

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ENROLLMENT*  
DAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN  
TERHADAP PENGAMBILAN DANA PENSIUN  
DI PT BANK MANDIRI TASPEN KC JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh :  
Tria Fatna Febiani  
NIM : E20191139

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ENROLLMENT*  
DAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN  
TERHADAP PENGAMBILAN DANA PENSIUN  
DI PT BANK MANDIRI TASPEN KC JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah


Oleh :

**Tria Fatna Febiani**  
**NIM : E20191139**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Disetujui Dosen Pembimbing :

  
**Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.**  
**NIP. 197806122009122001**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ENROLLMENT*  
DAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN  
TERHADAP PENGAMBILAN DANA PENSUN  
DI PT BANK MANDIRI TASPEN KC JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Kamis  
Tanggal: 05 Oktober 2023

Tim Penguji

Ketua



Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I.  
NIP. 198209222009012005

Sekretaris



Siti Indah Purwaningrum, S.Si., M.M.  
NIP. 198509152019032005

Anggota:

1. Dr. Roni Subhan, S.Pd., M.Pd.



2. Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

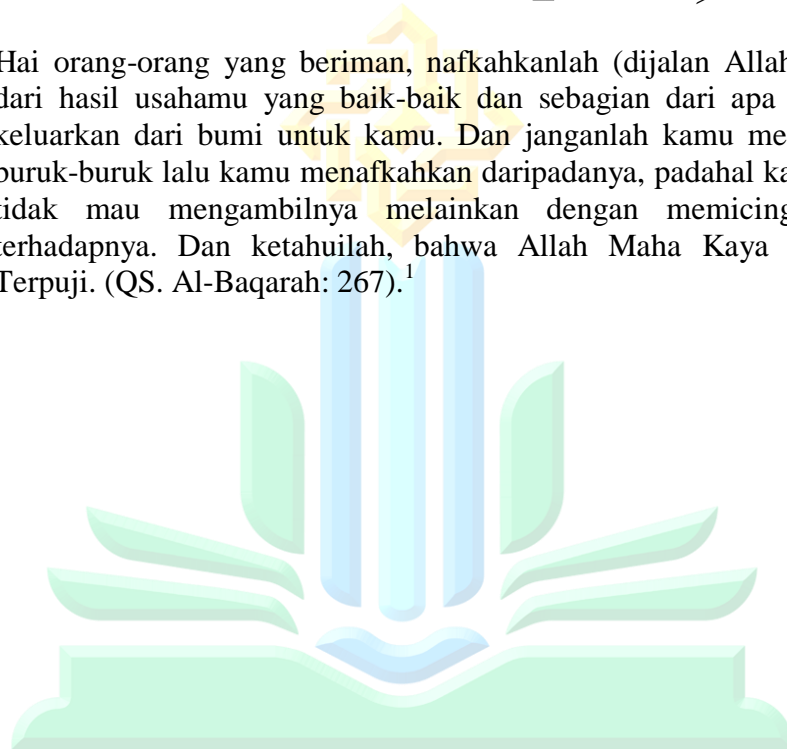


Prof. Dr. Kholidun Rifa'i, S.E., M.Si., CHRA  
NIP. 196808072000031001

## MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ  
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah: 267).<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 2:267.

## PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur ini saya persembahkan kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, ayahanda Solekhudin. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, ibunda Hulmariyam. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi semangat motivasi serta doa yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Nenekku Nasifah yang sangat ingin melihat penulis sampai ke jenjang sarjana, beliau tak hentinya mengingatkan penulis untuk selalu rajin dan tekun selama menjalankan studi ini.
4. Untuk teman-teman seperjuanganku, Nishfu Lailiyah, Aulia Faradina Rosidawuri, Alfira Rahmatul Karimah, Dewi Indriani Agustin, Anastasya Nur Mahmudah, Noer Fadiya Dwi Amalia, dan Sukmawati. Terimakasih atas bantuan, waktu, dukungan dan kebaikan yang diberikan kepada penulis disaat masa sulit mengerjakan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, serta Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Beserta Keluarga dan para Sahabat. Atas nikmat dan anugerah-Nya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen Terhadap Pengambilan Dana Pensiun Di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember*”.

Terselesainya skripsi ini berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., CHRA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga dapat mengetahui dan memahami yang belum diketahui dan menambahkan ilmu.
8. Edwin Nindya Perdana selaku pimpinan dan para staf karyawan PT Bank Mandiri Taspen KC Jember yang telah memberikan perizinan dan membantu memberikan informasi dalam penelitian skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan hasil penelitian skripsi ini.

Demikian sedikit pengantar dari saya, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sehingga skripsi ini menjadi sempurna di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan terutama bagi penulis.

Jember, 13 September 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SYAFI'IQ  
J E M B E R

**Tria Fatna Febiani**  
NIM. E20191139

## ABSTRAK

**Tria Fatna Febiani, Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M., 2023:** *Pengaruh Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen Terhadap Pengambilan Dana Pensiun Di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember.*

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan *Enrollment*, Aplikasi Otentikasi Taspen, Pengambilan Dana Pensiun

Bertepatan pada awal bulan sejumlah pensiunan tidak bisa mengambil dana pensiunnya melalui ATM. Hal tersebut disebabkan para pensiunan belum melakukan *enrollment* maupun otentikasi. Para pensiunan diwajibkan melakukan otentikasi berkala melalui *smartphone*. Namun proses otentikasi tersebut kerap gagal dilakukan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen berpengaruh terhadap pengambilan dana pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang diikuti oleh 98 orang responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan alat uji regresi sederhana dan uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji t dan uji determinasi.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember. Dimana kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
F. Definisi Operasional.....	9
G. Hipotesis.....	10
H. Sistematika Pembahasan .....	11

<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Kajian Teori.....	26
1. Manajemen Operasional.....	26
2. Kualitas Pelayanan .....	28
3. Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen.....	33
4. Pengambilan Dana Pensiun .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	40
B. Populasi dan Sampel.....	40
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	42
D. Analisis Data.....	44
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	49
B. Penyajian Data.....	55
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	68
D. Pembahasan .....	77
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	
1. Surat Pernyataan Keaslian	

2. Matrik Penelitian
  3. Soal Kuesioner
  4. Surat Izin Penelitian
  5. Surat Selesai Penelitian
  6. Jurnal Kegiatan Penelitian
  7. Rekapitulasi Jawaban Angket
  8. Hasil Distribusi Frekuensi Responden
  9. Hasil Uji Validitas
  10. Hasil Uji Reliabilitas
  11. Hasil Uji Asumsi Klasik
  12. Hasil Uji Regresi Sederhana dan Uji Hipotesis
  13. Dokumentasi Penelitian
  14. Surat Keterangan Selesai Bimbingan
  15. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
  16. Biodata Penulis
- 

