



Pengaruh Kualitas Layanan *Enrollment* Dan Persepsi nasabah dalam penggunaan Aplikasi Otentikasi Dalam Pengambilan Dana Pensiunan Di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan

Almia Ananda¹, Yahya Tanjung²

^{1,2} Universitas Potensi Utama, Sumatera Utara, Indonesia

JL. KL. Yos Sudarso km.6,5 No. 3-A, Tanjung Mulia, Tj.Mulia, Kec.Medan Deli, Kota Medan, Sumatra Utara 20241

Email: almiaananda@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan *enrollment* terhadap kepuasan nasabah, (2) mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah, (3) mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama – sama antara kualitas layanan *enrollment*, dan persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel responden yaitu 100 nasabah pensiunan yang berada di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner atau angket yang diberikan kepada nasabah yang berada di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan, dengan menggunakan analisis data Uji Linear Berganda dan Analisis Statistik Deskriptif. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25 *for windows*. Berdasarkan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa pada Uji Parsial variabel Kualitas layanan *enrollment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel persepsi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada Uji Simultan variabel Kualitas layanan *enrollment*, dan persepsi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah dimana berdasarkan Uji F Fhitung (325.817) > Ftabel (3,94) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Layanan *enrollment* , Persepsi Nasabah dan Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal utama yang diprioritaskan perusahaan dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Dan untuk memenangkan persaingan setiap perusahaan atau penyedia jasa harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka. Sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen atau nasabahnya. Perusahaan menjaga kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan

tetap menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan sangat berpengaruh di dunia bisnis dalam menghasilkan produk maupun jasa, kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi bisnis karena memiliki dampak yang signifikan terhadap sebuah bisnis. PT. Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) adalah anak usaha dari PT.Bank Mandiri (Persero)Tbk dan PT.Taspen (Persero) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas untuk mengelola program jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil PNS juga menyediakan layanan perbankan untuk pensiunan TNI/Polri. Sebagai perusahaan perbankan dengan salah satu fokus utama pada segmen pensiunan, PT Bank Mandiri Taspen memiliki kewajiban untuk membayarkan gaji pensiun kepada para nasabah melalui surat resmi yang dikeluarkan oleh PT Taspen dan PT ASABRI Untuk dapat membayarkan gaji pensiun kepada nasabah terdapat beberapa langkah-langkah yang harus dilakukan oleh nasabah pensiunan PT. Bank Mandiri Taspen terlebih dahulu, yaitu melakukan proses sebagai berikut :

1. *Database* : Petugas menerima berkas dari nasabah untuk diteliti kebenaran dan keabsahannya.
2. *Enrollment* : proses berupa perekaman data wajah, sidik jari,dan suara nasabah pensiunan.
3. *Otentikasi* : proses absensi setiap bulannya yang dilakukan oleh nasabah saat akan mencairkan dana pensiunan.

Layanan *Enrollment* merupakan suatu proses berupa perekaman data wajah nasabah untuk disimpan sebagai salah satu *database* dalam sistem otentikasi PT Bank Mandiri Taspen. Sedangkan otentikasi merupakan proses absensi yang dilakukan oleh pensiunan di kantor cabang melalui verifikasi data wajah nasabah yang disimpan dalam *database* agar pensiunan dapat mengambil gaji pensiun.

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur tingkat kepuasan nasabahnya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan nasabah adalah kepuasan. Salah satu hal yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan jasa dan juga persepsi nasabah terhadap aplikasi yang perusahaan

berikan kepada nasabah. Apabila pihak bank mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah atau dengan kata lain mampu memuaskan nasabah, maka nasabah

dipastikan akan terus menggunakan jasa perbankan pada bank tersebut.

