa masih kurang atau belum tersedia?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, secara umum seluruh layanan yang ada di aplikasi sudah membantu proses pelayanan. Saya tidak memiliki keluhan khusus terhadap fitur, hanya saja saya belum bisa memanfaatkannya secara mandiri karena keterbatasan dalam menggunakan

teknologi.

Pertanyaan 3:

Menurut Bapak/Ibu, apa harapan dan saran untuk perbaikan layanan digital ASABRI ke depan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pensiunan?

Ringkasan Jawaban Informan:

Harapan saya, layanan digital ASABRI tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan agar semakin mudah digunakan oleh para pensiunan. Selain itu, saya berharap tetap ada pendampingan dan bantuan, terutama bagi pensiunan yang sudah lanjut usia dan masih kurang memahami teknologi seperti saya.

9). INFORMAN 9

Identitas Informan

Kode Informan : INF 9

Nama : Mustofa

Usia : 65 tahun

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Profesi Informan : Purna Kapten TNI

Tanggal Wawancara : 9 Januari 2026

Durasi Wawancara : 15 Menit

Metode : Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

A. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Sistem

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan aplikasi ASABRI Mobile dari segi kemudahan penggunaan dan navigasi sistem?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, aplikasi ASABRI Mobile sebenarnya cukup memudahkan. Namun dalam praktiknya saya masih sering mengalami kesulitan, terutama saat melakukan pelaporan. Beberapa menu masih terasa membingungkan bagi saya sehingga saya belum terbiasa menggunakan aplikasi secara mandiri.

Pertanyaan Butir 2:

Apakah selama menggunakan aplikasi tersebut pernah mengalami kendala teknis seperti gangguan login, sistem lambat, atau fitur tidak berfungsi? Dapat dijelaskan contohnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Kendala yang saya alami lebih pada kesulitan saat proses pelaporan melalui aplikasi, bukan

karena sistem tidak bisa diakses, tetapi karena saya kurang memahami langkah-langkah yang harus dilakukan.

Pertanyaan Butir 3:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana sistem digital ASABRI sudah mendukung kebutuhan pelayanan pensiun secara efektif dibandingkan layanan manual sebelumnya?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, sistem digital ASABRI sudah cukup membantu karena memudahkan pelayanan. Namun untuk keperluan pelaporan, saya masih merasa layanan manual lebih efektif karena saya bisa langsung diarahkan oleh petugas.

Kutipan Pernyataan Kunci :

“Aplikasinya sebenarnya memudahkan, tapi saya masih sering kesulitan saat pelaporan, jadi lebih memilih datang langsung ke ASABRI.”

B. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Informasi

Pertanyaan Butir 1:

Menurut Bapak/Ibu, apakah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sudah akurat dan diperbarui secara tepat waktu?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, informasi yang ditampilkan di aplikasi cukup jelas dan sesuai dengan kebutuhan, terutama untuk mengetahui informasi layanan dan pelaporan.

Pertanyaan Butir 2 :

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Beberapa bagian masih terasa kurang mudah dipahami, khususnya terkait alur pelaporan. Dampaknya, saya menjadi ragu untuk mengisi sendiri dan lebih memilih datang langsung ke kantor.

Pertanyaan Butir 3:

Apakah terdapat istilah atau informasi dalam aplikasi yang sulit dipahami? Bagaimana dampaknya terhadap pemahaman Bapak/Ibu sebagai pengguna?

Ringkasan Jawaban Informan:

Informasi di aplikasi sudah membantu sebagai gambaran awal, tetapi belum cukup membuat saya yakin untuk melakukan pelaporan secara mandiri.

C. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Layanan

Pertanyaan Butir 1:

Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam memperoleh bantuan atau layanan ketika mengalami kendala terkait aplikasi ASABRI Mobile?

Ringkasan Jawaban Informan:

Saya rutin datang ke kantor ASABRI setiap kali melakukan pelaporan SPTB. Menurut saya, pelayanan petugas sangat membantu karena saya langsung diarahkan dan dibimbing sampai proses pelaporan selesai.

Pertanyaan Butir 2:

Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana layanan digital ASABRI mampu menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang Malang?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, layanan digital belum sepenuhnya bisa menggantikan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor, khususnya untuk pelaporan. Saya lebih nyaman datang langsung karena bisa dibantu dan diarahkan.

Pertanyaan Butir 3:

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kesiapan petugas atau customer service dalam mendukung layanan berbasis digital ini?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, petugas ASABRI sudah siap dan sangat membantu, terutama dalam mendampingi proses pelaporan bagi pensiunan yang masih mengalami kesulitan menggunakan aplikasi.

Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna**Pertanyaan Butir 1:**

Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap penerapan transformasi digital ASABRI dalam mendukung pelayanan pensiun?

Ringkasan Jawaban Informan:

Secara keseluruhan saya merasa cukup puas karena aplikasi ASABRI Mobile sebenarnya memudahkan, meskipun saya pribadi belum bisa menggunakannya secara maksimal.

Pertanyaan Butir 2:

Fitur atau layanan apa yang paling membantu Bapak/Ibu, dan fitur apa yang dirasa masih kurang atau belum tersedia?

Ringkasan Jawaban Informan:

Menurut saya, layanan pelaporan merupakan fitur yang paling penting. Namun, fitur tersebut masih terasa sulit digunakan bagi saya sehingga perlu pendampingan langsung dari petugas.

Pertanyaan 3:

Menurut Bapak/Ibu, apa harapan dan saran untuk perbaikan layanan digital ASABRI ke depan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pensiunan?

Ringkasan Jawaban Informan:

Harapan saya, ke depan aplikasi ASABRI Mobile dapat dibuat lebih sederhana, terutama pada menu pelaporan, sehingga pensiunan seusia saya bisa lebih mudah menggunakan aplikasi tanpa harus selalu datang ke kantor.

10). INFORMAN 10

Identitas Informan

Kode Informan : INF 10

Nama : Muhammad Hasim

Usia : 70 tahun

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Profesi Informan : Purn TNI AD

Tanggal Wawancara : 7 April 2026

Durasi Wawancara : 15 Menit

Metode : Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

A. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Sistem

Ringkasan Jawaban Informan:

Secara umum, aplikasi ASABRI Mobile sudah cukup mudah digunakan dengan tampilan yang sederhana. Namun, pensiunan masih sering mengalami kesulitan dalam memahami navigasi, terutama bagi yang kurang terbiasa dengan teknologi.

Kendala teknis yang sering dilaporkan antara lain kesulitan login, sistem yang terkadang lambat, serta beberapa fitur yang tidak langsung berfungsi dengan baik. Hal ini biasanya terjadi karena kesalahan input pengguna atau kondisi jaringan.

Dibandingkan layanan manual, sistem digital sudah cukup membantu dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, efektivitasnya belum maksimal karena masih banyak pengguna yang membutuhkan bantuan dalam penggunaannya.

B. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Informasi

Ringkasan Jawaban Informan:

Informasi yang disajikan dalam aplikasi seperti data saldo dan histori transaksi sudah cukup lengkap dan jelas. Dari sisi sistem, informasi tersebut sudah sesuai dengan data yang tersedia.

Namun, terdapat beberapa istilah yang masih sulit dipahami oleh pensiunan, sehingga sering menimbulkan kebingungan dan memerlukan penjelasan tambahan dari petugas. Secara umum, informasi yang ditampilkan sudah akurat, tetapi dalam beberapa kondisi pembaruan data tidak langsung terlihat sehingga menimbulkan pertanyaan dari pengguna.

C. Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kualitas Layanan**Ringkasan Jawaban Informan:**

Dalam memberikan bantuan, petugas berupaya membantu pengguna baik secara langsung maupun melalui penjelasan terkait penggunaan aplikasi. Pendampingan masih sering dilakukan, terutama untuk pengguna lansia.

Layanan digital sudah cukup membantu mengurangi kebutuhan datang ke kantor, terutama untuk akses informasi. Namun, untuk beberapa kondisi tertentu, pengguna tetap memerlukan layanan langsung.

Dari sisi kesiapan, petugas sudah memahami sistem digital, tetapi masih diperlukan peningkatan dalam cara penyampaian agar lebih mudah dipahami oleh pensiunan.

Hasil Wawancara Berdasarkan Aspek Kepuasan Pengguna**Ringkasan Jawaban Informan:**

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna cukup baik, khususnya bagi pengguna yang sudah terbiasa dengan teknologi digital. Mereka merasa layanan menjadi lebih cepat dan praktis.

Fitur yang paling membantu adalah pengecekan data dan informasi saldo. Namun, fitur yang masih dirasa kurang adalah panduan penggunaan yang lebih sederhana dan mudah dipahami.

Ke depan, diharapkan sistem dapat dikembangkan menjadi lebih ramah bagi pengguna lansia, serta ditingkatkan sosialisasi agar semua pensiunan dapat memanfaatkan layanan digital dengan baik.

DOKUMENTASI WAWANCARA





