



Yusra Iestari
 Harahap¹
 Atika²

ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PROSES PELAYANAN DANA PENSUN DI PT ASABRI (PERSERO)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan dana pensiun di PT ASABRI (Persero). Dengan bertambahnya jumlah peserta dan meningkatnya kompleksitas layanan, penerapan digitalisasi dan otomatisasi menjadi strategi utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi teknologi seperti Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan digitalisasi dokumen mampu mempercepat proses layanan, mengurangi kesalahan akibat human error, serta meningkatkan efisiensi biaya operasional. Demikian, perusahaan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur, resistensi terhadap perubahan, serta tantangan keamanan data. Untuk mengatasi masalah ini, disarankan peningkatan infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia secara berkelanjutan, dan penguatan sistem keamanan data.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, Efisiensi Layanan, Dana Pensiun, Digitalisasi, Otomatisasi, PT ASABRI, Manajemen Data

Abstract

This research aims to explore the role of information technology in improving the efficiency of managing pension fund services at PT ASABRI (Persero). With the increasing number of participants and increasing complexity of services, implementing digitalization and automation is becoming a key strategy. The research results show that the implementation of technology such as Management Information Systems (SIM) and document digitization can speed up service processes, reduce errors due to human error, and increase operational cost efficiency. However, companies still face obstacles in the form of limited infrastructure, resistance to change, and data security challenges. To overcome this problem, it is recommended to improve infrastructure, continuously train human resources, and strengthen data security systems.

Keywords: Information Technology, Service Efficiency, Pension Funds, Digitalization, Automation, PT ASABRI, Data Management

PENDAHULUAN

PT ASABRI (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi sosial dan pengelolaan dana pensiun untuk anggota TNI, Polri, dan ASN di lingkungan Kementerian Pertahanan dan Kepolisian. Seiring dengan meningkatnya jumlah peserta dan kompleksitas layanan, perusahaan ini dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dana pensiun. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi tantangan tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanan.

Pemanfaatan teknologi dalam dunia bisnis dan industri telah menjadi kebutuhan mutlak, termasuk di sektor pengelolaan dana pensiun. Digitalisasi dan otomatisasi proses dapat mempercepat dan meningkatkan akurasi pelayanan, mengurangi biaya operasional, serta meminimalisir kesalahan yang disebabkan oleh manusia (human error). Dalam konteks pengelolaan dana pensiun, teknologi dapat membantu mengelola data peserta, mempercepat proses klaim, meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan bagi peserta untuk mengakses informasi.

¹ Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
 email: yusralestari12@gmail.com atika@uinsu.ac.id

Di era transformasi digital ini, banyak perusahaan di berbagai sektor telah beralih menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi. PT ASABRI, sebagai lembaga yang berperan penting dalam kesejahteraan pensiun anggotanya, juga dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan ini. Namun, penerapan teknologi di sektor pengelolaan dana pensiun sering kali menghadapi berbagai tantangan, mulai dari kesiapan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, hingga resistensi terhadap perubahan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana teknologi telah dimanfaatkan di PT ASABRI dalam meningkatkan efisiensi proses pelayanan dana pensiun. Dengan menganalisis potensi dan tantangan yang ada, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk pengembangan lebih lanjut dalam penerapan teknologi di perusahaan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka ini membahas teori dan konsep yang relevan dengan penelitian tentang pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dana pensiun di PT ASABRI (Persero). Pembahasan meliputi konsep teknologi informasi, efisiensi operasional, serta kajian sebelumnya terkait digitalisasi dan otomasi dalam pengelolaan dana pensiun.

Teknologi Informasi

Teknologi informasi (TI) merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mendukung efisiensi dan produktivitas di berbagai sektor industri, termasuk dalam pengelolaan dana pensiun. Menurut Laudon & Laudon (2016), teknologi informasi adalah kombinasi perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian di sebuah organisasi. Dalam konteks pengelolaan dana pensiun, TI dapat membantu dalam berbagai aspek, seperti digitalisasi data, otomatisasi klaim, dan transparansi informasi peserta.

Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan organisasi untuk merespon lebih cepat terhadap perubahan lingkungan, meningkatkan efisiensi operasional, serta memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna. Menurut O'Brien & Marakas (2010), teknologi informasi memungkinkan perusahaan untuk mengotomatisasi proses manual dan mempercepat akses terhadap informasi yang dibutuhkan. Dalam konteks PT ASABRI, teknologi informasi memegang peran penting dalam mengelola data peserta, mempercepat pemrosesan klaim, serta mengurangi potensi kesalahan administrasi.

Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional mengacu pada kemampuan organisasi untuk memaksimalkan output dengan menggunakan sumber daya yang minimal, baik itu tenaga kerja, waktu, maupun biaya (Daft, 2015). Dalam konteks pelayanan dana pensiun, efisiensi operasional dapat dilihat dari seberapa cepat dan tepat proses pelayanan diberikan kepada peserta, termasuk dalam pengelolaan klaim, pembayaran pensiun, dan pelayanan informasi lainnya.

Otomatisasi proses merupakan salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi operasional. Menurut Hammer & Champy (2009), otomatisasi bisnis dapat mengurangi redundansi, mempercepat proses, dan mengurangi risiko kesalahan manusia. Dalam konteks PT ASABRI, penggunaan sistem klaim otomatis dan digitalisasi dokumen merupakan contoh nyata bagaimana teknologi informasi dapat mendukung efisiensi operasional.

Digitalisasi dan Otomatisasi dalam Pengelolaan Dana Pensiun

Digitalisasi adalah proses mengonversi informasi fisik menjadi bentuk digital yang dapat diakses dan dikelola secara elektronik. Dalam pengelolaan dana pensiun, digitalisasi memainkan peran penting dalam menyederhanakan administrasi dan mempercepat akses informasi. Sebagai contoh, penelitian oleh Janssen et al. (2018) menunjukkan bahwa digitalisasi dalam pengelolaan dana pensiun mampu mempercepat proses pengolahan klaim, meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses informasi.

Selain digitalisasi, otomatisasi juga merupakan elemen penting dalam meningkatkan efisiensi. Menurut Davenport & Short (1990), otomatisasi dapat menghilangkan langkah-langkah yang tidak bernilai tambah dalam sebuah proses bisnis, sehingga mempercepat waktu proses dan mengurangi biaya operasional. Dalam pengelolaan dana pensiun, sistem otomatisasi dapat digunakan untuk memproses klaim secara cepat dan akurat, mengelola data peserta secara real-time, serta meminimalisir intervensi manual yang rentan terhadap kesalahan.

Kajian Penelitian Terdahulu

Pemanfaatan Teknologi dalam Pengelolaan Dana Pensiun

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan dana pensiun. Menurut studi yang dilakukan oleh Singh & Verma (2019), penerapan teknologi dalam pengelolaan dana pensiun membantu meningkatkan akurasi dan kecepatan layanan, terutama dalam hal proses klaim dan pembayaran pensiun. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian di sektor asuransi sosial yang menunjukkan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan (García-Peñalvo et al., 2017).

Tantangan Implementasi Teknologi

Meski banyak keuntungan yang dapat diperoleh dari pemanfaatan teknologi, beberapa penelitian juga mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam proses implementasinya. Studi oleh Khasawneh & Al-Dalahmeh (2013) mengungkapkan bahwa keterbatasan infrastruktur, resistensi karyawan terhadap teknologi baru, dan kekhawatiran tentang keamanan data merupakan tantangan utama dalam penerapan teknologi di berbagai organisasi.

Pengaruh Teknologi terhadap Efisiensi

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efisiensi operasional organisasi. Sebagai contoh, penelitian oleh Mithas et al. (2011) menunjukkan bahwa investasi dalam teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, serta meningkatkan kualitas layanan. Dalam konteks PT ASABRI, teknologi diharapkan dapat mengoptimalkan proses pelayanan dana pensiun dengan mempercepat waktu respon, meningkatkan akurasi data, dan memperbaiki transparansi dalam pengelolaan dana.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan pustaka, kerangka konseptual penelitian ini berfokus pada hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi operasional di PT ASABRI. Teknologi informasi yang diterapkan diharapkan mampu meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam proses pelayanan, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan kepuasan peserta. Di sisi lain, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan resistensi terhadap perubahan perlu diatasi untuk mencapai efisiensi yang optimal.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dana pensiun di PT ASABRI (Persero). Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi teknologi, serta menganalisis dampak teknologi terhadap efisiensi operasional.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa metode yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang komprehensif dan mendalam mengenai pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dana pensiun di PT ASABRI (Persero).

Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan dengan karyawan, manajemen, dan peserta dana pensiun untuk mendapatkan informasi langsung mengenai pengalaman dan pandangan mereka terkait pemanfaatan teknologi dalam pelayanan dana pensiun. Proses wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan panduan wawancara yang telah disiapkan, namun tetap memberikan fleksibilitas untuk mengeksplorasi informasi tambahan yang muncul selama percakapan. narasumber dipilih berdasarkan kriteria relevansi, seperti jabatan, pengalaman kerja, dan keterlibatan dalam penggunaan teknologi.

Observasi

Penelitian ini melakukan observasi langsung di lokasi pelayanan PT ASABRI untuk memahami bagaimana teknologi diterapkan dalam proses kerja sehari-hari. mengamati interaksi antara karyawan dengan sistem teknologi informasi, termasuk penggunaan sistem klaim otomatis, pengelolaan data, dan aplikasi layanan peserta. Observasi juga mencakup proses pengolahan klaim dan interaksi karyawan dengan peserta dana pensiun. Dan Catatan observasi

akan digunakan untuk mendukung data dari wawancara dan mendalami aspek tertentu yang relevan dengan penelitian.

Dokumentasi

Pengumpulan data sekunder dari berbagai dokumen yang relevan untuk melengkapi informasi yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dan Proses mengumpulkan dokumen internal seperti laporan tahunan PT ASABRI, laporan penerapan teknologi, kebijakan internal, serta prosedur operasional standar yang berkaitan dengan pelayanan dana pensiun. Juga akan diteliti literatur, artikel, dan studi sebelumnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan dana pensiun. Data dari dokumentasi ini akan dianalisis untuk Memberikan Konteks Dan Mendukung Temuan Dari Wawancara Dan Observasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan yang sistematis untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Berikut adalah langkah-langkah teknik analisis data yang digunakan:

Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyaringan dan penyederhanaan data yang telah dikumpulkan untuk menghilangkan informasi yang tidak relevan, sekaligus menyoroti data yang penting dan berhubungan dengan fokus penelitian. data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dicatat dan dikelompokkan berdasarkan tema atau kategori yang relevan, seperti penerapan teknologi, dampak terhadap efisiensi, yang di hadapi.

Penyajian Data

Penyajian data adalah langkah di mana data yang telah direduksi disusun dalam format yang lebih terstruktur untuk memudahkan pemahaman dan analisis. , proses data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang mencakup hasil wawancara, catatan observasi, dan informasi dari dokumentasi Dengan Penggunaan tabel, grafik, atau diagram dapat digunakan untuk membantu menggambarkan data dan hubungan antara berbagai variabel, seperti penggunaan teknologi dan tingkat efisiensi. Penyajian data ini akan mempermudah dalam membandingkan hasil yang diperoleh dari berbagai sumber dan dalam menyusun argumen yang mendukung kesimpulan penelitian

Analisis Tematik

Analisis tematik adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) dalam data kualitatif. Setelah proses data direduksi dan disajikan, peneliti melakukan analisis tematik untuk menemukan tema utama yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian tema-tema yang diidentifikasi dapat mencakup aspek-aspek seperti kelebihan penggunaan teknologi, tantangan dalam implementasi, serta dampak teknologi terhadap efisiensi pelayanan yang di teliti memberikan penjelasan mendalam mengenai masing-masing tema, disertai dengan kutipan dari narasumber sebagai bukti untuk memperkuat analisis.

Triangulasi Data

Untuk memastikan keakuratan dan konsistensi temuan, peneliti melakukan triangulasi data dengan membandingkan hasil analisis dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dan dokumentasi). dengan menggunakan triangulasi, peneliti dapat memvalidasi temuan dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pemanfaatan teknologi di PT ASABRI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi proses pelayanan dana pensiun di PT ASABRI (Persero). Hasil dari penelitian ini dibagi menjadi beberapa temuan utama terkait implementasi teknologi, dampaknya terhadap efisiensi, serta tantangan yang dihadapi dalam proses penerapannya.