Tetapi berdasarkan penelitian yang peneliti dapat di PT.Bank Mandiri Taspen kcp Medan mempunyai permasalahan pada tingkat pelayanan *enrollment* dan juga dalam penggunaan aplikasi otentikasi yang bisa membuat nasabah merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan *enrollment* dan juga dalam penggunaan aplikasi taspen otentikasi. Juga terdapat lansia yang tidak mengerti cara menggunakan *smartphone* dan kurangnya pendengaran untuk melakukan absen sehingga seringkali terjadi kegagalan dalam absen dengan menggunakan aplikasi taspen otentikasi, ada juga lansia yang tidak memiliki *smartphone* sehingga harus mengantri di bank atau kantor pos setiap bulannya agar dana pensiunan bisa untuk di ambil, dari rating aplikasi di *google playstore* yang peneliti dapat aplikasi taspen otentikasi mendapat ulasan sebanyak 1228 nasabah pengguna aplikasi taspen otentikasi selama tahun 2024, banyak juga nasabah yang memberi ulasan atas kesulitan dan seringkali terjadi kegagalan saat menggunakan aplikasi tersebut bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Jumlah Rating Nasabah (2024)

No	Rating Bintang	Jumlah Rating
1	*	717
2	**	72
3	***	43
4	****	45
5	*****	351
Jumlah Total		1228

Sumber: *Google playstore*

Data pada tabel 1.1 Jumlah rating nasabah pada tahun 2024 menunjukkan bahwa terdapat banyaknya jumlah rating bintang 1 sebanyak 717 rating, Rating bintang 2 sebanyak 72 rating, Rating bintang 3 sebanyak 43 rating, Rating bintang 4 sebanyak 45 rating, Dan rating bintang 5 sebanyak 351 rating, Total seluh rating berjumlah 1,228 rating. Dari data di atas dapat di simpulkan bahwa lebih banyak nasabah yang

memberikan rating bintang 1 di banding rating bintang 5, Sebanyak 717 nasabah yang memberikan rating bintang 1 dengan rata-rata nasabah memberikan ulasan mengenai kegagalan pada saat nasabah menggunakan aplikasi otentikasi untuk absen setiap bulannya dan meminta agar aplikasi otentikasi agar dapat ditingkatkan lebih baik lagi. Adanya ulasan dari rating bintang 1 dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merasakan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan dan persepsi nasabah dalam penggunaan aplikasi otentikasi.

Kualitas layanan *Enrollment* di PT.BANK MANDIRI TASPEN Kcp Medan masih kurang optimal dikarenakan pegawai kantor cabang PT.Bank Mandiri Taspen Kc Medan tidak sebanding dengan jumlah nasabah pensiunan yang harus dilayani setiap harinya. Jumlah nasabah lebih banyak yang dilayani sedangkan petugas enrollment hanya satu. Itu bisa menimbulkan permasalahan dikarenakan menyebabkan antrian yang lama dan terjadilah kurangnya efektivitas dalam pelayanan *enrollment*, Edukasi mengenai layanan e-otentikasi terhadap nasabah sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan *enrollment*, serta untuk mendorong dan mendisiplinkan nasabah pensiunan untuk melakukan enrollment agar dapat menggunakan layanan MANTAP e-otentikasi.

Untuk memudahkan pencairan dana pensiun, Taspen telah mengeluarkan sebuah aplikasi yang bernama Taspen Otentikasi. Taspen Otentikasi merupakan aplikasi yang rilis Pada Tahun 2019. Aplikasi ini berfungsi untuk memudahkan pensiunan untuk melakukan pembuktian diri. Cara kerja aplikasi ini menggunakan smartphone dengan mengarahkan kamera smartphone pada wajah peserta pensiunan tanpa harus datang ke kantor mitra bayar untuk melakukan otentikasi. Taspen Otentikasi memanfaatkan data biometric peserta untuk setiap individu sehingga pembayaran hak pensiun terhindar dari kekeliruan. Taspen mengeluarkan inovasi baru ini mengacu pada lima prinsip yang dimiliki Taspen yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah, sehingga penyaluran hak peserta tidak salah sasaran. Pada saat akan memulai proses otentikasi, peserta Taspen akan diminta untuk memasukkan NOTAS (Nomor Taspen) dalam kolom, kemudian peserta Taspen diminta untuk memperhatikan petunjuk yang diminta oleh pendeteksi wajah, setelah selesai peserta harus mengikuti semua instruksi yang diberikan di layar.