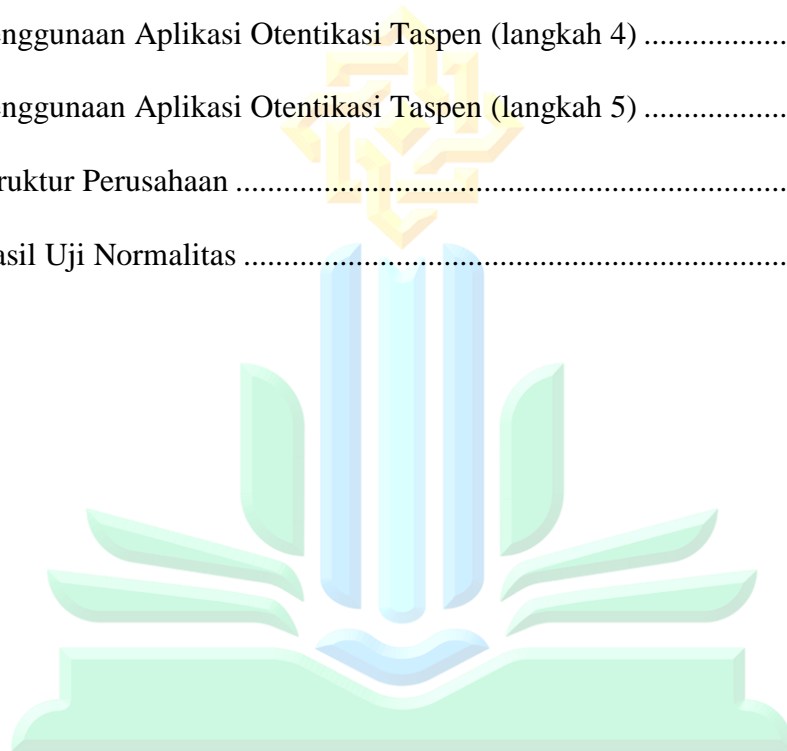
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal.
1.1	Jumlah Pensiunan.....	6
1.2	Variabel dan Indikator.....	9
2.1	Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya.....	22
3.1	Skor Angket Pertanyaan.....	43
3.2	Kategori Reliabilitas.....	45
4.1	Jenis Kelamin Responden .....	55
4.2	Persentase Hasil Angket Kualitas Pelayanan <i>Enrollment</i> dan Aplikasi Otentikasi Taspen.....	56
4.3	Hasil Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan <i>Enrollment</i> dan Aplikasi Otentikasi Taspen.....	57
4.4	Persentase Hasil Angket Pengambilan Dana Pensiun.....	65
4.5	Hasil Angket Variabel Pengambilan Dana Pensiun.....	66
4.6	Validitas Variabel X.....	69
4.7	Validitas Variabel Y.....	70
4.8	Uji Reliabilitas Instrument Terhadap Variabel X Dan Y.....	71
4.9	Hasil Tes Kolmogorov .....	72
4.10	Hasil Tes Linier.....	73
4.11	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	74
4.12	Hasil Uji t .....	75
4.13	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	76

## DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal.
2.1	Penggunaan Aplikasi Otentikasi Taspen (langkah 1) .....	34
2.2	Penggunaan Aplikasi Otentikasi Taspen (langkah 2) .....	34
2.3	Penggunaan Aplikasi Otentikasi Taspen (langkah 3) .....	35
2.4	Penggunaan Aplikasi Otentikasi Taspen (langkah 4) .....	35
2.5	Penggunaan Aplikasi Otentikasi Taspen (langkah 5) .....	36
4.1	Struktur Perusahaan .....	52
4.2	Hasil Uji Normalitas .....	72



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ketika bangsa Eropa menjajah negara jajahannya, mereka membawa serta perkembangan sektor perbankan, yang dengan cepat menyebar ke Asia, Afrika, dan Amerika. Layanan perbankan yang pertama adalah penukaran mata uang. Itulah sebabnya bank sepanjang sejarah perbankan dikenal sebagai *money changer*. Setelah itu, layanan perbankan berkembang secara optimal menjadi tempat menyimpan uang, atau saat ini menjadi layanan tabungan. Pada saat yang sama, aktivitas perbankan kembali meningkat karena aktivitas penyaluran kredit (*lending*).<sup>2</sup>

Menurut Undang-Undang Perbankan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah “organisasi komersial yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkan pinjaman dan/atau dana kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.” Dengan demikian, dapat diketahui bahwa usaha perbankan terdiri dari tiga kegiatan utama, yaitu penghimpunan dana, penyaluran dana, dan pemberian jasa perbankan lainnya.

Saat ini, sektor perbankan berkembang lebih cepat dan modern dalam hal keragaman produk, tingkat layanan, dan teknologi. Teknologi meningkatkan produktivitas karyawan dan membantu menciptakan

---

<sup>2</sup> Nurul Ichsan Hasan, *Pengantar Perbankan* (Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014), 6.

perekonomian yang lebih maju. Kualitas layanan harus menjadi prioritas utama bagi bisnis karena memiliki dampak yang signifikan terhadap bisnis.<sup>3</sup>

Tingkat pelayanan yang tinggi yang diharapkan dan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan disebut kualitas pelayanan.<sup>4</sup> Layanan pelanggan adalah pendekatan yang membantu, ramah dan profesional yang menyenangkan pelanggan dan mendorong mereka untuk menggunakan bank lagi di masa depan. Sikap pegawai bank secara umum terhadap hubungan nasabah tercermin dari pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.<sup>5</sup> Al-Qur'an ayat 159 Surat "Al-Imron" memerintahkan orang-orang beriman (pengusaha dan bankir) bagaimana bersikap lemah lembut terhadap orang lain (nasabah).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka kamu (Muhammad), dengan rahmat Allah, bersikaplah lemah lembut terhadap mereka. Jika kamu keras dan kasar, niscaya mereka akan berpaling darimu. Maafkan mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan konsultasikan dengan mereka mengenai hal itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang yang bertawakal.” (QS. Al-Imran ayat 159).<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Soraya Lestari dan Devia Rani, “Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Jurnal of Economics Science* 6, no.2 (Oktober, 2020): 101-102.

<sup>4</sup> Rafika Sari Nasution, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiun PNS Pada PT Taspen (PERSERO) Cabang Pematangsiantar,” *Jurnal SULTANIST* 2, no.2 (Desember, 2014): 31.

<sup>5</sup> Fauzi Anshori Harahap, “Pengaruh Pelayanan Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan” (Skripsi, UIN Sumatera Utara, 2020), 2.

<sup>6</sup> Al-Qur'an, 3:159.

Berdasarkan uraian di atas, menjelaskan bahwa kita perlu bersikap ramah dan lemah lembut agar orang-orang di sekitar kita merasa nyaman. Demikian pula, kami mengharapkan pelanggan kami dapat merasakan kualitas pelayanan yang berkualitas. Pengukuran kualitas pelayanan diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas dan evaluasi pelayanan. Ketika pelanggan menerima layanan yang buruk, ketidakpuasan mereka meningkat dan reputasi organisasi rusak.

Kualitas pelayanan terdiri dari lima komponen yaitu pertama, jaminan yaitu kemampuan pegawai bank dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Kedua, ketanggapan artinya, kemampuan suatu bisnis atau bank dalam memberikan layanan pelanggan yang cepat dan akurat dengan informasi yang akurat. Ketiga, bukti fisik adalah kemampuan suatu bisnis atau bank untuk menunjukkan pengaruhnya terhadap pelanggan atau konsumen. Keempat, kepedulian ini tentang memberikan perhatian nyata dan langsung kepada pelanggan dan meluangkan waktu untuk memahami kebutuhan mereka. Kelima, kehandalan artinya, kemampuan perusahaan atau bank dalam memberikan layanan yang dijanjikan.<sup>7</sup>

Aplikasi otentikasi taspren merupakan produk PT Taspren dan akan tersedia mulai Januari 2019 dengan syarat melakukan *enrollment* terlebih dahulu. *Enrollment* yaitu perusahaan melakukan registrasi pensiunan secara mandiri melalui sistem digital. Sistem memindai data biometrik suara, wajah

---

<sup>7</sup> Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (Bandung: UNPAD Pres, 2016), 63.



dan sidik jari para pensiunan.<sup>8</sup> Mereka memastikan bahwa hanya mereka yang berhak atas manfaat pensiun bulanan dengan metode yang disebut otentikasi.<sup>9</sup> Dengan metode ini, para pensiunan dapat dengan mudah melakukannya kapan saja dan dimana saja tanpa harus ke bank. Selain itu otentikasi dilakukan untuk kelancaran dan keamanan dalam pengambilan dana pensiun.

Dana pensiun merupakan dana yang diterima sebagai imbalan setelah meninggalkan pekerjaan.<sup>10</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, dana pensiun adalah badan hukum yang mengawasi dan melaksanakan kebijakan yang menjamin pembayaran pensiun.<sup>11</sup> Dana pensiun diciptakan oleh bisnis, pemerintah, bank, dan perusahaan asuransi jiwa.

PT Bank Mandiri Taspen menguasai 48,37% saham PT Bank Mandiri dan PT Taspen. PT Bank Mandiri Taspen beroperasi di sektor perbankan dan fokus pada layanan bagi para pensiunan dan usaha kecil dan menengah. PT Bank Mandiri Taspen KC Jember menyediakan layanan pemeriksaan kesehatan dan mata khusus setiap awal bulan. Selain itu, berbagai kegiatan juga digelar seperti seminar kesehatan *online* dan para pensiunan dapat mengikuti seminar motivasi berwirausaha saat menerima pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember.

