

## TINJAUAN EVALUATIF ATAS SISTEM AKUNTANSI DIGITAL DALAM APLIKASI ASABRI MOBILE

Nia Permata Sari<sup>1</sup>, Siti Nurhayati Nafsiah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Akuntansi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma  
email: <sup>1</sup>permatania667@gmail.com, <sup>2</sup>siti\_nurhayati@binadarma.ac.id

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem akuntansi digital yang diterapkan dalam aplikasi ASABRI Mobile, dengan fokus pada efektivitas dan akuntabilitas. Dalam era digitalisasi sistem keuangan, penggunaan aplikasi seperti ASABRI Mobile diharapkan mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, serta memberikan kemudahan akses informasi kepada peserta. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif-kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi aplikasi. Hasil laporan ini menunjukkan bahwa aplikasi ASABRI Mobile sudah cukup efisien dalam menyajikan informasi saldo, iuran, dan manfaat, namun masih ditemukan keterbatasan dalam sistem pelaporan dan aksesibilitas pengguna lanjut usia. Dalam penelitian ini merekomendasikan peningkatan literasi keuangan digital, dan pengembangan fitur interaktif.*

**Kata Kunci:** Sistem Akuntansi Digital, ASABRI Mobile, Evaluasi Sistem, Efisiensi.

### ABSTRACT

*This study aims to evaluate the digital accounting system implemented in the ASABRI Mobile application, with a focus on effectiveness and accountability. In the era of digitalization of the financial system, the use of applications such as ASABRI Mobile is expected to increase transparency, efficiency, and provide easy access to information to participants. The method used is a descriptive-qualitative approach with data collection techniques through interviews, documentation, and application observation. The results of this report indicate that the ASABRI Mobile application is quite efficient in presenting balance, contribution, and benefit information, but there are still limitations in the reporting system and accessibility for elderly users. This study recommends increasing digital financial literacy and developing interactive features.*

**Keywords:** Digital Accounting System, ASABRI Mobile, System Evaluation, Efficiency.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam tata kelola informasi dan keuangan pada berbagai lembaga, termasuk lembaga penyelenggara jaminan sosial negara. Salah satu lembaga yang turut melakukan transformasi digital

tersebut adalah ASABRI (Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia). ASABRI berperan penting dalam menyediakan layanan asuransi sosial dan pensiun bagi anggota TNI, POLRI, dan ASN tertentu yang bertugas di lingkungan pertahanan dan keamanan negara. Seiring tuntutan terhadap efisiensi dan transparansi, ASABRI meluncurkan aplikasi ASABRI Mobile, yang merupakan bagian dari inovasi digitalisasi sistem informasi keuangan. (Ayu dkk, 2023)

Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti akses data saldo tabungan peserta, simulasi manfaat, informasi hak pensiun, dan riwayat iuran bulanan. Melalui digitalisasi sistem akuntansi ini, diharapkan peserta dapat lebih mudah memantau keuangan mereka secara mandiri dan real-time. Namun demikian, transformasi dari sistem manual ke sistem digital juga memunculkan sejumlah tantangan baru yang perlu dikaji secara evaluatif.

Isu-isu yang muncul antara lain adalah tingkat efektivitas sistem akuntansi digital tersebut dalam menyajikan informasi keuangan yang benar dan tepat waktu dan akuntabilitas pengelolaan data keuangan. Terdapat juga keluhan dari sebagian peserta, terutama mereka yang berusia lanjut atau tidak terbiasa menggunakan teknologi, mengenai keterbatasan akses dan pemahaman dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Lebih jauh, aplikasi ini berperan sebagai jembatan antara peserta dan sistem akuntansi internal ASABRI, sehingga akurasi dan keandalan informasi yang ditampilkan harus benar-benar mencerminkan kondisi riil keuangan masing-masing peserta. Bila tidak dikelola secara memadai, digitalisasi justru dapat menimbulkan keraguan terhadap transparansi lembaga dan menurunkan kepercayaan publik.