Tujuan dibuatnya aplikasi tersebut untuk mempermudah para pensiunan ketika mengambil dana pensiunan yang semula dilakukan secara manual, agar tidak perlu mengantri lagi di Bank atau kantor pos. Sekarang dapat dilakukan melalui sebuah aplikasi yang diunduh diponsel masing-masing tetapi sebelumnya pastikan nasabah pensiunan sudah melakukan kegiatan Program *enrollment*. Perusahaan menciptakan aplikasi tersebut guna memudahkan nasabah pensiunan tetapi diketahui banyak nasabah yang mengeluh atas penggunaan aplikasi tersebut dikarenakan seringnya terjadi kendala gagalnya otentikasi yang harus dilakukan setiap bulannya sebelum pengambilan dana pensiun. Dana pensiun merupakan dana yang di terima sebagai imbalan setelah meninggalkan pekerjaan, Menurut Undang-Undang Nomor 11 tahun 1992 tentang dana pensiun adalah badan hukum yang mengawasi dan melaksanakan kebijakan yang menjamin pembayaran pensiun, Dana pensiun di ciptakan oleh bisnis, pemerintah, bank dan perusahaan asuransi jiwa.

Errorr nya aplikasi taspen otentikasi, sehingga membuat para nasabah yang sudah lansia kesulitan dalam penggunaan aplikasi otentikasi dampak dari permasalahan tersebut bisa membuat nasabah tidak merasakan pelayanan dan aplikasi otentikasi yang memuaskan sehingga munculnya kekecewaan para nasabah pensiunan. Banyaknya nasabah yang mengeluh atas sering terjadinya kegagalan atau *errorr* nya aplikasi taspen otentikasi, dampak dari permasalahan tersebut bisa membuat nasabah tidak merasakan pelayanan dan aplikasi taspen otentikasi yang memuaskan para pensiunan merasa lelah dalam penggunaan aplikasi otentikasi karena harus absen berkali-kali mengikuti arahan dari aplikasi otentikasi sehingga munculnya kekecewaan para nasabah pensiunan. Dan juga terdapat lansia yang tidak mengerti cara menggunakan *smartphone* dan kurangnya pendengaran, juga cara untuk absen sehingga seringnya terjadi kegagalan dalam absen dengan menggunakan aplikasi taspen otentikasi, ada juga lansia yang tidak memiliki *smartphone* sehingga harus mengantri di bank atau kantor pos setiap bulannya agar dana pensiunan bisa untuk di ambil dari uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan *enrollment* dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi taspen otentikasi terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan. Maka untuk penelitian ini penulis memilih judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan *Enrollment* Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan

Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Dana Pensiunan Di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019:16-17). Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel serta pengumpulan tertentu, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji data hipotesis yang telah di tetapkan, penelitian ini berupa angka angka dan analisis datanya bersifat statistik.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang terdapat pada penelitian ini ialah pengumpulan jawaban menggunakan kuisisioner pada responden penelitian di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Dalam penelitian ini data sekunder ialah, jurnal, data arsip perusahaan dan juga referensi yang penulis butuhkan.

Menurut Handayani (2020), populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah PT.Bank Mandiri Taspen yang sudah melakukan *enrollment* dari bulan Januari 2024 sampai dengan april 2024 yaitu berjumlah 2.160 nasabah.