Berdasarkan observasi, PT Bank Mandiri Taspen KC Jember mempunyai permasalahan pada tingkat pelayanan pensiunan. Pada awal bulan

---

<sup>8</sup> PT Taspen, "*Frequently Ask Questions*", Taspen Care, 8 Februari 2023, [https://tcare.taspen.co.id/index.php/tcare/detail\\_faq/19](https://tcare.taspen.co.id/index.php/tcare/detail_faq/19).

<sup>9</sup> PT Taspen, 8 Februari 2023, <https://www.taspen.co.id/>.

<sup>10</sup> Kusumaningtuti S. Soetono, *Dana Pensiun* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2016), 4.

<sup>11</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 287.

bertepatan dengan pengambilan dana pensiun bagi banyak nasabah pensiunan, sehingga para pensiunan (terutama lansia) harus mengantri. Sejumlah pensiunan tidak bisa mengambil dana pensiunnya disebabkan belum melakukan *enrollment* maupun otentikasi. Otentikasi diponsel secara teratur diperlukan bagi para pensiunan. Namun nasabah PT Bank Mandiri Taspen KC Jember mengeluhkan otentikasi yang sering gagal.<sup>12</sup>

Diantaranya para pensiunan yang lanjut usia merasa kesulitan menggunakan aplikasi otentikasi taspen dan tidak memiliki ponsel pintar. Oleh karena itu, mereka harus mengunjungi cabang atau mitra pembayaran setiap bulan untuk otentikasi. Masalah lainnya adalah para pensiunan mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi otentikasi yang tidak pernah berhasil. Kegagalan dapat disebabkan oleh pencahayaan yang buruk, penyalinan gerakan wajah yang terlalu cepat atau salah, perbedaan antara data yang aktif dan yang dinonaktifkan dalam database, serta tidak melakukan *enrollment*. Jika *enrollment* tidak dilakukan, pencairan dana pensiun tidak akan masuk ke rekening. Jika tidak otentikasi, pembayaran bulanan akan ditangguhkan. Selain itu, masalah atau kesalahan sistem dapat menyebabkan kegagalan otentikasi. Layanan pensiun juga terhambat oleh kurangnya staf *teller*.

---

<sup>12</sup> Observasi di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember, 21 Januari 2023.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pensiunan**

No	Nama Bank	Jumlah Pensiunan		
		2020	2021	2022
1	PT Bank Mandiri Taspen	1.300	1.650	2.000
2	PT Bank BTPN	7.590	7.150	7.200

*Sumber:* PT Bank Mandiri Taspen dan PT Bank BTPN

Dari tabel diatas terlihat jelas bahwa jumlah nasabah PT Bank Mandiri Taspen KC Jember jauh lebih sedikit dibandingkan dengan PT Bank BTPN KC Jember. Namun jumlah nasabah PT Bank Mandiri Taspen KC Jember semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan pengaruh yang kuat dari kualitas pelayanan pada pelanggan pensiunan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk menyusun penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Enrollment* dan Aplikasi Otentikasi Taspen Terhadap Pengambilan Dana Pensiun Di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yang sesuai dengan konteks di atas adalah apakah kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen berpengaruh terhadap pengambilan dana pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember.

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian meliputi peluang atau kegunaan yang dapat dilakukan setelah penelitian selesai. Manfaat yang diperoleh bisa bersifat teoretis atau praktis. Penelitian ini mungkin mempunyai manfaat sebagai berikut, yaitu:

##### 1. Manfaat Teoretis

Kami berharap penelitian ini bisa berkontribusi kepada semua pihak atas permasalahan yang diangkat. Memperluas pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun, yang dapat menjadi referensi relevan bagi peneliti lain.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Memperluas pengetahuan dan pengalaman tertulis dalam isu-isu yang mempengaruhi kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun.

###### b. Bagi Sektor Perbankan

Kami berharap hasil penelitian ini dapat menjadi kajian yang dapat memberikan informasi bermanfaat bagi dunia perbankan.

###### c. Bagi Peneliti Lain

Kami berharap penelitian ini dapat memberikan informasi dan referensi untuk penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan

*enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Variabel adalah segala bentuk yang peneliti pilih untuk dipelajari guna mempelajari lebih lanjut dan menarik kesimpulan.<sup>13</sup> Akan ada variabel yang menunjukkan hubungan sebab akibat, dan akan ada faktor lain yang mempengaruhi hubungan antar variabel. Dengan demikian, dapat dikatakan ada dua kategori variabel, yaitu variabel yang dapat dipengaruhi (variabel bebas) dan variabel yang terpengaruh (variabel terikat). Variabel penelitian dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah faktor yang mempengaruhi (menghubungkan), menyebabkan, atau menimbulkan ketergantungan.<sup>14</sup>

Variabel bebas atau independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen (X).

#### b. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh adanya variabel bebas.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat atau dependen adalah pengambilan dana pensiun (Y).

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 67.

<sup>14</sup> Sugiyono, 69.

<sup>15</sup> Sugiyono, 69.

## 2. Indikator Variabel

Indikator adalah ukuran dari sesuatu yang variabel atau menarik:

**Tabel 1.2**  
**Variabel dan Indikator**

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan <i>Enrollment</i> Dan Aplikasi Otentikasi Taspen (X)	1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati <sup>16</sup>
Pengambilan Dana Pensiun (Y)	Pembayaran Dana Pensiun

## F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang menjadi dasar pengukuran empiris terhadap variabel yang diselidiki dan merumuskan rumus-rumus berdasarkan indikator-indikator variabel tersebut.

### 1. Kualitas Pelayanan *Enrollment* dan Aplikasi Otentikasi Taspen

Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memuaskan keinginan, kebutuhan, dan harapan penyampaian pelanggan.<sup>17</sup> *Enrollment* merupakan kegiatan registrasi pencatatan diri para pensiunan untuk menyimpan data pribadi mereka dalam *database* perusahaan.<sup>18</sup> Aplikasi otentikasi taspen merupakan aplikasi resmi PT Taspen dan dapat digunakan untuk menyelesaikan proses otentikasi atau pengabsenan sehingga dana pensiun bisa dibayarkan.<sup>19</sup> Kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi

<sup>16</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 53.

<sup>17</sup> Meitiana Indrasari, 61.

<sup>18</sup> PT Taspen, "*Frequently Ask Questions*", Taspen Care, 8 Februari 2023, [https://tcare.taspen.co.id/index.php/tcare/detail\\_faq/19](https://tcare.taspen.co.id/index.php/tcare/detail_faq/19).

<sup>19</sup> PT Taspen, 12 Februari 2023, <https://www.taspen.co.id/>.

taspen berupaya memenuhi kebutuhan kegiatan pendaftaran dan pengabsenan untuk memenuhi harapan pelanggan atau pensiunan.

## 2. Pengambilan Dana Pensiun

Menurut Undang - Undang Dana Pensiun Nomor 11 Tahun 1992, dana pensiun adalah suatu badan hukum yang menyelenggarakan rencana pembayaran pensiun. Oleh karena itu, dana pensiun dikelola oleh suatu organisasi yang mengambil uang dari gaji pegawai untuk kemudian dikembalikan sebagai dana pensiun. Mereka dapat memberikan dana pensiun kepada karyawan ketika mereka mencapai usia pensiun atau karena alasan lain untuk memastikan kelayakan mereka atas dana pensiun. Pensiun diterima secara tunai, yang besarnya ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.<sup>20</sup>

## G. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban awal terhadap pertanyaan penelitian. Jawaban yang kami terima dianggap hanya bersyarat karena hanya berdasarkan teori yang relevan dan bukan berdasarkan bukti empiris yang dikumpulkan melalui pengumpulan data.<sup>21</sup> Hipotesis penelitian ini adalah:

$H_0$  : Secara signifikan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen (X) terhadap pengambilan dana pensiun (Y).