Selain itu, dalam konteks tata kelola keuangan negara dan lembaga pemerintah, sistem akuntansi digital tidak hanya dinilai dari sisi kecepatan dan aksesibilitas, tetapi juga dari aspek pengendalian internal, integrasi data, serta kemampuannya dalam mendukung proses audit dan pelaporan keuangan. Oleh karena itu, penting dilakukan tinjauan evaluatif terhadap bagaimana sistem akuntansi digital dalam ASABRI Mobile bekerja, apakah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip efektivitas dan akuntabilitas, yang diharapkan dari sebuah sistem keuangan publik berbasis teknologi.

Sistem akuntansi digital merupakan bagian integral dari modernisasi tata kelola keuangan, khususnya dalam institusi publik yang mengelola dana masyarakat seperti ASABRI. Penilaian terhadap efektivitas sistem ini tidak dapat hanya berfokus pada kecepatan dan aksesibilitas—meskipun dua aspek tersebut memang menjadi keunggulan utama dari digitalisasi. Namun demikian, dalam konteks sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh lembaga publik, diperlukan kriteria evaluasi yang lebih komprehensif.

Pertama, pengendalian internal (internal control) merupakan komponen penting yang harus dimiliki oleh sistem akuntansi digital. Tanpa adanya fitur keamanan seperti otorisasi berlapis, audit trail, serta mekanisme deteksi kesalahan dan kecurangan, sistem yang cepat sekalipun akan sangat rentan terhadap penyalahgunaan dan fraud. Romney, M.B., (2020) menyatakan bahwa sistem akuntansi yang efektif harus mampu menjamin keandalan pelaporan keuangan dan mengurangi potensi penyimpangan melalui kontrol internal yang memadai.

Kedua, integrasi data juga menjadi elemen krusial dalam memastikan bahwa informasi keuangan yang dihasilkan sistem adalah akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sistem yang terfragmentasi—di mana data iuran, klaim, dan saldo disimpan secara terpisah atau tidak sinkron—akan menghambat efisiensi pelaporan dan pengambilan Keputusan.

Ketiga, sistem akuntansi digital harus mampu mendukung proses audit dan pelaporan keuangan, baik untuk keperluan internal maupun eksternal, termasuk pengawasan dari lembaga auditor negara seperti BPK. Menurut Anggraeni dkk (2025) sistem informasi akuntansi yang baik harus menyediakan informasi yang lengkap, terdokumentasi, dan dapat ditelusuri kembali, agar proses audit berjalan efektif dan transparan.

Dalam konteks lembaga seperti ASABRI, yang mengelola dana pensiun dan asuransi sosial milik peserta aktif dan pensiunan dari TNI, POLRI, serta ASN tertentu, maka akuntabilitas dan keamanan sistem menjadi sebuah tuntutan yang tidak bisa ditawar. Para peserta layanan memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang real-time, transparan, serta bebas dari risiko manipulasi data. Hal ini selaras dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), di mana transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip fundamental (Mardiasmo, 2018).

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, maka sangat penting dilakukan tinjauan evaluatif terhadap bagaimana sistem akuntansi digital dalam aplikasi ASABRI Mobile diimplementasikan. Evaluasi ini mencakup sejauh mana sistem memenuhi prinsip-prinsip efektivitas (dalam hal kemudahan dan kecepatan akses informasi) dan akuntabilitas (dalam hal pelaporan yang terbuka dan transparan). Keduanya merupakan dimensi penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem akuntansi digital dalam konteks keuangan publik berbasis teknologi.

Dari uraian di atas maka bisa dirumuskan permasalahan yang dibahas dalam laporan ini adalah:

1. Bagaimana kualitas sistem, informasi, dan layanan ASABRI Mobile?
2. Bagaimana tingkat kepuasan dan penggunaan aplikasi oleh peserta?
3. Sejauh mana aplikasi ASABRI Mobile efektif sebagai sistem akuntansi digital?

## KAJIAN TEORI

### Sistem Akuntansi Digital

Sistem akuntansi digital merupakan sistem informasi yang dirancang untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data keuangan serta menghasilkan laporan keuangan secara otomatis dan real-time melalui bantuan teknologi informasi. Sistem ini mencakup perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), prosedur, data, serta sumber daya manusia yang terlibat dalam proses akuntansi.

Menurut Nasihin dkk, (2025), sistem akuntansi digital memiliki beberapa karakteristik utama, antara lain: otomatisasi proses pencatatan, integrasi antar bagian akuntansi (seperti modul buku besar, persediaan, utang, dan piutang), real-time reporting,

serta audit trail yang dapat ditelusuri. Di era digital, sistem ini dianggap sebagai fondasi penting untuk mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan akurat.

