

PENERAPAN PROGRAM LAYANAN PENSIUNAN MELALUI KERJA SAMA PT. POS INDONESIA DAN KOPERASI NUSANTARA (KOPNUS) DI SURABAYA

Tia Ardhela Pramesti¹, Tri Kartika Pertiwi²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur

Email: 22012010123@student.upnjatim.ac.id, tri.pertiwi.mnj@upnjatim.ac.id

Abstrak

Program layanan pensiunan merupakan bentuk kolaborasi strategis antara PT Pos Indonesia dan Koperasi Nusantara (KOPNUS) dalam rangka memperluas alternatif penyaluran dana pensiun di Indonesia. Penelitian pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengimplementasikan dan mengevaluasi efektivitas program layanan pensiunan melalui pendekatan langsung kepada calon pengguna layanan. Kegiatan dilaksanakan di wilayah Surabaya dengan metode pelaksanaan berupa kunjungan langsung ke kediaman pensiunan untuk menawarkan perpindahan layanan dana pensiun dari Bank BTPN ke Kantor Pos Indonesia. Kunjungan ini sekaligus dimanfaatkan untuk memverifikasi keberadaan pensiunan (masih hidup, telah wafat, atau pindah domisili), serta menjelaskan kemungkinan penjaminan hutang oleh KOPNUS. Namun, hasil kegiatan menunjukkan bahwa tidak terdapat pensiunan yang bersedia beralih dari layanan Bank BTPN karena mereka merasa telah mendapatkan kenyamanan dan kepercayaan terhadap sistem layanan yang telah mereka gunakan. Temuan ini menunjukkan pentingnya strategi pendekatan yang lebih adaptif serta pemahaman terhadap persepsi dan kebutuhan emosional pensiunan dalam pelayanan publik.

Kata kunci: Pensiunan, Layanan Keuangan, Pos Indonesia, KOPNUS, Preferensi Pengguna

Abstract

The retiree services program represents a strategic collaboration between PT. Pos Indonesia and Koperasi Nusantara (KOPNUS) aimed at expanding alternative channels for pension fund distribution in Indonesia. This community engagement research sought to implement and evaluate the effectiveness of the retiree services program through a direct approach to prospective service users. The activities were conducted in the Surabaya region, utilizing a method of direct visits to retirees' residences to offer a transfer of pension fund services from Bank BTPN to PT. Pos Indonesia offices. These visits also served to verify the retirees' status (whether they were still living, deceased, or had moved domiciles) and to explain the possibility of debt guarantees by KOPNUS. However, the results of the activities indicated that no retirees were willing to switch from Bank BTPN services. They felt they had already achieved comfort and trust in the service system they were currently using. This finding underscores the importance of a more adaptive outreach strategy and a deeper understanding of retirees' perceptions and emotional needs in public services.

Keywords: Retirees, Financial Services, Pos Indonesia, KOPNUS, User Preference

PENDAHULUAN

Lanjut usia (lansia) merupakan salah satu kelompok masyarakat yang tergolong rentan, terutama dalam hal akses terhadap layanan keuangan. Keterbatasan fisik, penurunan kemampuan kognitif, serta rendahnya literasi digital menjadi tantangan utama dalam upaya mendorong inklusi keuangan di kelompok ini (Setiawan & Hidayati, 2020). Hal ini semakin kompleks ketika dikaitkan dengan sistem pencairan dana pensiun yang masih didominasi oleh saluran perbankan konvensional. Sementara sistem keuangan digital berkembang pesat, sebagian besar lansia masih mengalami kesulitan dalam beradaptasi, sehingga membutuhkan pendekatan pelayanan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap kondisi mereka (Yulianto & Sari, 2021).