$H_a$  : Secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen (X) terhadap pengambilan dana pensiun (Y).

<sup>20</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 287.

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 99.

## H. Sistematika Pembahasan

Secara sistematis menggambarkan proses pembahasan dari bab pertama hingga bab terakhir. Cara menulis secara sistematis adalah dengan mengambil bentuk naratif deskriptif daripada menggunakan daftar isi.<sup>22</sup>

Sistem yang dimaksud adalah:

Bab I merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, hipotesis dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, Bab ini berisi penelitian-penelitian terdahulu dan kajian teori terkait kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun yang peneliti jadikan referensi sebagai landasan teori.

Bab III Metode Penelitian, Bab ini membahas tentang metode penelitian dan jenis penelitian, populasi dan sampel, metode dan alat pengumpulan data, serta analisis data.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis, Bab ini memuat dan menjelaskan uraian tentang gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis, serta pengujian hipotesis dan pembahasan.

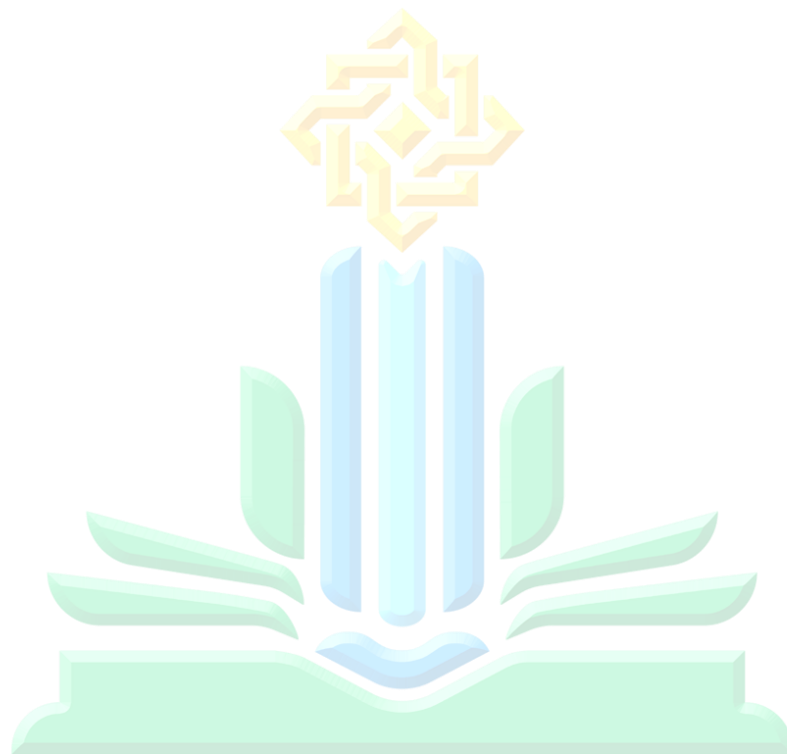
Bab V Penutup, Bab ini memaparkan pokok-pokok atau kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan hasil tersebut, penulis merumuskan rekomendasi bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Selanjutnya karya diakhiri

---

<sup>22</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember, 2019), 80.



dengan daftar pustaka dan lampiran yang menguatkan kelengkapan data skripsi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan pada masa lalu, dihubungkan dengan penelitian yang akan datang, kemudian dirangkum apakah penelitian tersebut telah dipublikasikan atau belum.<sup>23</sup>

Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain:

1. Judul penelitian Kevin Aditya Pratama adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo”.

Studi ini menunjukkan bahwa hasilnya beragam bahan (X1), variabel kepercayaan (X2), variabel tanggapan (X3), variabel jaminan (X4) dan variabel empati (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).<sup>24</sup>

Penelitian ini serupa karena mengkaji kualitas pelayanan dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada variabel penelitiannya, variabel independen dari penelitian sebelumnya adalah kualitas pelayanan, sedangkan peneliti kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspn. Selanjutnya pada penelitian sebelumnya yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan nasabah/pelanggan, sedangkan yang peneliti ambil adalah pengambilan

---

<sup>23</sup> Tim Penyusun, 40.

<sup>24</sup> Kevin Aditya Pratama, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo” (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018).

dana pensiun. Perbedaan lainnya adalah populasi yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah seluruh konsumen/nasabah, sedangkan peneliti hanya menggunakan nasabah pensiunan.

2. Nur Azisa penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT *Al-Birry* Di Kabupaten Pinrang. ”

Hasil penelitian menunjukkan f-hitung sebesar  $20,574 > f\text{-tabel } 2,31$  yang merupakan hasil uji f-simultan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel seperti kehandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Kehandalan (X1)  $0,039 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,096 > t\text{ tabel } 1,990$  dan Empati (X4)  $0,001 < 0,05$  serta nilai t hitung  $3,392 > t\text{ tabel } 1,990$  hal tersebut menunjukkan bahwa X1 dan X4 mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan ketiga variabel sisanya tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan variabel responsivitas (X2) nilainya  $0,113 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,603 < t\text{ tabel } 1,990$ . Nilai jaminan (X3)  $0,347 > 0,05$ , nilai t hitung  $0,869 < t\text{ tabel } 1,990$ . Dan nilai bukti fisik (X5) sebesar  $0,199 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $1,295 < t\text{ tabel } 1,990$ .<sup>25</sup>

Penelitian ini serupa karena mengkaji kualitas layanan dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel penelitiannya yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel x dan kepuasan pelanggan sebagai variabel y. Selain itu, peneliti adalah kualitas

---

<sup>25</sup> Nur Azisa, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT *Al-Birry* Di Kabupaten Pinrang” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2019).

pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen sebagai variabel x dan penarikan dana pensiun sebagai variabel y. Perbedaan selanjutnya adalah populasi dan pengambilan sampelnya, pada penelitian sebelumnya populasi seluruh nasabah dan teknik *simple random sample*. Sementara itu, peneliti nasabah pensiun dan menggunakan *purposive sampling*.

3. Penelitian Nuro “Kualitas Pelayanan *Enrollment* Dalam Mendukung Kepuasan Peserta Pensiun PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *enrollment* di PT Taspen (Persero) cabang Mataram meningkatkan kepuasan pensiunan. Hal ini ditentukan oleh lima indikator, diantaranya (a) berwujud yang dipengaruhi oleh dua variabel. Ketersediaan sarana, prasarana, dan kotak saran terkait dengan indikator ini, (b) keandalan, (c) daya tanggap, ada dua faktor yang menyebabkan indikator ini, yaitu: ketanggapan, seluruh peserta taspen dan kecepatan petugas pemberian pelayanan, (d) jaminan, indikator ini staf memastikan pelayanan diberikan tepat waktu dan (e) empati, dimana dua faktor berperan yaitu mengutamakan kepentingan peserta dan penerima serta memberikan pelayanan yang menyenangkan dan ramah. Faktor penyebab ketidakpuasan pensiunan terhadap pelayanan *enrollment* antara lain sumber daya manusia, sarana prasarana, komunikasi, dan lain-lain.<sup>26</sup>

Penelitian ini serupa karena mengkaji kualitas layanan *enrollment*.

Perbedaan penelitian ini adalah metodologinya kualitatif, sedangkan

---

<sup>26</sup> Nuro, "Kualitas Pelayanan *Enrollment* Dalam Mendukung Kepuasan Peserta Pensiunan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020).

peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah kepuasan peserta terhadap pensiunnya, dan peneliti pengambilan dana pensiun.

4. Penelitian Desi Ratnasari berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen *Go-Jek*. (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Metro Tentang Penggunaan Layanan *Go-Ride*).”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Nilai t hitung sebesar 2,426 nilai signifikansi  $0,017 < 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,190 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *Go-Jek*. 2) Nilai t hitung sebesar -1,526 nilai signifikansi  $0,130 > 0,05$  dan koefisien regresi sebesar -0,174 yang menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *Go-Jek*. 3) Nilai t hitung sebesar 1,570 nilai signifikansi  $0,120 > 0,05$  dan koefisien regresi sebesar 0,271 yang menunjukkan bahwa promosi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *Go-Jek*.