Penelitian oleh Donna (2024) menunjukkan bahwa implementasi sistem akuntansi digital di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dapat meningkatkan efisiensi pelaporan keuangan dan memperkecil potensi kesalahan pencatatan. Albarrak dkk (2023) juga menekankan bahwa penggunaan sistem berbasis cloud di sektor pemerintahan mampu mempercepat proses audit dan mengurangi potensi manipulasi data. Penelitian lain oleh Anggraeni dkk (2025) menegaskan bahwa sistem akuntansi digital memiliki kontribusi besar dalam peningkatan akuntabilitas lembaga dana pensiun.

### **Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi**

Evaluasi terhadap sistem informasi akuntansi bertujuan untuk mengukur seberapa baik sistem tersebut berfungsi dalam mendukung operasional organisasi, khususnya dalam hal keakuratan dan ketepatan waktu pelaporan keuangan. Salah satu model yang sering digunakan adalah model DeLone, W.H., & McLean, (2003), yang mencakup enam indikator keberhasilan sistem informasi, yaitu:

1. Kualitas sistem – mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keandalan.
2. Kualitas informasi – menyangkut akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang dihasilkan.
3. Kualitas layanan – merujuk pada dukungan teknis dan layanan pengguna.
4. Penggunaan sistem – frekuensi dan intensitas penggunaan sistem.
5. Kepuasan pengguna – sejauh mana pengguna merasa sistem bermanfaat.
6. Dampak bersih – kontribusi sistem terhadap peningkatan efisiensi dan pengambilan keputusan.

Selain itu, Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, (1989) juga digunakan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem. Model ini menilai persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap sistem informasi. Wijana dkk (2023) menggunakan model DeLone & McLean dalam mengevaluasi sistem keuangan digital kementerian dan menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem. Sementara Sayekti & Putarta (2016), membuktikan melalui pendekatan TAM bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor utama dalam penerimaan sistem oleh pegawai pemerintah daerah. (Mardinata dkk, 2023) menambahkan bahwa kualitas layanan teknis juga mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi keuangan di desa.

### **Sistem Akuntansi Digital dalam Sektor Publik**

Sistem akuntansi dalam sektor publik memiliki perbedaan fundamental dibandingkan sektor swasta, karena lebih menekankan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan kepatuhan terhadap regulasi (Mulyadi, 2016) Digitalisasi sistem akuntansi di sektor publik menjadi bagian penting dari implementasi e-government, yang mendorong pelayanan berbasis teknologi.

Menurut Mardiasmo (2018), sistem akuntansi sektor publik harus mampu menghasilkan informasi keuangan yang dapat dipercaya dan dapat diaudit, untuk memastikan akuntabilitas publik. Digitalisasi membantu tercapainya tujuan tersebut melalui otomatisasi proses, integrasi data, dan penyediaan akses informasi yang luas. Pemerintah modern perlu mengembangkan sistem akuntansi berbasis digital untuk menyesuaikan dengan kompleksitas tuntutan masyarakat, memperkuat kontrol internal, serta meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran publik.

### **ASABRI Mobile sebagai Implementasi Sistem Akuntansi Digital**

PT ASABRI (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bertugas menyelenggarakan program asuransi sosial bagi prajurit TNI, anggota Polri, dan ASN Kemhan/Polri. Untuk meningkatkan layanan dan transparansi keuangan kepada pesertanya, ASABRI mengembangkan aplikasi ASABRI Mobile.

ASABRI Mobile merupakan aplikasi berbasis digital yang menyediakan informasi iuran peserta, simulasi manfaat pensiun, pengajuan klaim secara online, serta notifikasi terkait hak keuangan. Aplikasi ini telah terintegrasi dengan sistem informasi keuangan dan akuntansi ASABRI, sehingga seluruh aktivitas transaksi pengguna turut mempengaruhi data akuntansi internal.

### **Kerangka Pikir Penelitian**

Kerangka pikir pada gambar 1 menggambarkan alur logis penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berangkat dari latar belakang pentingnya sistem akuntansi digital dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelaporan keuangan di sektor publik, khususnya melalui aplikasi ASABRI Mobile.