Surabaya sebagai kota besar dengan kepadatan penduduk tinggi juga menghadapi tantangan serupa. Banyak pensiunan masih menerima dana pensiun melalui satu jalur, yaitu Bank BTPN, yang meskipun stabil dan terpercaya, belum mampu menjawab seluruh kebutuhan aksesibilitas lansia, terutama mereka yang tinggal jauh dari fasilitas bank, memiliki keterbatasan mobilitas, atau kurang memahami teknologi perbankan digital. Kondisi ini menimbulkan risiko keterlambatan pencairan, ketergantungan pada orang lain, dan potensi eksklusi finansial terhadap pensiunan yang tidak mampu mengakses layanan tersebut secara mandiri (Kementerian Sosial RI, 2022).

Dalam merespons kondisi tersebut, PT Pos Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki jaringan luas hingga ke pelosok, bersama Koperasi Nusantara (KOPNUS), menginisiasi program kolaboratif untuk menawarkan alternatif pencairan dana pensiun. Program ini memanfaatkan kanal layanan Pos Indonesia seperti outlet fisik, gerai Indomaret dengan aplikasi PosPay, serta layanan cardless ATM. Untuk pensiunan yang mengalami keterbatasan fisik berat, difasilitasi pula layanan pengantaran dana ke rumah secara langsung oleh petugas pos. Bentuk pelayanan ini menjadi salah satu inovasi dalam mendukung literasi keuangan dan inklusi layanan sosial berbasis komunitas, yang mulai banyak diterapkan dalam sistem perlindungan sosial lansia di negara berkembang (OECD, 2021).

Kegiatan sosialisasi ini dilakukan melalui metode kunjungan langsung (door-to-door), yang terbukti efektif dalam membangun kepercayaan serta mempermudah proses edukasi, terutama pada kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi (Hakim & Setiawan, 2021). Dalam kunjungan ini, petugas tidak hanya menyampaikan informasi dan membantu proses migrasi layanan, tetapi juga melakukan verifikasi data penerima manfaat untuk menjamin akurasi dan ketepatan sasaran dalam distribusi dana. Selain itu, pensiunan yang memiliki tanggungan finansial juga diberikan solusi melalui mekanisme penjaminan hutang oleh KOPNUS, agar proses perpindahan tidak terhambat oleh beban kredit yang masih aktif.

Namun, realisasi di lapangan menunjukkan bahwa adopsi layanan baru oleh pensiunan tidak semudah yang dibayangkan. Terdapat resistensi yang cukup tinggi, terutama dari segi psikologis dan emosional. Banyak pensiunan merasa nyaman dengan layanan perbankan yang telah mereka gunakan selama bertahun-tahun, dan perubahan layanan dianggap sebagai risiko yang menimbulkan ketidakpastian (Setiawan & Hidayati, 2020; Yulianto & Sari, 2021). Hal ini sejalan dengan temuan UNDESA (2020), yang menyebutkan bahwa perubahan kebijakan layanan bagi lansia harus mempertimbangkan dimensi psikososial dan kultural agar tidak menimbulkan eksklusi sosial baru.

Dalam konteks tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang untuk mendukung proses sosialisasi program layanan pensiunan melalui kerja sama antara PT Pos Indonesia dan KOPNUS di wilayah Surabaya. Kegiatan ini bertujuan untuk: (1) mengevaluasi respons dan tingkat penerimaan pensiunan terhadap tawaran perpindahan layanan dana pensiun, (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka untuk tetap atau beralih, serta (3) memetakan preferensi dan kebutuhan layanan keuangan lansia secara lebih komprehensif.