Menurut Sugiyono (2023:127) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Penelitian ini menggunakan sampel *non probability sampling*. Dikatakan *non probability sampling* karena penngambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini menggunakan metode *acidental sampling*. Untuk menentukan sampel, peneliti

menggunakan rumus *slovin*. Sehingga banyaknya sampel yang pada penelitian ini yaitu 95,5 (yang dibulatkan menjadi 100 responden).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pada bagian ini akan dibahas mengenai deskripsi karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia. Objek penelitian ini dilakukan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.

Tabel 2. Berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi Jawaban	
		F	%
1	Pria	44	44%
2	Wanita	56	56%

Sumber: Hasil SPSS 25

Dari tabel 4.1 memperlihatkan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini terdiri dari 44 orang pria dan 56 orang wanita. Melihat perbandingan jumlah jenis kelamin pada penelitian maka wanita memperoleh skor jawaban tertinggi dengan jumlah 56 orang atau sebesar 56%.

Tabel 3. Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi Jawaban	
		F	%
1	19 - 30 Tahun	21	21%
2	40 - 85 Tahun	79	79%

Sumber : Hasil SPSS 25

Dari tabel 4.2 memperlihatkan bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan usia pada penelitian ini yaitu pada usia 19-30 tahun sebanyak 21 responden atau sebesar 21%. Dan pada usia 40-85 tahun sebanyak 79 responden atau sebesar 79%.

Tabel 4. Uji Kolmogrow Sminov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardi zed Residual
N	100

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21780902
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.042
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan dari hasil tabel 4.6 di atas maka terlihat bahwa nilai Asymp.Sig (2-tailed) adalah 0,200 yang berarti nilai lebih besar dari 0,05. Dengan kata lain variabel tersebut berdistribusi secara normal.

Tabel 5. tabel tolerance dan VIF

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.897	.787		-1.141	.257		
	KUALITAS_LAYANAN ENROLLMENT	.455	.024	.812	18.865	.000	.722	1.386
	PERSEPSI NASABAH	.223	.048	.200	4.655	.000	.722	1.386

a. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa :

1. Nilai VIF Kualitas Layanan, Persepsi nasabah lebih kecil dari atau dibawah 10 ($VIF < 10$), ini berarti tidak terdapat multikolinearitas antar independent dalam model regresi.
2. Nilai Tolerance dari variabel kualitas layanan, persepsi nasabah lebih besar dari 0,10 ini menunjukan tidak terdapat multikolinearitas antar variabel.

Tabel 6. Uji Glejser

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.992	.462		4.316	.000
	KUALITAS_LAYANAN ENROLLMENT	-.015	.014	-.121	-1.037	.302
	PERSEPSI NASABAH	-.032	.028	-.134	-1.152	.252
a. Dependent Variable: RES_2						

Sumber: Hasil SPSS 25

Berdasarkan pada tabel 4.8 di atas maka dapat dilihat bahwa nilai signifikan (Sig) lebih besar $> 0,05$. Dengan kata lain variabel tersebut tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

Tabel 7. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.897	.787		-1.141	.257
	KUALITAS_LAYANAN ENROLLMENT	.455	.024	.812	18.865	.000
	PERSEPSI NASABAH	.223	.048	.200	4.655	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

Konsanta – 0.897 yang memiliki arti apabila pada Kualitas layanan *enrollment* (X1) dan Persepsi nasabah (X2) bernilai 0 maka, kepuasan Nasabah (Y) bernilai - 0.897 satuan.

Setiap perubahan pada variabel Kualitas layanan *enrollment* sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang positif terhadap nilai kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar 0,455 satuan, yang dimana pada asumsi variabel persepsi nasabah besarnya tetap. Dengan demikian pada variabel kualitas layanan *enrollment* (X1) yang bernilai positif akan menambah satu satuan yang akan mempengaruhi bertambahnya nilai kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,455.