4) Nilai f hitung sebesar 3,433 dan nilai signifikansi adalah  $0,02 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Go-Jek*.<sup>27</sup>

Penelitian ini serupa karena mengkaji kualitas layanan dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan, harga dan promosi (x) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel independen (y). Selain itu,

---

<sup>27</sup> Desi Ratnasari, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen *Go-Jek* (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Metro Tentang Penggunaan Layanan *Go-Ride*)” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020).

peneliti adalah kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen (x) sebagai variabel independen dan penarikan dana pensiun (y) sebagai variabel dependen. Selain itu, populasi penelitian ini adalah pelajar pengguna jasa transportasi dan peneliti adalah nasabah pensiunan.

5. Penelitian Suhaema berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *SMS Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Kantor Wilayah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Di Kota Makassar. ”

Berdasarkan hasil penelitian terlihat terdapat hubungan yang baik dan signifikan antara efisiensi pelayanan *SMS-banking* dan loyalitas pelanggan di Kantor Wilayah Bank Indonesia Makassar. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,397 yang berada di bawah probabilitas signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ).<sup>28</sup>

Penelitian ini serupa karena mengkaji kualitas layanan dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel penelitiannya yaitu kualitas layanan *SMS-banking* sebagai variabel x dan loyalitas pelanggan sebagai variabel y. Selain itu, peneliti adalah kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen sebagai variabel x dan pengambilan dana pensiun sebagai variabel y.

6. Judul penelitian Fahtira Virdha Noor adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Herba Penawar Al Wahida Indonesia (Studi Pada Pusat Bisnis Al-Fatih II HPAI Kota Bengkulu)”.

---

<sup>28</sup> Suhaema, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *SMS Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kantor Wilayah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Di Kota Makassar” (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020).

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 < 0,05 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil uji koefisien determinasi diperoleh R-square sebesar 0,485. Hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dependen sebesar 48,5%, dan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 51,5%.<sup>29</sup>

Penelitian ini serupa karena mengkaji kualitas layanan dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel penelitiannya yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel x dan kepuasan pelanggan sebagai variabel y. Selain itu, peneliti adalah kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspren sebagai variabel x dan pengambilan dana pensiun sebagai variabel y. Perbedaan selanjutnya adalah populasi dan sampel, populasi penelitian sebelumnya adalah seluruh nasabah dan pengambilan sampel secara *accidental sampling*, peneliti nasabah pensiun dan menggunakan *purposive sampling*.

7. Penelitian Dita Francisca berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap *BRIS Online* Di BSI Kantor Cabang Kediri.”

Hasil penelitian khususnya analisis kualitas dan karakteristik pelayanan menunjukkan bahwa *BRIS online* memenuhi kebutuhan pelanggan sebelum pandemi Covid-19 saat ini. Pada fitur *BRIS online* sangat beragam dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.

---

<sup>29</sup> Fahtira Virdha Noor, “Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pusat Bisnis Al-Fatih II HPAI Kota Bengkulu)” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2020).

Berdasarkan analisis data, dapat diambil kesimpulan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan *BRIS online* karena kemudahannya dan banyaknya fungsi yang memudahkan bertransaksi online.<sup>30</sup>

Penelitian ini serupa karena mengkaji kualitas layanan. Yang membedakan penelitian ini adalah metode penelitiannya, sedangkan penelitian sebelumnya bersifat kualitatif, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Perbedaan lainnya terletak pada variabel penelitian, variabel yang digunakan peneliti sebelumnya adalah kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap fungsi *BRIS online*. Selain itu variabel peneliti adalah kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun.

8. Penelitian Titi Sulistiyawati “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Terhadap Kepuasan Pelanggan BNI Syariah Teluk Betung.”

Berdasarkan hasil penelitian, hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis metode IPA menunjukkan bahwa bank perlu memperbaiki tiga (tiga) karakteristik permintaan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, namun manajemen bank sebenarnya belum memprioritaskan kebutuhan nasabah seperti kemampuan ATM, lokasi kantor bank dan kecepatan layanan. Islam mengutamakan kegiatan-

---

<sup>30</sup> Dita Francisca, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Fitur *BRIS Online* Pada BSI Kantor Cabang Kediri” (Skripsi, Institusi Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).



kegiatan yang sesuai dengan prinsip-prinsip etika dan mematuhi hukum Islam, termasuk profesionalisme, istikoma dan muhasaba.<sup>31</sup>

Penelitian ini serupa karena mengkaji kualitas layanan dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel penelitiannya yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel x dan kepuasan pelanggan sebagai variabel y. Selain itu, variabel x peneliti adalah kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen dan pengambilan dana pensiun sebagai variabel y. Perbedaan lainnya adalah pada populasi dan teknik pengambilan sampel pada penelitian sebelumnya, dimana populasinya adalah konsumen dan pengguna pengambilan sampel secara acak, peneliti nasabah pensiun dan menggunakan *purposive sampling*.

9. Judul penelitian Yaumil Khaira adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Banding Sebelum dan Sesudah Penggabungan)”.

Berdasarkan temuan, tidak ada perubahan tingkat layanan yang diberikan bank syariah Indonesia sebelum dan sesudah merger. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang dicapai sebesar  $0,409 > 0,05$ .

Kepuasan nasabah bank syariah Indonesia menunjukkan perbedaan

---

<sup>31</sup> Titi Sulistiyawati, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada BNI Syariah Cabang Teluk Betung)” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).

sebelum dan sesudah merger. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang dicapai yaitu  $0,002 < 0,05$ .<sup>32</sup>

Penelitian ini serupa karena mengkaji kualitas layanan dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel penelitiannya yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel x dan kepuasan pelanggan sebagai variabel y. Selain itu, peneliti adalah kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen x dan pengambilan dana pensiun sebagai variabel y.

10. Penelitian Yuvita Savitri berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Bank BSI KCP Ratulangi Palopo).”

Berdasarkan hasil tabel koefisien dan analisis uji statistik t, variabel kepuasan nasabah (Y) berpengaruh positif terhadap kualitas layanan m-banking (X). Nilai t hitung sebesar  $12,717 > t$  tabel 1,985, dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Jadi  $H_1$  diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan m-banking. Semakin besar kepuasan pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan maka semakin baik pula isi kualitas layanan m-banking. Terlihat koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,637 yaitu sekitar 63,7% dari nilai keseluruhan. Menurut perhitungan tersebut, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan m-

---

<sup>32</sup> Yaumil Khaira, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Perbandingan Pra-Pasca Merger)” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniri, Banda Aceh, 2022).

banking mencapai 63,7%. Namun sebesar 36,3% dari 100% sisanya dipengaruhi oleh faktor di luar model regresi ini.<sup>33</sup>

Penelitian ini serupa karena mengkaji kualitas pelayanan dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel penelitiannya yaitu kualitas pelayanan *m-banking* variabel x dan kepuasan pelanggan sebagai variabel y, serta peneliti kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen sebagai variabel x dan pengambilan dana pensiun sebagai variabel y. Perbedaan lainnya terletak pada populasi dan metode pengambilan sampel, penelitian sebelumnya menggunakan seluruh populasi konsumen pengambilan sampel secara acak, peneliti nasabah pensiun dan menggunakan *purposive sampling*.

Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dari berbagai penelitian terdahulu, antara lain:

**Tabel 2.1**  
**Persamaan Dan Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya**

No	Nama, Tahun dan Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1.	Kevin Aditya Prathama (2018). “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo”.	Meneliti tentang bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati dan menggunakan metode kuantitatif	1) Variabel penelitiannya adalah kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelanggan (y), dan peneliti variabelnya adalah kualitas pelayanan <i>enrollment</i> dan aplikasi otentikasi taspen (x) dan pengambilan dana pensiun (y) 2) Populasi adalah seluruh nasabah, dan peneliti adalah nasabah pensiunan

<sup>33</sup> Yuvita Savitri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Bank BSI KCP Ratulangi Palopo)” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022).