Alur Logika Kerangka Pikir:

1. Perkembangan Teknologi Informasi
  - Menuntut digitalisasi dalam pengelolaan data akuntansi.
2. Penerapan Sistem Akuntansi Digital di Sektor Publik
  - Mendorong transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas.
3. ASABRI Mobile sebagai Implementasi Akuntansi Digital
  - Aplikasi ini memfasilitasi informasi manfaat peserta dan terhubung dengan sistem keuangan ASABRI.
4. Evaluasi Sistem:
  - Model DeLone, W.H., & McLean, (2003) digunakan untuk menilai kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan, dan dampak bersih.
  - TAM (Technology Acceptance Model) digunakan untuk mengukur penerimaan sistem oleh pengguna.

Gambar 1. Kerangka Pikir



## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif evaluatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan penilaian pengguna terhadap sistem akuntansi digital yang diterapkan dalam aplikasi ASABRI Mobile. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap makna subjektif dari para pengguna yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan angka atau statistic.

Jenis penelitian deskriptif evaluatif digunakan untuk mendeskripsikan sekaligus mengevaluasi sejauh mana aplikasi ASABRI Mobile berhasil menjalankan fungsinya sebagai sistem informasi akuntansi digital dalam konteks pelayanan publik.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Palembang, dengan mempertimbangkan bahwa sebagian besar pengguna ASABRI berdomisili di daerah ini dan memiliki akses langsung terhadap layanan digital ASABRI. Penelitian dilaksanakan selama bulan April – Juni 2025.

### 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:

- Telah menggunakan aplikasi ASABRI Mobile minimal 6 bulan terakhir.
- Pernah mengakses informasi saldo, simulasi, atau hak pensiun melalui aplikasi.
- Bersedia memberikan informasi melalui wawancara.

Jumlah informan ditentukan secara fleksibel (sampai data jenuh), yang diperkirakan antara 6–10 orang.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan:

1. Wawancara Semi-Terstruktur  
Digunakan untuk menggali pengalaman, pendapat, dan persepsi para informan. Panduan wawancara berisi pertanyaan terbuka seputar kualitas sistem, informasi, pelayanan, serta kepuasan pengguna berdasarkan model evaluasi DeLone & McLean (2003).
2. Dokumentasi  
Meliputi screenshot aplikasi ASABRI Mobile, brosur fitur aplikasi, dan dokumen resmi ASABRI terkait digitalisasi pelayanan, sebagai data pendukung.
3. Observasi Terbatas  
Peneliti juga mengamati bagaimana informan mengakses atau menggunakan aplikasi secara langsung (jika memungkinkan), untuk menangkap kendala atau kebiasaan penggunaan.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis tematik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Transkripsi dan Membaca Ulang Data  
Wawancara yang direkam akan ditranskrip, kemudian dibaca berulang untuk memahami isi secara keseluruhan.
2. Pemberian Kode Awal (Initial Coding)  
Peneliti memberi kode pada potongan-potongan data yang relevan, seperti: “kesulitan login”, “fitur tidak sesuai harapan”, “mudah diakses”, dll.
3. Pencarian Tema  
Kode-kode yang serupa dikelompokkan menjadi tema seperti: *kepuasan pengguna, kualitas sistem, akses informasi, kendala teknis*, dll.
4. Meninjau dan Menamakan Tema  
Tema yang telah ditemukan disusun kembali agar saling terkait dan diberi nama yang representatif.
5. Menyusun Narasi Hasil Temuan  
Data yang sudah dikelompokkan disusun dalam narasi yang menggambarkan evaluasi atas sistem akuntansi digital berdasarkan pengalaman para informan.

### **Uji Keabsahan Data**

Untuk menjamin keabsahan data, digunakan beberapa teknik sebagai berikut:

- Triangulasi Sumber: membandingkan data dari informan pengguna dan staf ASABRI.
- Member Check: hasil interpretasi wawancara dikonfirmasi kembali kepada informan untuk validasi.
- Audit Trail: peneliti menyimpan seluruh proses dan dokumen data sebagai bukti transparansi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Informan

Penelitian ini melibatkan 8 informan yang terdiri dari pensiunan TNI, Polri, ASN, penerima manfaat janda/duda, dan satu staf internal ASABRI. Pemilihan dilakukan dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria: pengguna aktif aplikasi ASABRI Mobile, telah menggunakan aplikasi minimal 6 bulan, serta memiliki pengalaman dalam mengakses fitur keuangan di dalamnya.