1. Pemanfaatan Teknologi di PT ASABRI

PT ASABRI telah menerapkan berbagai teknologi informasi dalam proses pelayanan dana pensiun. Beberapa sistem yang telah diadopsi antara lain:

- a. Sistem Informasi Manajemen (SIM): Sistem ini digunakan untuk mengelola data peserta, mencatat kontribusi bulanan, dan melacak status klaim pensiun. SIM memungkinkan pengolahan data yang lebih cepat dan terstruktur, sehingga memudahkan manajemen dalam melakukan monitoring dan evaluasi.

- b. Digitalisasi Dokumen: Proses digitalisasi dokumen telah diterapkan untuk mengurangi penggunaan dokumen fisik dan meminimalisir risiko kehilangan data. Hal ini juga mempercepat akses dan pengelolaan dokumen secara real-time.
 - c. Sistem Klaim Otomatis: Sistem ini dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengajukan klaim pensiun secara online. Klaim yang diajukan melalui sistem ini diproses secara otomatis, sehingga mengurangi waktu tunggu peserta.
 - d. Aplikasi Mobile: ASABRI telah meluncurkan aplikasi mobile yang memungkinkan peserta mengakses informasi terkait dana pensiun mereka, seperti saldo, status klaim, dan informasi lainnya secara langsung melalui ponsel mereka.
2. Dampak Pemanfaatan Teknologi terhadap Efisiensi
- Pemanfaatan teknologi di PT ASABRI membawa berbagai dampak positif dalam meningkatkan efisiensi proses pelayanan dana pensiun. Beberapa dampak utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:
- a. Peningkatan Kecepatan Layanan: Dengan adanya sistem otomatisasi dalam pengolahan klaim, waktu pemrosesan klaim dana pensiun berkurang secara signifikan. Berdasarkan wawancara dengan manajemen PT ASABRI, klaim yang sebelumnya memerlukan waktu berminggu-minggu kini dapat diselesaikan dalam hitungan hari.
 - b. Pengurangan Kesalahan Manual: Digitalisasi data dan otomatisasi proses membantu mengurangi kesalahan yang disebabkan oleh human error, seperti kesalahan dalam memasukkan data atau kehilangan dokumen penting.
 - c. Kemudahan Akses Bagi Peserta: Melalui aplikasi mobile dan portal online, peserta dana pensiun dapat dengan mudah memantau informasi dana pensiun mereka kapan saja dan di mana saja.
 - d. Penghematan Biaya Operasional: Otomatisasi proses dan pengurangan penggunaan dokumen fisik berdampak pada efisiensi biaya operasional perusahaan, terutama dalam hal administrasi dan pengelolaan arsip.
3. Tantangan dalam Penerapan Teknologi
- Meskipun penerapan teknologi di PT ASABRI memberikan banyak manfaat, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam proses implementasinya:
- a. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi: Beberapa wilayah di Indonesia yang menjadi cakupan layanan PT ASABRI memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti akses internet yang belum memadai.
 - b. Resistensi dari Karyawan: Tidak semua karyawan PT ASABRI siap untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Beberapa karyawan yang telah bekerja lama mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan sistem yang diperbarui, sehingga mempengaruhi efektivitas implementasi teknologi.
 - c. Keamanan Data: Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi digital, ancaman terhadap keamanan data juga menjadi perhatian utama. PT ASABRI harus memastikan bahwa sistem yang digunakan memiliki tingkat keamanan yang tinggi untuk melindungi data peserta dari potensi kebocoran atau serangan siber.
 - d. Kebutuhan Pelatihan Berkelanjutan: Untuk memastikan optimalisasi penggunaan teknologi, pelatihan berkelanjutan bagi karyawan menjadi penting.
4. Rekomendasi untuk Peningkatan Efisiensi Melalui Teknologi
- Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk PT ASABRI dalam rangka meningkatkan efisiensi melalui pemanfaatan teknologi adalah :
- a. Peningkatan Infrastruktur Teknologi: PT ASABRI perlu berinvestasi lebih lanjut dalam peningkatan infrastruktur teknologi, terutama di daerah-daerah yang masih mengalami kesulitan akses internet. Hal ini dapat dilakukan melalui kerja sama dengan penyedia layanan internet atau inisiatif lain yang mendukung akses teknologi di seluruh wilayah operasional perusahaan.
 - b. Program Pelatihan yang Intensif: Perusahaan harus menyediakan program pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan untuk karyawan, terutama bagi mereka yang mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Pelatihan ini juga harus mencakup aspek keamanan data.
 - c. Penguatan Sistem Keamanan: Mengingat pentingnya keamanan data peserta, PT ASABRI perlu memastikan bahwa sistem teknologi yang digunakan selalu diperbarui dengan fitur