Setiap perubahan pada variabel kepuasan nasabah (X2) sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang positif terhadap nilai kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar 0,223 satuan, yang dimana pada asumsi variabel kualitas layanan *enrollment* besarnya tetap. Dengan demikian pada variabel persepsi nasabah (X2) yang bernilai positif akan menambah satu satuan yang akan mempengaruhi bertambahnya nilai kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,223.

Berdasarkan hasil nilai pada uji Analisis Regresi Linear Berganda dari variabel independen maka dapat disimpulkan bahwa yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen adalah nilai variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,455.

Berdasarkan hasil nilai pada uji Analisis Regresi Linear Berganda dari variabel independen maka dapat disimpulkan bahwa yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah adalah nilai variabel kualitas layanan *enrollment* (X1) sebesar 0,455.

Tabel 8. Hasil uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.897	.787		-1.141	.257
	KUALITAS_LAYANAN_ENROLLMENT	.455	.024	.812	18.865	.000
	PERSEPSI_NASABAH	.223	.048	.200	4.655	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan hasil perhitungan $t - \text{tabel}$ maka $df = (100 - 3 = 97)$, diperoleh nilai $t - \text{tabel}$ sebesar 1.984. Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh nilai $t - \text{hitung}$ berdasarkan nilai koefisien yang didapatkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa :

- Hasil pengujian pada analisis Uji t pada tabel 4.10 diatas maka pada variabel kualitas layanan (X1) terhadap Kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 18.865 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan menggunakan rumus t_{tabel} diperoleh sebesar 1.984 maka berdasarkan ketentuan $t_{\text{hitung}} (18.865) > t_{\text{tabel}} (1.984)$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh positif atau mempunyai signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y) pada PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.
- Hasil pengujian pada analisis Uji t pada tabel 4.10 diatas maka pada variabel Persepsi nasabah (X2) terhadap Kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4.655 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan menggunakan rumus t_{tabel} diperoleh sebesar 1.984 maka berdasarkan ketentuan $t_{\text{hitung}} (4.655) > t_{\text{tabel}} (1.984)$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa variabel

Persepsi nasabah (X2) berpengaruh positif atau mempunyai signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y) pada PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA^a					
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	986.337	2	493.169	325.817
	Residual	146.823	97	1.514	
	Total	1133.160	99		
a. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH					
b. Predictors: (Constant), PERSEPSI NASABAH, KUALITAS_LAYANAN ENROLLMENT					

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan pada tabel 4.11 diatas, maka dapat dilihat bahwa hasil pengujian regresi untuk keseluruhan variabel menunjukkan nilai Fhitung sebesar 325.817 dengan nilai signifikansi 0,000. Maka dengan menggunakan rumus Ftabel diperoleh sebesar 3,94, maka berdasarkan ketentuan Fhitung (325.817) > Ftabel (3,94) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan secara simultan (bersama – sama) antara variabel Kualitas layanan *enrollment* (X1) dan Persepsi nasabah (X2) terhadap Kepuasan nasabah (Y) pada PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.933 ^a	.870	.868	1.230
a. Predictors: (Constant), PERSEPSI NASABAH, KUALITAS_LAYANAN ENROLLMENT				
b. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH				

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.12 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai R sebesar 0,933 berarti hubungan antara variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Makanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 93,3%.
2. Nilai Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,868 yang mengandung arti bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas layanan *enrollment* (X1) dan persepsi nasabah (X2) menjelaskan variabel dependen yakni Kepuasan nasabah sebesar 86,8 %. Sedangkan sisanya 13,2 % dapat dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

a) Pengaruh Kualitas Layanan *Enrollment* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Dana Pensiunan Di PT. Bank Mandiri Taspen Kcp Medan

Berdasarkan hasil pengujian analisis data uji hipotesis secara parsial pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap Kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai thitung sebesar 18.865 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan menggunakan rumus ttabel diperoleh sebesar 1.984 maka berdasarkan ketentuan thitung (18.865) > ttabel(1.984) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh positif atau mempunyai signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.