Informan memiliki latar belakang usia, pendidikan, dan frekuensi penggunaan aplikasi yang bervariasi, mencerminkan beragam persepsi atas pengalaman penggunaan aplikasi ASABRI Mobile sebagai sistem akuntansi digital.

### Temuan Utama

Berdasarkan analisis data wawancara, dokumentasi, dan observasi terbatas, diperoleh lima tema utama sesuai (DeLone, W.H., & McLean, 2003), yaitu:

1. Kualitas Sistem (System Quality)
2. Kualitas Informasi (Information Quality)
3. Kualitas Layanan (Service Quality)
4. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)
5. Manfaat Penggunaan Sistem (Net Benefit)

### Kualitas Sistem

Sebagian besar informan menyatakan bahwa aplikasi ASABRI Mobile memiliki antarmuka yang sederhana dan navigasi yang intuitif, sehingga cukup mudah digunakan oleh pengguna usia lanjut. INF-1 mengatakan:

*"Saya yang sudah 50-an saja bisa, tinggal buka dan klik-klik saldo, tidak rumit."*

Namun demikian, stabilitas sistem masih menjadi masalah. INF-3 dan INF-7 mengeluhkan seringnya aplikasi mengalami gangguan, seperti tidak bisa login, data tidak muncul, atau pembaruan fitur yang tidak dijelaskan sebelumnya. Hal ini menciptakan rasa frustrasi terutama bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan perangkat digital.

Selain itu, kecepatan akses dan keandalan fitur simulasi manfaat juga dipersoalkan. INF-5 menyebut:

*"Simulasi pensiun kadang lama munculnya, saya kira error, ternyata loading terus."*

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem tergolong user-friendly, masih terdapat kekurangan dalam kinerja teknis dan pemeliharaan aplikasi, yang dapat memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap sistem digital ini.

### Kualitas Informasi

Informan mengapresiasi kehadiran informasi penting seperti saldo tabungan, simulasi manfaat pensiun, histori transaksi, dan informasi hak peserta. Namun, beberapa terminologi keuangan dianggap terlalu teknis dan sulit dipahami oleh pengguna awam. INF-2 menyatakan:

*"Saya tidak paham istilah dana pengembangan, kenapa potongan ini ada? Harusnya ada penjelasan singkat."*

Minimnya konteks penjelasan pada istilah teknis menyebabkan pengguna merasa kebingungan, bahkan memunculkan keraguan terhadap keabsahan perhitungan, meskipun data bersumber dari sistem internal ASABRI.

Dari sisi aktualisasi, sebagian besar informan menilai bahwa informasi dalam aplikasi sudah cukup real-time dan akurat, namun perlu peningkatan pada transparansi perhitungan dan fitur tambahan seperti "FAQ" atau "info detail".

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan aspek yang paling banyak menuai kritik. Sebagian besar informan merasa kesulitan mengakses bantuan atau menyampaikan keluhan melalui aplikasi.

INF-6 mengatakan:

*"Saya bingung mau tanya ke siapa. Di aplikasi tidak ada tombol langsung ke CS, kalau WA pun lama dibalas."*

Fitur helpdesk tidak terintegrasi dengan baik, dan tidak semua pengguna tahu bahwa ASABRI menyediakan layanan dukungan digital. Ketergantungan pada kantor fisik menunjukkan kurangnya keberdayaan aplikasi dalam melayani kebutuhan pengguna secara mandiri (self-service).

Bahkan INF-8, selaku staf ASABRI, menyatakan:

*"Kami sedang berupaya memperkuat digitalisasi layanan. Namun belum semua CS paham fitur aplikasi. Ini memang pekerjaan rumah."*

Kondisi ini memperlihatkan adanya ketimpangan antara fitur digital dan kesiapan SDM pendukung, yang dapat menghambat tercapainya transformasi layanan secara digital penuh.

### **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna bergantung pada dua hal utama: kejelasan informasi dan keberfungsian fitur yang relevan. INF-1 dan INF-4 menyatakan puas karena dapat mengakses saldo dan simulasi kapan saja.