Melalui kegiatan ini, diharapkan dapat dirumuskan strategi pendekatan yang lebih adaptif dan berkelanjutan dalam menjembatani kesenjangan antara inovasi teknologi layanan publik dan kesiapan pengguna lansia. Strategi tersebut dapat meliputi edukasi literasi digital yang ramah lansia, dukungan administratif langsung, pemberian insentif, serta penguatan jejaring komunitas yang melibatkan sesama pensiunan sebagai agen perubahan.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan ini dilakukan secara langsung melalui kunjungan ke rumah pensiunan yang telah terdata sebagai penerima dana pensiun melalui Bank BTPN. Kegiatan meliputi:

2.1 Sosialisasi Langsung Mengenai Alternatif Layanan Pencairan Dana Pensiun di Kantor Pos

Kegiatan awal melibatkan penyampaian informasi secara tatap muka kepada pensiunan mengenai opsi pencairan dana pensiun melalui layanan Kantor Pos. Dalam tahap ini, dijelaskan berbagai kemudahan dan manfaat layanan Pos Indonesia sebagai alternatif distribusi dana, dengan pendekatan komunikasi personal agar lebih mudah diterima oleh kalangan lansia. Informasi yang disampaikan dalam sosialisasi mengacu pada layanan terbaru yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia melalui platform digital seperti PosPay, yang dirancang untuk mempermudah transaksi keuangan termasuk penyaluran dana pensiun.

2.2 Penawaran Opsi Perpindahan dari Bank BTPN ke PT Pos Indonesia

Tahap ini diawali dengan kegiatan sosialisasi kepada pensiunan melalui kunjungan langsung (*door-to-door*) oleh petugas dari PT Pos Indonesia dan Koperasi Nusantara (KOPNUS). Penawaran yang disampaikan berupa opsi untuk memindahkan layanan penerimaan dana pensiun dari Bank BTPN ke sistem pencairan melalui PT Pos Indonesia. Langkah ini dilakukan sebagai bentuk penguatan akses layanan keuangan yang lebih fleksibel.

Petugas menjelaskan beberapa metode pencairan dana pensiun setelah perpindahan, yaitu melalui seluruh outlet PT Pos Indonesia dengan menunjukkan identitas, melalui gerai Indomaret

dengan menggunakan aplikasi PosPay, serta melalui mesin ATM tanpa kartu bagi yang telah memiliki aplikasi tersebut. Pensiunan yang mengalami kondisi uzur atau sakit juga diberi opsi layanan antar oleh petugas pos, sesuai dengan ketentuan dan verifikasi keadaan di lapangan.

Dalam kesempatan tersebut, juga dijelaskan bahwa bagi pensiunan yang masih memiliki tanggungan di lembaga sebelumnya, KOPNUS dapat memberikan dukungan berupa pelunasan awal agar proses perpindahan tetap dapat dilakukan.

2.3 Verifikasi Data dan Kondisi Pensiunan (termasuk informasi apakah pensiunan masih hidup, telah meninggal dunia, atau pindah tempat tinggal)

Selain menyampaikan penawaran perpindahan layanan, kunjungan langsung ke rumah pensiunan juga dimanfaatkan sebagai momen untuk melakukan verifikasi dan pembaruan data penerima manfaat. Tim lapangan mencatat kondisi terkini dari pensiunan, termasuk apakah yang bersangkutan masih tinggal di alamat yang terdaftar, telah berpindah tempat tinggal, atau sudah meninggal dunia. Informasi ini sangat penting untuk menjaga akurasi basis data dan menghindari terjadinya kesalahan dalam proses penyaluran dana pensiun.

Verifikasi dilakukan secara langsung kepada pensiunan atau anggota keluarga yang tinggal serumah. Jika pensiunan telah berpindah alamat, maka informasi alamat baru akan dicatat sebagai bahan pembaruan data administratif. Sementara itu, jika ditemukan bahwa pensiunan telah meninggal dunia, tim akan meminta keterangan dari keluarga dan mencatat status tersebut agar tidak terjadi pencairan yang tidak sah.

Dengan verifikasi ini, program perpindahan layanan tidak hanya berfungsi sebagai inovasi pelayanan, tetapi juga sebagai sarana validasi data secara langsung di lapangan, yang penting untuk mendukung ketepatan sasaran program jaminan sosial.