Terkait hal kualitas layanan *enrollment* berdasarkan hasil uji statistik deskriptif terkait indikator “Reputasi (trust)” dapat ditunjukan dengan item pernyataan “ Bank mandiri taspen memiliki reputasi yang baik” menunjukan nilai sebesar 3,96 yang di kategorikan dalam kategori tinggi. Sehingga menimbulkan kepuasan nasabah Pengaruh reputasi perusahaan terhadap kepuasan nasabah sangatlah signifikan. Dalam sebuah perusahaan reputasi merupakan hal yang sangat penting karena reputasi dapat diartikan sebagai nilai dan aset tidak berwujud dari perusahaan. Reputasi perusahaan

menjadi salah satu pegangan bagi banyak orang dalam mengambil berbagai macam keputusan penting contoh keputusan tersebut adalah membeli barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan, berlangganan, dan merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain, sehingga mau tidak mau, perusahaan mempunyai reputasi di masyarakat. Reputasi itu sendiri dapat berperingkat baik, sedang, atau buruk.

Berdasarkan fenomena permasalahan kualitas layanan *enrollment* diketahui terkait indikator “mencakup informasi yang akurat (information quality) dengan pernyataan “Petugas enrollment memberikan informasi yang akurat kepada nasabah” menunjukkan nilai sebesar 3.25 yang di kategorikan dalam kategori rendah. Informasi yang akurat dan mudah dipahami dapat membantu nasabah merasa lebih percaya diri dalam mengambil keputusan terkait produk perbankan. Di sisi lain, layanan yang responsif dan ramah memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Dan dapat ditarik kesimpulan bahwa Petugas enrollment tidak memberikan informasi yang akurat pada saat pelayanan berlangsung pada saat perekaman wajah.

Sudah menjadi keharusan perusahaan untuk melakukan Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya *loyaitas* Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan Perusahaan. Menurut Pertiwi (2021:68) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh endang shyta triana dan nurul aisah (2023) yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Taspen kcp kebumen. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Dewi Zulfia (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT.Bank Mandiri Taspen kcp padang. Temuan ini menegaskan bahwa perhatian terhadap kualitas pelayanan dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen di berbagai konteks layanan.

b) Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Dana Pensiunan Di PT. Bank Mandiri Taspen Kcp Medan

Berdasarkan hasil pengujian pada analisis Uji t pada variabel Persepsi nasabah (X2) terhadap Kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai thitung sebesar 4.655 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan menggunakan rumus ttabel diperoleh sebesar 1.984 maka berdasarkan ketentuan thitung ($4.655 > 1.984$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa variabel Persepsi nasabah (X2) berpengaruh positif atau mempunyai signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y) pada PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Persepsi nasabah adalah suatu kepercayaan nasabah tentang proses pengambilan suatu keputusan.

Terkait hal persepsi nasabah berdasarkan hasil uji statistik deskriptif terkait indikator “Fleksibel” dapat ditunjukan dengan item pernyataan “Dengan adanya aplikasi otentikasi dapat menyingkat waktu dalam pengambilan dana pensiunan” menunjukan nilai sebesar 3,72 yang di kategorikan dalam kategori tinggi. Sehingga menimbulkan kepuasan nasabah Pengaruh adanya aplikasi otentikasi dapat membantu memudahkan para penerima pensiun agar menjadi lebih mudah dalam melakukan pengambilan dana pensiun dengan verifikasi wajah pensiun. Melalui data penerima pensiun yang sudah ada, para pensiun dapat melakukan otentikasi data dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi secara otentikasi menggunakan smartphone tanpa harus mengunjungi bank, pos maupun mitra bayar. Data dari enrollment tersebut juga akan disematkan dalam bentuk smartcard taspen yang nantinya dapat digunakan sebagai ATM untuk pengambilan dana pensiun hal tersebut menimbulkan rasa kemudahan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan nasabah.

