

BAB III

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus

Pemutusan hubungan kerja bukanlah hal yang asing bagi para pegawai. Tidak sedikit pegawai yang dirumahkan karena usianya sudah mencapai batas maksimal yang ditentukan. Dampak yang sangat dirasakan oleh Divisi Sumber Daya Manusia adalah dalam hal pengelolaan administrasi pensiun, contohnya seperti dalam proses pengelolaan administrasi pensiun biasanya pegawai yang akan pensiun harus datang ke kantor pusat untuk melakukan pengisian secara manual formulir klaim pensiun sehingga kegiatan tersebut membutuhkan banyak kertas, membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengerjaannya.

Sedangkan pengelolaan administrasi pensiun pada Divisi *Human Capital Magement* PT Perusahaan Gas Negara Tbk sangatlah kompleks dan harus berjalan dengan cepat, karena tidak sedikitnya pegawai yang akan pensiun setiap bulannya. Begitupun pada pengisian formulir klaim pensiun yang jumlahnya tidak sedikit dan harus diisi oleh pegawai yang bersangkutan, formulir tersebut juga masih harus dilakukan pemeriksaan oleh Divisi *Human Capital Magement*, hal tersebut tentu saja harus dilakukan dalam waktu yang cepat.

Dari kedua hal tersebut, maka dapat di pelajari dan dapat menjadi bahan pertimbangan bahwa pentingnya waktu dan tenaga ekstra yang di gunakan dalam pengelolaan administrasi pensiun tersebut. Berbagai usaha meminimalisir pekerjaan terus dilakukan oleh PT Perusahaan Gas Negara Tbk agar pekerjaan dapat tuntas secara maksimal, hingga penerapan *E-Retired Administration* yang berupa sistem aplikasi *Convenient Application Retiring Employee (CARE)* menjadi pilihan baru dalam perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini.

Pada PT Perusahaan Gas Negara Tbk, terdapat suatu sistem *E-Retired Administration* yang merupakan bagian dari *e-office*. Aplikasi tersebut diberi nama *Convenient Application Retiring Employee (CARE)*. Aplikasi tersebut sengaja di ciptakan dengan tujuan untuk memudahkan pekerjaan dan meningkatkan efisiensi kinerja pegawai dalam hal pengelolaan administrasi pensiun. Namun dalam penerapannya, masih terdapat beberapa kendala yaitu :

1. Kurangnya Kemampuan Serta Pengetahuan Pegawai Mengenai *E-Retired Administration*.

Pengelolaan administrasi pensiun secara elektornik atau disebut juga dengan *E-Retired Administration* masih terbilang baru bagi lingkungan perusahaan, sehingga pemahaman terhadap penggunaan aplikasi *Convenient Application Retiring Employee (CARE)* pada PT Perusahaan Gas Negara Tbk masih terbilang minim, ditambah dengan usia para

pegawai yang akan pensiun sudah diatas 50 tahun. Hal ini tentu saja menjadi salah satu penghambat dalam pemanfaatan kemajuan teknologi pada era saat ini.

Dengan kurangnya kemampuan serta pengetahuan terhadap perkembangan teknologi saat ini, pegawai yang ada di PT Perusahaan Gas Negara Tbk juga belum begitu faham alur pensiun yang ada pada PT Perusahaan Gas Negara. Karena biasanya pegawai yang akan pensiun harus datang ke kantor pusat untuk mengurus, mengisi serta melengkapi persyaratan dokumen klaim pensiun secara mandiri. Hal tersebut tentu saja menjadikan pengelolaan administrasi pensiun menjadi tidak efektif dan efisien, karena dapat menghabiskan waktu yang cukup lama.

Maka setelah hadirnya sistem aplikasi *E-Retired Administration* yang diberi nama aplikasi *Convenient Application Retiring Employee (CARE)* membuat pegawai di PT Perusahaan Gas Negara harus memantau sendiri formulir Masa Persiapan Pensiun yang mereka buat dengan memahami alur dari awal hingga formulir-formulir klaim di serahkan ke lembaga dana pensiun.

2. Tidak adanya *Pop-Up* atau Pemberitahuan Pada Sistem Aplikasi

Setiap aplikasi yang diciptakan tentu saja dibuat semudah mungkin dan se-efektif mungkin untuk di gunakan. Aplikasi tersebut tentunya akan di kembangkan terus-menerus hingga sesuai dengan kebutuhan para

penggunanya. Namun pada aplikasi *E-Retired Administration* di PT Perusahaan Gas Negara Tbk berupa software berbasis teknologi, sehingga masih banyak kekurangan pada sistem aplikasinya. Kekurangan tersebut seperti tidak adanya *pop-up* pemberitahuan ketika surat yang telah di proses terkirim ke e-mail para pegawai yang akan pensiun. Hal ini tentu saja membuat pegawai harus mengecek e-mail dan melakukan konfirmasi kepada pegawai yang bersangkutan.

B. Analisis Kasus

Penerapan serta pemahaman terhadap aplikasi sistem *E-Office* dalam bidang perkantoran terutama pada pengelolaan *E-Retired Administration* hingga penyampaian dokumen klaim pensiun, menjadikan hal tersebut penting untuk dipelajari lebih lanjut.