2.4 Informasi Tambahan Terkait Fasilitas Penjaminan Hutang Yang Ditawarkan Oleh KOPNUS Bagi Pensiunan Yang Memiliki Kewajiban Kredit

Sebagai bentuk dukungan terhadap pensiunan yang menghadapi kendala finansial, tim lapangan juga menyampaikan informasi mengenai fasilitas penjaminan hutang yang disediakan oleh Koperasi Nusantara (KOPNUS). Fasilitas ini diperuntukkan bagi pensiunan yang masih memiliki kewajiban kredit aktif, khususnya yang berpotensi menghambat proses perpindahan layanan dana pensiun dari Bank BTPN ke PT Pos Indonesia.

Penjaminan ini bersifat sementara dan dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum serta perlindungan kepada pensiunan agar tetap dapat mengakses layanan tanpa harus menunggu

pelunasan penuh atas tanggungan sebelumnya. Dengan adanya dukungan ini, diharapkan pensiunan dapat merasa lebih tenang dan terbantu dalam mengambil keputusan keuangan, terutama terkait pengalihan dana pensiun.

Dalam praktiknya, informasi ini disampaikan secara terbuka dan disertai penjelasan terkait skema pengalihan tanggungan, konsekuensi administratif, serta hak dan kewajiban pensiunan jika menggunakan fasilitas tersebut. Pendekatan ini mendorong keterbukaan dan membangun kepercayaan yang merupakan faktor penting dalam adopsi layanan keuangan alternatif, terutama pada kelompok rentan seperti lansia.

Seluruh data yang diperoleh selama kunjungan dicatat secara manual dan dianalisis untuk mengidentifikasi preferensi pensiunan dalam memilih layanan, serta untuk mengevaluasi tingkat penerimaan terhadap program perpindahan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di beberapa wilayah domisili pensiunan di Kota Surabaya menghasilkan sejumlah temuan penting terkait respons terhadap program perpindahan layanan penyaluran dana pensiun dari Bank BTPN ke PT Pos Indonesia. Berdasarkan hasil kunjungan langsung ke rumah-rumah pensiunan, ditemukan bahwa seluruh responden menolak tawaran untuk melakukan alih layanan. Meskipun sosialisasi telah dilakukan secara persuasif dan disertai penjelasan menyeluruh mengenai manfaat dan mekanisme layanan baru. Beberapa alasan umum yang disampaikan oleh pensiunan antara lain:

1. Rasa nyaman dan kepercayaan terhadap Bank BTPN. Sebagian besar responden telah menggunakan layanan Bank BTPN selama lebih dari satu dekade dan merasa puas dengan sistem yang ada, termasuk kemudahan pencairan, pelayanan staf, serta rutinitas yang sudah terbentuk. Faktor loyalitas ini diperkuat oleh relasi emosional dan keyakinan bahwa perubahan dapat menimbulkan risiko baru yang tidak diinginkan.
2. Kekhawatiran terhadap proses administrasi dan risiko teknis. Pensiunan menyatakan kekhawatiran terhadap kemungkinan gangguan selama proses perpindahan, seperti keterlambatan pencairan, kesalahan data, atau ketidakpahaman terhadap aplikasi digital seperti PosPay.
3. Ketiadaan insentif atau nilai tambah. Banyak pensiunan merasa bahwa tidak ada keuntungan langsung yang ditawarkan apabila mereka berpindah layanan. Tanpa adanya insentif yang

jelas, baik dalam bentuk kemudahan tambahan, hadiah, atau efisiensi waktu, mereka tidak melihat urgensi untuk beralih dari sistem yang sudah dianggap berjalan baik.