Berdasarkan fenomena permasalahan persepsi nasabah diketahui terkait indikator “dapat di kontrol” dengan pernyataan “penggunaan aplikasi otentikasi mudah untuk di kendalikan oleh orang lain selain nasabah” menunjukan nilai sebesar 2.75 yang di kategorikan dalam kategori rendah. Aplikasi otentikasi sengaja ciptakan perusahaan dengan model penggunaan dengan cara menscam wajah, sidik jari kanan dan kiri, dan juga suara sehingga aplikasi otentikasi hanya dapat di gunakan dan di kontrol oleh

nasabah yang memiliki nomor pensiunanya masing-masing. Sehingga tidak mudah di gunakan dan di kontrol oleh orang lain.

Persepsi nasabah merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Menurut (Atriani et al, 2020) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai keyakinan dalam kemudahan penggunaan, yaitu sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi atau sistem dapat digunakan dengan mudah dan terbebas dari masalah. Persepsi kemudahan penggunaan dapat diartikan bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Kumala et al, 2020). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Abdul yusuf (2021) yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan nasabah terhadap kepuasan konsumen ovo. Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian yang telah di lakukan oleh syuryatman desri (2024) yang menyimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan nasabah terhadap kepuasan konsumen gojek di kota paya kumbuh. Temuan ini menegaskan bahwa perhatian terhadap persepsi kemudahan nasabah dapat secara signifikan mempengaruhi pengalaman dan kepuasan konsumen di berbagai konteks layanan aplikasi.

c) Pengaruh Kualitas Layanan Enrollment Dan Persepsi Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Dana Pensiunan Di PT. Bank Mandiri Taspen Kcp Medan

Hasil analisis regresi dan analisis uji t telah membuktikan terdapat kualitas layanan enrollment dan persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Melalui hasil hitung yang di peroleh hasil analisis uji f maka dapat dilihat bahwa hasil pengujian regresi untuk keseluruhan variabel menunjukkan nilai Fhitung sebesar 325.817 dengan nilai signifikansi 0,000. Maka dengan menggunakan rumus Ftabel diperoleh sebesar 3,94, maka berdasarkan ketentuan Fhitung (325.817) > Ftabel (3,94) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan secara simultan (bersama – sama) antara variabel Kualitas layanan

enrollment (X1) dan persepsi nasabah (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.

Berdasarkan hasil analisis data uji hipotesis secara simultan diperoleh bahwa H3 diterima yang artinya bahwa variabel kualitas layanan *enrollment* (X1), dan persepsi nasabah (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Kesimpulan pada pembahasan ini menunjukkan bahwa hasil analisis data ini menyatakan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Yang dimana Variabel kualitas layanan *enrollment* dan Variabel persepsi nasabah memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan nasabah di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan akan merasakan kepuasan keinginannya terpenuhi dari suatu produk atau jasa.

Terkait hal kepuasan nasabah, Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif diketahui bahwa pada indikator “kemudahan mengakses produk/jasa” mayoritas responden sangat menyetujui dengan pernyataan “aplikasi otentikasi dapat di akses dengan mudah” yang artinya dimana nasabah merasa mudah untuk mengakses aplikasi otentikasi pada saat aplikasi tersebut digunakan sehingga nasabah merasa dipenuhi dengan baik oleh PT.Bank Mandiri Taspen kcp Medan dikarenakan nasabah dapat dengan mudah dalam mengakses aplikasi otentikasi setiap bulannya Hal ini langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa. Kepuasan diukur berdasar produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada bab sebelumnya, maka di peroleh kesimpulan bahwa kualitas Layanan Enrollment secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Hal ini berarti semakin baik layanan enrollment maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan, persepsi Nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Hal ini berarti semakin baik layanan aplikasi

otentikasi maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan, kualitas layanan enrollment dan persepsi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Hal ini semakin baik kualitas layanan enrollment dan persepsi nasabah akan dan meningkatkan kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT. Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.