Sebaliknya, INF-6 dan INF-5 merasa tidak puas karena fitur tidak lengkap dan respons bantuan lambat.

*"Saya masih harus ke kantor untuk urus duka suami. Padahal bisa disediakan upload dokumen via aplikasi,"* (INF-6)

Hal ini mengindikasikan bahwa kesenjangan fitur dan kebutuhan pengguna nyata terjadi, dan belum semua kebutuhan administrasi keuangan pensiun terakomodasi oleh aplikasi.

### **Dampak Penggunaan Sistem**

Meskipun masih ada keterbatasan, sebagian besar informan mengakui bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi dalam mengakses informasi keuangan, mengurangi kunjungan ke kantor, serta membantu monitoring hak peserta.

INF-7 mengatakan:

*"Dulu saya tanya saldo harus ke kantor, sekarang tinggal buka HP. Lebih enak."*

Namun, dampak positif belum maksimal bagi pengguna lansia yang tidak akrab dengan digital, dan sistem belum didesain dengan pendekatan inklusif (aksesibilitas rendah, tidak tersedia suara panduan, tidak mendukung font besar untuk lansia).

### **Pembahasan**

Secara umum, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sistem akuntansi digital melalui aplikasi ASABRI Mobile memberikan kemudahan akses dan efisiensi informasi keuangan, namun masih terdapat celah signifikan dalam hal layanan bantuan, komunikasi sistem, dan pemenuhan kebutuhan administratif.

Dalam perspektif model DeLone & McLean (2003):

- Kualitas sistem cukup baik dari sisi desain dan fungsi dasar, tetapi perlu peningkatan pada keandalan teknis dan update sistem.
- Kualitas informasi akurat, tetapi perlu penyederhanaan bahasa dan transparansi istilah.
- Kualitas layanan adalah aspek paling lemah, membutuhkan integrasi bantuan online dan edukasi digital.
- Kepuasan pengguna belum merata; pengguna aktif merasa puas, sedangkan pengguna pasif dan lansia merasa kesulitan.
- Manfaat sistem dirasakan dalam efisiensi, tetapi belum optimal dalam pelayanan administrasi klaim dan pemberdayaan pengguna.

Hasil ini menguatkan temuan Lestari et al. (2022) yang menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi akuntansi digital di lembaga pemerintah sering kali belum menyentuh aspek pelayanan secara utuh karena keterbatasan SDM dan kurangnya orientasi pada kebutuhan pengguna akhir.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan pentingnya peningkatan literasi digital pengguna layanan publik, serta perlunya sinkronisasi sistem digital dengan kebijakan layanan manual agar sistem akuntansi digital benar-benar fungsional, efisien, dan inklusif.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap wawancara dengan para informan, serta ditinjau dari lima dimensi evaluasi sistem informasi berdasarkan model DeLone & McLean (2003), maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (System Quality): Aplikasi ASABRI Mobile dinilai cukup user-friendly dengan tampilan sederhana dan navigasi yang mudah digunakan oleh sebagian besar pensiunan. Namun demikian, sering terjadi gangguan teknis seperti

sulit login, loading lambat, serta fitur yang tidak selalu responsif, menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek stabilitas dan keandalan sistem.

2. **Kualitas Informasi (Information Quality):** Informasi yang tersedia seperti saldo tabungan, riwayat transaksi, dan simulasi manfaat dinilai akurat dan relevan. Namun, penggunaan istilah-istilah keuangan yang tidak disertai penjelasan menyebabkan kebingungan pada sebagian pengguna, khususnya mereka yang tidak berlatar belakang akuntansi atau teknologi.
3. **Kualitas Layanan (Service Quality):** Layanan bantuan dalam aplikasi dinilai tidak memadai. Ketidakterpaduan antara aplikasi dan layanan pelanggan menyebabkan pengguna kesulitan mendapatkan bantuan saat mengalami kendala. Hal ini menunjukkan masih lemahnya kualitas pelayanan digital ASABRI terhadap pengguna aplikasi.
4. **Kepuasan Pengguna (User Satisfaction):** Tingkat kepuasan pengguna bervariasi. Pengguna aktif dan yang cukup terbiasa dengan teknologi mengaku puas, sedangkan pengguna lansia atau yang kurang paham digital masih mengalami banyak hambatan. Ini menunjukkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya inklusif.
5. **Manfaat Sistem (Net Benefits)** Secara umum, aplikasi memberikan manfaat signifikan dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses informasi. Namun, manfaatnya belum menyentuh seluruh kebutuhan administrasi keuangan peserta, terutama terkait klaim dan pengajuan manfaat, yang masih mengharuskan kehadiran fisik ke kantor ASABRI.