No	Nama, Tahun dan Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan
2.	Nur Azisah (2019). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT <i>Al-Birry</i> Di Kabupaten Pinrang".	Meneliti tentang bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati dan menggunakan metode kuantitatif	1) Variabel penelitiannya adalah kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelanggan (y), dan peneliti kualitas pelayanan <i>enrollment</i> dan aplikasi otentikasi taspen (x) dan pengambilan dana pensiun (y) 2) Populasinya semua nasabah dan peneliti nasabah pensiun 3) teknik <i>simple random sample</i> dan peneliti <i>purposive sampling</i>
3.	Nuro (2020). "Kualitas Pelayanan Enrollment Dalam Mendukung Kepuasan Peserta Pensiun PT Taspen (Persero) Cabang Mataram."	Meneliti tentang bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati	1) Metode yang digunakan adalah kualitatif, dan peneliti adalah kuantitatif 2) Variabel penelitian kualitas pelayanan <i>enrollment</i> (x) dan kepuasan pensiunan (y), peneliti kualitas pelayanan <i>enrollment</i> dan aplikasi otentikasi taspen (x) dan pengambilan dana pensiun (y)
4.	Desi Ratnasari (2020). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Go-Jek</i> (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Metro Tentang Penggunaan Layanan <i>Go-Ride</i> )"	Meneliti tentang bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati dan menggunakan metode kuantitatif	1) Variabel penelitiannya adalah kualitas pelayanan, harga dan promosi (x), kepuasan pelanggan (y). Peneliti kualitas pelayanan <i>enrollment</i> dan aplikasi otentikasi taspen (x), pengambilan dana pensiun (y). 2) Populasinya adalah pelajar yang menggunakan jasa transportasi, dan peneliti adalah nasabah pensiunan.
5.	Suhaema (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>SMS Banking</i> Terhadap	Meneliti tentang bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta	Variabel penelitiannya adalah kualitas pelayanan <i>SMS-banking</i> (x) dan loyalitas nasabah (y), peneliti kualitas pelayanan <i>enrollment</i> dan

No	Nama, Tahun dan Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan
	Loyalitas Nasabah Pada Kantor Wilayah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Di Kota Makassar.”	empati dan menggunakan metode kuantitatif	aplikasi otentikasi taspen (x) dan pengambilan dana pensiun (y)
6.	Fahtira Virdha Noor (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Herba Penawar Al Wahida Indonesia (Studi Pada Pusat Bisnis Al-Fatih II HPAI Kota Bengkulu)”.	Meneliti tentang bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati dan menggunakan metode kuantitatif	1) Variabel penelitiannya adalah kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelanggan (y) dan peneliti kualitas pelayanan enrollment dan aplikasi otentikasi taspen (x) dan pengambilan dana pensiun (y) 2) Populasi semua nasabah dan peneliti nasabah pensiun 3) Teknik pengambilan sampel pengambilan sampel secara <i>accidental sampling</i> dan peneliti <i>purposive sampling</i>
7.	Dita Francisca (2021). " Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap BRIS Online Di BSI Kantor Cabang Kediri."	Meneliti tentang bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati	1) Metode penelitiannya adalah kualitatif, dan penelitiannya adalah kuantitatif 2) Variabel penelitiannya adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap fungsi BRIS online dan peneliti kualitas pelayanan enrollment dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun
8.	Titi Sulistyawati (2021). “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Impotance Performance Analysis Terhadap Kepuasan Pelanggan BNI Syariah Teluk	Meneliti tentang bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati dan menggunakan metode kuantitatif	1) Variabel penelitiannya adalah kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelanggan (y) dan peneliti kualitas pelayanan enrollment dan aplikasi otentikasi taspen (x) dan pengambilan dana pensiun (y) 2) Populasi adalah seluruh nasabah, dan peneliti adalah

No	Nama, Tahun dan Judul Peneliti	Persamaan	Perbedaan
	Betung”.		nasabah pensiun 3) Teknik pengambilan sampel secara acak, dan peneliti <i>purposive sampling</i>
9.	Yaumil Khaira (2022). “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Banding Sebelum dan Pasca Merger)”.	Meneliti tentang bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati dan menggunakan metode kuantitatif	Variabel penelitiannya adalah kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelanggan (y) dan peneliti kualitas pelayanan enrollment dan aplikasi otentikasi taspen (x) dan pengambilan dana pensiun (y)
10.	Yuvita Savitri (2022). “Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo)”.	Meneliti tentang bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati dan penerapan metode kuantitatif	1) Variabel penelitiannya adalah kualitas pelayanan mobil bank (x) dan kepuasan pelanggan (y), peneliti kualitas pelayanan enrollment dan aplikasi otentikasi taspen (x) dan pengambilan dana pensiun (y) 2) Populasi adalah seluruh nasabah, dan peneliti adalah nasabah pensiunan 3) Teknik pengambilan sampel secara acak dan peneliti <i>purposive sampling</i>

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Sebagai referensi, penelitian di atas menunjukkan kesamaan dengan peneliti yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan. Namun inovasi yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada konsepnya yang menjadi fokus utama yaitu *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun. Karena sebelumnya masih sedikit yang membahas mengenai hal

tersebut. Selain itu permasalahan yang muncul pada lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti belum pernah diteliti oleh penelitian lain, sehingga berbeda dengan permasalahan yang muncul pada lokasi penelitian.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Manajemen operasional**

#### **a. Penjelasan Manajemen Operasional**

Produksi dan manajemen operasional memiliki banyak kesamaan. Produksi barang dan jasa disebut produksi. Manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang memberi nilai tambah melalui perubahan pemasukan menjadi pengeluaran berupa barang maupun jasa.<sup>34</sup> Penjelasan menyeluruh tentang manajemen operasional, yaitu peran operasional dalam suatu perusahaan yang bertugas menciptakan dan menyediakan produk atau layanan yang berharga kepada pelanggan.

Suatu organisasi setidaknya harus menjalankan empat fungsi untuk menghasilkan barang atau menyediakan jasa, yaitu pemasaran, operasi/produksi, keuangan, dan sumber daya manusia. Departemen pemasaran bekerja untuk menciptakan permintaan pelanggan, atau setidaknya mendorong mereka untuk membeli barang atau jasa. Produk dihasilkan melalui operasi atau proses manufaktur. Proses ini dimulai dengan perancangan produk dan berlanjut hingga produk siap dipasarkan, atau dimulai dengan perancangan sistem layanan dan berlanjut hingga pelanggan menerima layanan tersebut. Departemen keuangan bertanggung

---

<sup>34</sup> Adi Joko Guritno, *Modul 1: Pengantar Manajemen Operasi* (Jakarta: Universitas Terbuka), 1.4.

jawab untuk mengumpulkan dana dan menggunakan sumber pembiayaan untuk memproduksi barang atau memberikan layanan kepada pelanggan. Tugas bagian personalia adalah mencari karyawan yang memenuhi persyaratan yang diberlakukan oleh proses produksi atau produksi perusahaan.<sup>35</sup>

Sektor jasa sering kali menggunakan proses transformasi untuk mengubah masukan menjadi keluaran jasa. Contohnya, sektor perbankan memanfaatkan masukan modal dalam bentuk bank, memasukkan sumber daya manusia, yaitu staf, *teller*, untuk menghasilkan jasa keuangan seperti tabungan.<sup>36</sup>

#### **b. Fungsi Operasional**

Tiga manajemen fungsional yaitu manajemen pemasaran, manajemen keuangan, dan manajemen sumber daya manusia mempunyai status yang sama dengan manajemen operasional.<sup>37</sup>

Manajemen operasi mengirimkan data produksi dan persediaan serta informasi kebutuhan pembiayaan produksi kepada bagian keuangan sehingga bagian keuangan dapat mengidentifikasi sumber pembiayaan dan menghimpun uang tunai sebagai dana modal untuk melaksanakan proses produksi. Pemasaran memberikan informasi tentang pengembangan produk dan pemasaran, serta kebutuhan dan umpan balik pelanggan. Pemasaran menerima informasi dari operasi tentang status pesanan,

---

<sup>35</sup> Adi Joko Guritno, 1.3.

<sup>36</sup> Adi Joko Guritno, 1.6.