Nilai Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,868 yang mengandung arti bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas layanan enrollment (X1) dan persepsi nasabah (X2) menjelaskan variabel dependen yakni Kepuasan nasabah sebesar 86,8 %. Sedangkan sisanya 13,2 % dapat dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan harus mengindikasikan secara jelas hasil-hasil yang diperoleh, kelebihan dan kekurangannya, serta kemungkinan pengembangan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul sabaruddin, Rahamat hidayah & Ditha putri (2022), Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. 18(2) 211-230.
- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). Sebatik, 24(1), 87-95.
- Putri, A. F. S., & Karim, N. K. (2024). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Mahasiswa Di Kota Mataram. Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi, 4(3), 489-503.
- Annur & Tanjung, 2023) Annur, R. R., & Tanjung, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumut. Jurnal Bintang Manajemen, 1(1), 192–205.
- Attaqi et al., 2022) Attaqi, M. F., Suryono, I. A., Kussujaniatun, S., & Sudaryatie, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Niat Beli Ulang. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(6), 694–700.
- Ekspansi, P., Wilayah, C., & Pusat, K. (2020). 2020 Semakin Mantap Melalui menjadi

pilihan utama dan terpercaya dalam masa pensiun Anda.

Ghozali (2021:148), tujuan dari uji t adalah untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Hidayah et al., 2022)Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & Victoria, V. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan,ketersediaan fitur layanan terhadap loyalitas nasabah penggunaan bsi mobile. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139–159.

Intan & lucky. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.

Irawan. (2021). kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah di konsumsi. *Jurnal Bis:Ekonomi Bisnis*.

Joeliaty, J., & Anjelina, H. (2023). Efektivitas Video Edukasi E-Otentikasi Dalam Pelaksanaan Layanan Enrollment Dan E-Otentikasi Pada Kantor Cabang Pt <https://doi.org/10.61296/kabuyutan.v2i1.121>.

Maryati & Khoiri.M, 2021)Maryati, & Khoiri.M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 542–550.

Nuzulia, A. (1967). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. (Buku Panduan Skripsi UPU)

Oktaviana, I., Nursal, M. F., & Wulandari, D. S. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan ShopeePAY Di Kota Bekasi. *Jurnal Economina*, 2(10), 2806–2822.

Pertiwi, 2021)Al, D. et. (2019). indikator persepsi kemudahan. *Jurnal Manajemen STEI*.

Pertiwi. (2021). kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan.

Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis*, 8(1), 1.

Santi Jesica Sembiring, H. I. T., & , Jumjuma, S.E., M. S. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Cabin/Belltent the Kaldera Toba Nomadic Escape(Toba Samosir). *Prosiding Konferensi Nasional ...*, 164–174.

Shyta Triana, E., Aisah, N., & Artikel, I. (2023). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mitra Bayar Bank Mandiri Taspen Kcp Kebumen Diterbitkan oleh Politeknik Piksi Ganesha

Pengaruh Kualitas Layanan Enrollment Dan Peresepsi nasabah dalam penggunaan Aplikasi Otentikasi Dalam Pengambilan Dana Pensiunan Di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan
Almia Ananda, Yahya Tanjung

Indonesia. *Jurnal E-Bis:Ekonomi Bisnis*, 7(1), 425–433.

Simanjuntak, K., Lastiningsih, N., & Arieftiara, D. (2020). Efektivitas Sistem Pencairan Dana Atas Pembayaran Tunjangan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada Pt Taspen (Persero). *PROSIDING BIEMA Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 1–11.

Sugiyono, (2019:16-17). Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

(Ula, 2021) Ula, N. S. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Ovo. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 54–63.

Zulvia, D., & Krisvia, K. (2021). Pengaruh kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah dan Teknologi Sstem Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. TASPEN Cabang Padang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 5(1), 96–105.