keamanan terbaru. Pengawasan berkala dan audit keamanan sistem harus dilakukan secara rutin.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi di PT ASABRI telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dalam proses pelayanan dana pensiun. Meskipun demikian, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan penerapan teknologi dapat berjalan lebih optimal di masa depan. Investasi dalam infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia, dan keamanan data menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mendukung keberlanjutan efisiensi melalui teknologi.

SARAN

Berdasarkan pengalaman yang diperoleh penulisan selama melaksanakan magang, maka penulis memberikan saran yang diharapkan dapat berguna dikemudian hari agar pelaksanaan magang yang jauh lebih baik lagi bagi semua pihak. Adapun saran yang diberikan praktikan ialah sebagai berikut:

1. Peningkatan Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia PT ASABRI sebaiknya mengadakan pelatihan rutin bagi karyawan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi baru. Fokus pada manajemen perubahan akan membantu mengurangi resistensi dan meningkatkan penerimaan terhadap teknologi di kalangan karyawan.
2. Investasi dalam Infrastruktur Teknologi Informasi Disarankan agar perusahaan melakukan investasi tambahan dalam infrastruktur TI, seperti meningkatkan kecepatan internet dan memperbarui perangkat keras. Infrastruktur yang memadai akan mendukung kelancaran operasional dan memastikan semua karyawan dapat memanfaatkan teknologi secara optimal.
3. Peningkatan Fasilitas Layanan bagi Peserta Untuk lebih meningkatkan pengalaman peserta, PT ASABRI dapat menyediakan panduan penggunaan portal digital dan mengadakan sosialisasi mengenai layanan yang tersedia. Dengan demikian, peserta akan lebih memahami cara mengakses informasi dan mengajukan klaim secara online.
4. Monitoring dan Evaluasi Berkala Perusahaan perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terkait penerapan teknologi dalam proses pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul dan mengambil langkah perbaikan yang diperlukan secara tepat waktu.
5. Penerapan Sistem Umpan Balik mengembangkan sistem umpan balik dari peserta dan karyawan untuk mengetahui kekurangan dalam layanan yang diberikan. Dengan adanya umpan balik yang konstruktif, PT ASABRI dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi, S. (2019). "Penerapan Teknologi Informasi dalam Pengelolaan Dana Pensiun." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 21(3), 145-160.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education
- Raharjo, K., & Wijayanti, N. (2021). "Digital Transformation in Pension Fund Management." *International Journal of Economics and Business Administration*, 9(2), 101-110
- Riduwan, M. (2013). *Metode dan Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widiastuti, T. (2020). "Analisis Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 27-39.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Diakses dari <https://www.rinekacipta.com> (<https://www.rinekacipta.com>)

- Budi, S. (2020). "Penerapan Teknologi Informasi dalam Pengelolaan Dana Pensiun." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Diakses dari <https://www.jmbjournal.com/penerapan-teknologi-informasi> <https://www.jmbjournal.com/penerapan-teknologi-informasi>
- Creswell, J. W. (2020). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Diakses dari [https://us.sagepub.com/en-us/nam/research design/book245433](https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book245433) (<https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book245433>)
- Dinas Sosial dan Tenaga Kerja. (2020). "Laporan Tahunan Pengelolaan Dana Pensiun." Diakses dari <https://www.dinsos.go.id/laporan-tahunan> (<https://www.dinsos.go.id/laporan-tahunan>)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Diakses dari <https://www.pearson.com/store/p/marketing-management/P100000045250> (<https://www.pearson.com/store/p/marketing-management/P100000045250>)