<sup>37</sup> Dorothea Wahyu Ariani, *Modul 1 Manajemen dan Strategi Operasional* (Jakarta: Universitas Terbuka), 1.9.



perkiraan waktu pengiriman, ketersediaan produk atau layanan, dan informasi pengiriman atau penjadwalan. Operasi mengandalkan sumber daya manusia untuk membantu memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dengan merekrut, melatih, mengevaluasi, dan memberi penghargaan kepada karyawan. Pengadaan bahan baku, komunikasi kebutuhan material, negosiasi, jaminan kualitas produk, persiapan spesifikasi desain dan operasi juga berinteraksi dengan pemasok.<sup>38</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah keadaan dinamis dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan terkait produk, orang/tenaga kerja, proses dan aktivitas, serta lingkungan.<sup>39</sup> Selain itu, kualitas dapat dipahami sebagai ciri dan karakteristik umum suatu barang atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersurat maupun tersirat. Suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas baik apabila memenuhi harapan atau ekspektasi konsumen terhadap nilai pembeliannya.<sup>40</sup> Seperti disebutkan di atas, definisi kualitas adalah kemampuan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

---

<sup>38</sup> Dorothea Wahyu Ariani, 1.10.

<sup>39</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 54.

<sup>40</sup> Mts. Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2010), 117.

## b. Pengertian Pelayanan

Kamus Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan adalah memenuhi kebutuhan orang lain, bukan membantu orang lain mendapatkan apa yang dibutuhkannya.

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian bantuan atau pemenuhan suatu kebutuhan. Monier berpendapat bahwa “pelayanan adalah proses pemuasan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain”.<sup>41</sup> Ketika pelanggan berinteraksi dengan pekerja atau barang lain yang ditawarkan oleh penyedia jasa, jasa adalah tindakan yang tidak terlihat (tidak berwujud) atau serangkaian tindakan yang dirancang untuk memuaskan kebutuhan pelanggan atau memecahkan suatu masalah.<sup>42</sup>

Pemberian pelayanan sangat penting untuk menarik pelanggan agar menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, karena tugas perusahaan adalah dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan sehingga menimbulkan kesan yang membekas pada pelanggan.<sup>43</sup>

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002, diklasifikasikan menjadi tiga kategori pelayanan berikut (Kemenpan):

- 1) Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan, seperti dokumentasi, pengambilan keputusan, penelitian, pendaftaran dan tugas administrasi lainnya.

---

<sup>41</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 27.

<sup>42</sup> Rathminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 2.

<sup>43</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, 57.

- 2) Jasa komoditas adalah jasa yang diberikan oleh departemen jasa yang meliputi pendistribusian dan pengiriman langsung kepada konsumen, serta pengangkutan dan/atau pengolahan barang fisik.
- 3) Industri jasa adalah jenis layanan yang disediakan oleh departemen jasa, termasuk konstruksi, fasilitas, dan bantuan yang mereka perlukan.

### c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Jenis kualitas layanan baik dan jenis kualitas layanan buruk dapat digunakan untuk berbagai tingkat kualitas layanan. Kualitas layanan dapat bervariasi dan tidak dijamin. Kotler mendefinisikan kualitas layanan sebagai karakteristik umum dan kualitas suatu produk atau layanan yang mendukung kepuasan kebutuhan secara langsung atau tidak langsung.<sup>44</sup>

Lima aspek kualitas layanan harus dipertimbangkan, termasuk:<sup>45</sup>

- 1) bukti fisik artinya perusahaan atau bank tersebut mampu membuktikan kelayakannya di hadapan orang lain. Ciri fisik dan infrastruktur tempat usaha, serta kondisi lingkungan, merupakan bukti yang dapat diandalkan mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, termasuk peralatan yang digunakan, tampilan bangunan, dan staf. Hal ini sesuai dengan firman Allah Ta'ala dalam ayat 26 surat Al-

A'Raf:

<sup>44</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, terj. Bob Sabran (Surabaya" Erlangga, 2012), 681.

<sup>45</sup> Meitiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, 63.

يَبْنِي ۚ آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُورِي سَوَاءَ تَكُمُ وَرِيشًا وَلِبَاسُ  
التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ﴿٢٦﴾

Artinya: “Wahai anak Adam! Sesungguhnya Kami telah memberi kepadamu pakaian yang menutupi auratmu dan menghiasimu.” (QS. Al-Araf : 26).<sup>46</sup>

- 2) Keandalan berarti kemampuan bank untuk memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, antara lain pengiriman tepat waktu, pelayanan prima kepada seluruh pelanggan, empati dan akurasi yang tinggi. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Ahzab ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ  
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya: “Sesungguhnya Rasulullah (SAW) memberikan teladan yang baik bagi kamu yang berdzikir kepada Allah dan memohon ampunan (rahmat) Allah dan hari kiamat” (QS. Al-Ahzab: 21).<sup>47</sup>

- 3) Ketanggapan yaitu strategi layanan pelanggan dan layanan cepat (menjawab) dan konsisten dengan pengungkapan yang jelas. Hal ini sesuai dengan firman Allah Ta'ala dalam surat Al-Maidah ayat 1:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ ٱلْأَنْعَامِ ۗ إِلَّا مَا  
يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمٌ ۗ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

<sup>46</sup> Al-Qur'an, 7:26.

<sup>47</sup> Al-Qur'an, 33:21.

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, tepatilah janjimu. Peternakan halal bagimu, dan dilarang berburu pada saat ihram (saat haji atau umrah) kecuali yang telah disebutkan. ” (QS. Al-Maidah: 1).<sup>48</sup>

- 4) Jaminan yaitu pengalaman karyawan, kesopanan dan kemampuan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap bisnis. Ini mencakup banyak elemen seperti kesopanan, komunikasi, keandalan, keselamatan, dan keahlian. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Anisa ayat 29:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبٰطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ  
حِجْرَةً عَنِ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۚ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan harta tetanggamu dengan cara yang batil (palsu), kecuali dengan perdagangan yang telah disepakati di antara kamu. Janganlah kamu bunuh diri. Sesungguhnya Allah akan membagi kamu dalam rahmat-Nya” (QS. An-Nisa: 29).<sup>49</sup>

- 5) Empati yaitu sikap memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian yang tulus. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat an-nahl ayat 90:

۞ اِنَّ اللّٰهَ يٰۤاْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْاِحْسٰنِ وَاِتٰى ذٰى الْقُرْبٰى وَيَنْهٰى عَنِ  
الْفَحْشَآءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُوْنَ ﴿٩٠﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah memerintahkan (kamu) untuk berbuat adil, berbuat baik, dan menolong keluargamu, serta

<sup>48</sup> Al-Qur’an, 5:1.

<sup>49</sup> Al-Qur’an, 4:29.

mengharamkan kekejian, keburukan, dan permusuhan. Dia mengajarmu agar kamu boleh belajar” (QS. Nahl: 90).<sup>50</sup>

### 3. *Enrollment* dan Aplikasi Otentikasi Taspen

#### a. Pengertian *Enrollment*

Ada beberapa pihak yang terlibat dalam pencairan dana pensiun, antara lain peserta pensiun dan pihak ketiga yang bertindak sebagai perantara dalam pemberian pensiun kepada peserta. Pada saat menerima dana pensiun, peserta wajib melakukan *enrollment* yang diawali dengan perekaman wajah, suara, dan sidik jari yang terdiri dari empat tangan kanan, empat tangan kiri, dan dua ibu jari.<sup>51</sup> Hasil perekaman otomatis tersimpan di server Taspen dan ditambahkan ke aplikasi “Otentikasi Taspen”. *Enrollment* dapat dilakukannya dengan membawa fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Induk Pensiun (KARIP) atau surat keterangan pensiun di Taspen atau bank mitra pembayaran yang ditunjuk. *Enrollment* dilakukan sekali seumur hidup oleh peserta pensiunan. Setelah melakukan *enrollment* peserta dapat melakukan otentikasi mandiri melalui aplikasi otentikasi taspen.