Dengan demikian, meskipun aplikasi ASABRI Mobile sudah menjadi bagian dari sistem akuntansi digital yang membantu efisiensi layanan, keberhasilan implementasinya masih terbatas pada fungsi informasi dasar dan belum sepenuhnya mampu menggantikan layanan manual secara utuh.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. **Peningkatan Stabilitas Sistem:** ASABRI sebaiknya bekerja sama lebih intensif dengan tim IT untuk memperkuat stabilitas aplikasi, mempercepat loading data, serta meminimalkan error teknis agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik dan terpercaya.
2. **Penyederhanaan Terminologi dan Edukasi Digital:** Aplikasi perlu menyertakan penjelasan atau glosarium sederhana terhadap istilah-istilah teknis keuangan yang digunakan, serta menyediakan panduan penggunaan dalam bentuk video atau audio khusus bagi pengguna lanjut usia.
3. **Integrasi Layanan Bantuan Digital:** Fitur layanan pelanggan perlu diintegrasikan langsung ke dalam aplikasi melalui live chat, balasan otomatis (chatbot), atau minimal integrasi WhatsApp dengan respon cepat, untuk membantu pengguna saat mengalami kendala.
4. **Pengembangan Fitur Administratif:** Aplikasi dapat dikembangkan untuk melayani pengajuan klaim, perubahan data pribadi, unggah dokumen klaim, atau cetak bukti manfaat secara mandiri, guna meminimalisir kebutuhan datang langsung ke kantor.

5. Pelatihan Digital Bagi Penerima Manfaat: ASABRI dapat menyelenggarakan program literasi digital secara berkala untuk para pensiunan, janda/duda penerima manfaat, serta keluarganya, agar lebih akrab dan nyaman menggunakan layanan digital yang disediakan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Albarrak, H., Alotaibi, E., & Alnesafi, A. (2023). Measuring Cloud Information Systems' Effect on Financial Information Quality using the Information System Success Model: Evidence from Saudi Arabia. Available at SSRN 4969237.
- Anggraeni, A. F., Sepriano, S., & Marchelin, M. (2025). Sistem Informasi Akuntansi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Angraini, P., Reza, A., & Azwari, P. C. (2025). Peran Akuntansi Syariah dalam meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Lembaga-lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen dan Ekonomi*, 1(4), 907-921.
- Ayu, R., Suriana, I., & Agustin, K. L. (2023). ANALISIS SWOT SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE PADA PT ASABRI PERSERO CABANG BALIKPAPAN. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 5(1), 46-54.
- DeLone, W.H., & McLean, E. . (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9–30.
- Donna, L. (2024). PENGARUH KINERJA KEUANGAN, STRUKTUR MODAL, DAN UKURAN PERUSAHAANTERHADAP NILAI PERUSAHAANDITINJAU DARI PERSPEKTIF AKUNTANSI SYARIAH (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Mardiasmo. (2018). Akuntansi sektor publik (Andi (ed.); ed. revisi).
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Rizqi, R. M. (2023). Transformasi digital desa melalui sistem informasi desa (sid): meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 73-81.
- Mulyadi. (2016). Sistem Akuntansi. salemba Empat.
- Nasihin, I., Tampubolon, A. S., Suninono, A. R., Salsabila, Z., Rustam, A., Apriyanto, A., ... & Praptitorini, M. D. (2025). Buku Ajar Pengantar Akuntansi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sayekti, F., & Putarta, P. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam pengujian model penerimaan sistem informasi keuangan daerah. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 9(3), 196-209.
- Wijana, M., Aryanti, U., Dewi, S., & Yusman, N. I. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Elektronik PKH Menggunakan Model DeLone dan McLean. *INTERNAL (Information System Journal)*, 6(1), 10-21.