1. Kurangnya Kemampuan Serta Pengetahuan Pegawai Mengenai *E-Retired Administration*.

Analisis pemahaman terhadap penerapan serta perkembangan suatu sistem *e-office* menjadi sebuah tantangan besar bagi perusahaan untuk merubah dunia perkantoran menjadi maya. Perkembangan tersebut harus di iringi dengan kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi tersebut. Penyelesaian masalah pada PT Perusahaan Gas Negara Tbk adalah dengan terus melakukan sosialisasi kepada pegawai terkait dengan

penggunaan aplikasi *E-Retired Administration* yang bernama aplikasi *Convenient Application Retiring Employee (CARE)*.

Melihat tingkat efektifitas, menurut teori (Juairiyah & Hendrixon, 2017) bahwa “Efektif, (*effective, doing the right thing*) yang memiliki arti sistem informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.” Bahwa penggunaan aplikasi *E-Retired Administration* harus terus dikembangkan serta ditingkatkan kualitasnya agar sesuai dengan kebutuhan para penggunanya.

Selain itu dilihat dari segi efisiensi dalam penerapannya, menurut teori (Juairiyah & Hendrixon, 2017) bahwa “Efisien (*efficient, doing this right*) yang memiliki arti sistem informasi tersebut dapat digunakan semaksimal mungkin oleh para penggunanya agar dapat menghasilkan output yang besar.” Maksud efisien dari kalimat diatas adalah aplikasi tersebut sengaja di ciptakan oleh PT Perusahaan Gas Negara Tbk guna memudahkan para pegawai, aplikasi tersebut seharusnya dapat mempercepat kinerja pegawai-pegawai yang ada.

Dalam menyikapi perubahan pengelolaan administrasi pensiun menjadi suatu sistem aplikasi, tentu saja akan menimbulkan kesulitan serta penyesuaian terhadap sistem baru. Agar proses pengelolaan administrasi pensiun dapat berjalan dengan lancar. Maka untuk mengatasi masalah tersebut dibutuhkan pelatihan kepada para pegawai dalam mengelola administrasi pensiun secara elektronik. Menurut teori (Arini dkk, 2017)

menyatakan bahwa “Pelatihan yang tepat akan membantu para pegawai dalam mengoperasikan serta memahami suatu sistem baru.” Dengan begitu para pegawai PT Perusahaan Gas Negara akan terbiasa dengan perubahan penggunaan suatu sistem dari manual menjadi berbasis elektronik.

2. Tidak Adanya *Pop-Up* atau Pemberitahuan Pada Sistem Aplikasi

Aplikasi *Convenient Application Retiring Employee (CARE)* digunakan untuk pengelolaan administrasi pensiun, dengan tujuan untuk mempermudah, memperlancar, serta mengurangi penggunaan kertas agar pengelolaan tersebut menjadi lebih cepat dan efisien. Seperti teori yang dijelaskan oleh (Juairiyah & Hendrixon, 2017) bahwa “Dalam penerapannya *e-office* ini lebih efektif dan efisien karena dapat menghemat waktu, menghemat biaya dan menghemat kertas.” Dengan begitu perusahaan dapat melakukan pengurangan penggunaan kertas serta mengurangi biaya operasional perusahaan.

Dalam penerapannya PT Perusahaan Gas Negara Tbk sudah melakukan penghematan kertas, dimana dalam kegiatan surat – menyurat yang berhubungan dengan administrasi pensiun dikerjakan dalam suatu sistem yang sudah terintegrasi dengan e-mail para pegawai. Namun sistem aplikasi *Convenient Application Retiring Employee (CARE)* terkadang tidak memunculkan *pop-up* atau pemberitahuan bahwa surat tersebut

sudah terkirim ke e-mail pegawai yang bersangkutan, sehingga Divisi *Human Capital Management* harus melakukan pengecekan e-mail perusahaan. Hal tersebut tentu saja membuat pegawaian menjadi lebih lama. Sedangkan dalam kegiatan pengelolaan administrasi pensiun ini harus dilakukan secara cepat dan tepat.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem aplikasi tersebut masih memiliki beberapa hambatan, sehingga dapat menimbulkan kerugian baik dari waktu, tenaga, serta mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut (Juairiyah & Hendrixon, 2017) “Sistem komputerisasi ini seharusnya di ciptakan dengan prosedur sistem yang tepat, serta memenuhi berbagai segi kelayakan teknis serta layak operasi.” Teori tersebut menjelaskan bahwa sistem aplikasi yang diciptakan harus sesuai dengan kebutuhan pegawai dan memenuhi standar prosedur sistem. Yang dimaksud dengan memenuhi standar prosedur sistem adalah aplikasi tersebut layak digunakan oleh para pegawai, cepat dan mudah untuk dioperasikan.

Sesuai dengan teori diatas, kenyataan yang ada pada sistem aplikasi *E-Retired Administration* masih belum memenuhi prosedur kelayakan sistem bahwa seharusnya sistem tersebut bisa cepat dan mudah untuk digunakan. Sehingga solusi yang dapat diberikan adalah dengan cara melakukan pemeliharaan sistem. Menurut (Haryanti & Irianto, 2011) “Pemeliharaan

sistem adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara mengevaluasi sistem secara cepat, tepat dan efisien dengan tujuan meminimalkan gangguan control dan gangguan operasi yang memungkinkan terjadi.” Oleh karena itu untuk mengatasi hal ini, sebaiknya bagian *Information Technology* (IT) secepatnya meningkatkan sistem aplikasi hingga relevan.