Selain penolakan terhadap perpindahan layanan, kegiatan ini juga berhasil mengonfirmasi sejumlah data penting terkait kondisi keberadaan pensiunan. Ditemukan beberapa kasus di mana pensiunan telah meninggal dunia, serta beberapa yang sudah tidak lagi tinggal di alamat terdaftar. Temuan ini menegaskan perlunya pembaruan data secara berkala dalam sistem distribusi dana pensiun agar penyaluran tidak salah sasaran dan untuk mencegah terjadinya potensi penyalahgunaan dana.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan keuangan alternatif untuk lansia tidak hanya bergantung pada kesiapan infrastruktur dan sistem, tetapi sangat dipengaruhi oleh aspek psikologis, kebiasaan, dan persepsi kenyamanan pengguna. Dalam konteks lansia, perubahan layanan perlu disertai pendekatan yang bersifat personal, edukatif, dan bahkan insentif tertentu, sebagaimana ditegaskan oleh Yulianto dan Sari (2021), bahwa keberhasilan transformasi layanan keuangan bagi lansia sangat ditentukan oleh sensitivitas terhadap kebutuhan emosional dan kebiasaan mereka yang sudah mapan.

Oleh karena itu, meskipun PT Pos Indonesia dan KOPNUS telah menyediakan solusi teknis yang layak, adopsi layanan tidak akan optimal tanpa strategi komunikasi yang memperhitungkan karakteristik demografis target pengguna. Strategi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan, misalnya melalui pengenalan bertahap, program pendampingan, atau simulasi langsung, dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan kesiapan lansia dalam menerima layanan baru.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa upaya untuk menawarkan alternatif layanan penyaluran dana pensiun melalui PT Pos Indonesia dan aplikasi PosPay belum diterima oleh para pensiunan di Kota Surabaya. Seluruh responden memilih untuk tetap menggunakan layanan Bank BTPN karena alasan kenyamanan, kepercayaan, serta kekhawatiran terhadap risiko teknis dan administrasi dalam proses perpindahan. Selain itu, tidak adanya insentif atau manfaat langsung juga menjadi faktor penolak utama.

Temuan lapangan juga menegaskan pentingnya verifikasi data secara berkala, mengingat adanya kasus pensiunan yang telah meninggal dunia atau berpindah domisili. Faktor psikologis, kebiasaan, dan persepsi risiko menjadi tantangan utama dalam mendorong adopsi layanan baru, khususnya di kalangan lansia.

SARAN

Berdasarkan hasil observasi, penulis menyarankan agar:

- 1) Melakukan kajian persepsi dan kebutuhan pengguna secara lebih mendalam sebelum melakukan pelaksanaan program.
- 2) Menyediakan insentif atau keuntungan khusus bagi pensiunan yang bersedia berpindah layanan.
- 3) Melibatkan pendekatan komunitas dan testimoni dari sesama pensiunan untuk meningkatkan kepercayaan.
- 4) Mengintegrasikan layanan tambahan yang mendukung kenyamanan pengguna, seperti jemput bola, layanan digital yang mudah digunakan, dan bantuan administrasi langsung.

LAMPIRAN: Dokumentasi Kegiatan



Gambar 1. Negosiasi Perpindahan Layanan Program Taspen dari Bank BTPN ke Kantor Pos

DAFTAR PUSTAKA

- Hakim, A. R., & Setiawan, D. (2021). Inklusi keuangan lansia melalui koperasi berbasis layanan digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 12(2), 134–145. <https://doi.org/10.24875/jekp.v12i2.456>
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2022). *Laporan tahunan program perlindungan sosial lanjut usia*. Jakarta: Kementerian Sosial RI.
- OECD. (2021). *Pension Markets in Focus 2021*.
- OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9f3e7e86-en>
- Setiawan, R., & Hidayati, N. (2020). Perilaku lansia dalam penggunaan layanan keuangan digital: Studi kasus penerima pensiun. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 18(2), 115–125. <https://doi.org/10.31219/osf.io/jkzvsq>
- UNDESA. (2020). *World Social Report 2020: Inequality in a rapidly changing world*. United Nations.

Yulianto, H., & Sari, R. M. (2021). Persepsi nasabah terhadap pelayanan koperasi dalam mendukung inklusi keuangan lansia. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 19(1), 87–96. <https://doi.org/10.22212/jks.v19i1.5012>