#### b. Pengertian Aplikasi Otentikasi Taspen

Program aplikasi adalah perangkat lunak yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan tugas tertentu. Selain itu, Sutarman mengatakan aplikasi adalah program yang dikembangkan oleh perusahaan komputer untuk konsumen di industri umum seperti

<sup>50</sup> Al-Qur’an, 16:90.

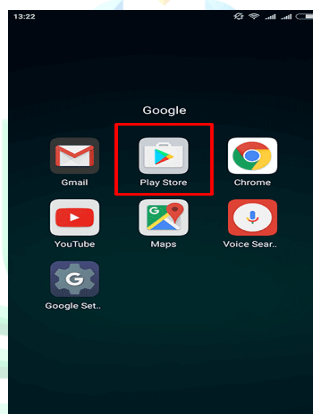
<sup>51</sup> Muhammad Faizal, “Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung),” *Administrativa* 2, no. 2, (2020): 204.

retail, komunikasi, penerbangan, niaga dan lain-lain.<sup>52</sup> Otentikasi adalah salah satu cara untuk menetapkan keaslian.

Saat masuk ke sistem, nama pengguna dan kata sandi divalidasi dengan membandingkannya dengan database yang telah mereka daftarkan. Seorang pensiunan dapat menggunakan ponsel cerdasnya untuk melakukan otentikasi kapan saja dan di mana saja.

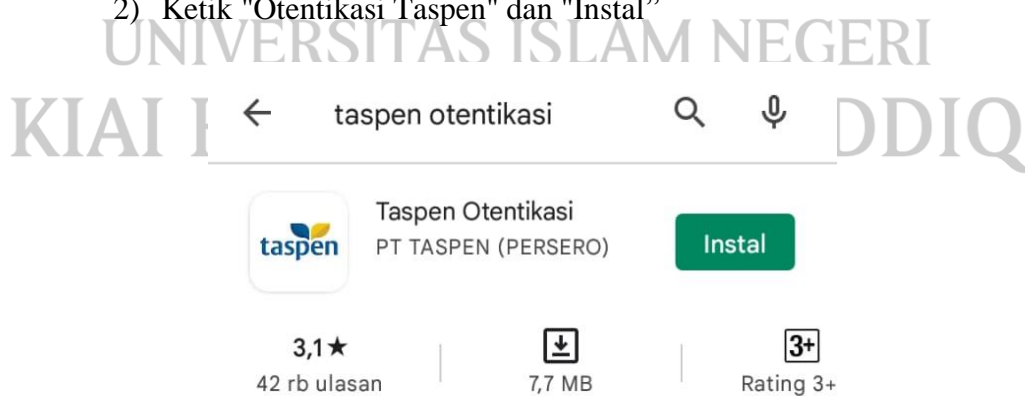
Prosedur otentikasi aplikasi taspen:<sup>53</sup>

- 1) Buka aplikasi *play store* di HP



**Gambar 2.1**  
Penggunaan Aplikasi Otentikasi Taspen (Langkah 1)

- 2) Ketik "Otentikasi Taspen" dan "Instal"



**Gambar 2.2**  
Penggunaan Aplikasi Otentikasi Taspen (Langkah 2)

<sup>52</sup> Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 147.

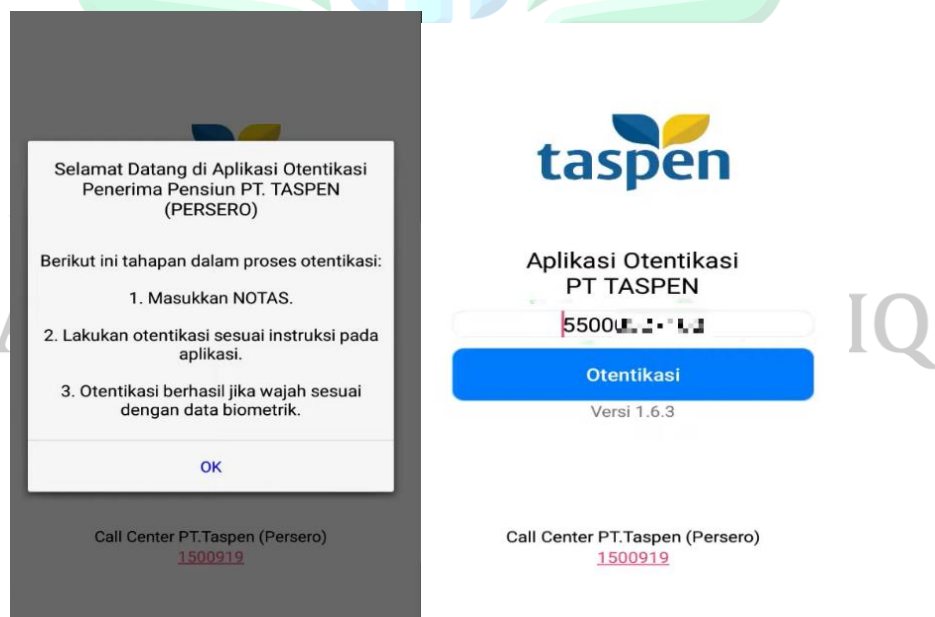
<sup>53</sup> Henra, *Media Taspen Edisi 118* (Jakarta: Humas PT Taspen (Persero), 2019), 60

3) Setelah instal, buka aplikasinya.



**Gambar 2.3**  
**Penggunaan Aplikasi Otentikasi Taspen (langkah 3)**

4) Klik tombol OK, lalu masukkan NOTAS (Nomor Taspen) pada kartu KARIP (Surat Identitas Pensiun) dan klik tombol Otentikasi.



**Gambar 2.4**  
**Penggunaan Aplikasi Otentikasi Taspen (Langkah 4)**



5) Kemudian ikuti semua instruksinya



**Gambar 2.5**  
Penggunaan Aplikasi Otentikasi Taspen (Langkah 5)

#### 4. Pengambilan Dana Pensiun

##### a. Pengertian Dana Pensiun

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, dana pensiun adalah badan hukum yang mengawasi dan menyelenggarakan kegiatan penjaminan pensiun.<sup>54</sup> Dana pensiun

diciptakan oleh bisnis, pemerintah, bank, dan perusahaan asuransi jiwa.

Manfaat pensiun adalah jumlah yang dibayarkan oleh dana pensiun kepada para anggotanya ketika mereka memasuki masa pensiun.<sup>55</sup>

##### b. Tujuan Pensiun

Bagi pemberi kerja, tugas penyelenggaraan dana pensiun pekerja adalah sebagai berikut:<sup>56</sup>

<sup>54</sup> Sekretariat Negara RI, Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.

<sup>55</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 287.

<sup>56</sup> Kasmir, 288.

- 1) Bentuk terima kasih kepada karyawan yang bekerja di perusahaan.
- 2) Meningkatkan kedudukan perusahaan dihadapan masyarakat dan pemerintah.

Sementara itu, manfaat pensiun bagi pensiunan meliputi:

- 1) Karyawan dapat terus memperoleh manfaat dari pekerjaannya di perusahaan setelah mencapai usia pensiun.
- 2) Meningkatkan motivasi karyawan dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Tujuan pengelolaan dana pensiun bagi organisasi pengelola dana pensiun:

- 1) Kelola dana pensiun Anda dan tingkatkan penghasilan Anda melalui berbagai aktivitas keuangan.
- 2) Bantuan dan dukungan terhadap program pemerintah.

### c. Jenis Pensiun

Karyawan yang pensiun biasanya dapat memilih jenis pensiun berikut:<sup>57</sup>

- 1) Pensiun biasa

Karyawan yang mencapai usia pensiun yang ditetapkan perusahaan menerima pensiun secara berkala. Misalnya, di Indonesia usia pensiun pada umumnya adalah 55 tahun, namun untuk beberapa pekerjaan usia pensiunnya adalah 60 tahun.

---

<sup>57</sup> Kasmir, 289-290.

2) Pensiun yang dipercepat

Pensiun dipercepat/dini adalah jenis pensiun yang ditawarkan dalam keadaan tertentu, seperti saat perusahaan melakukan perampingan.

3) Menunda pensiun

Pegawai yang ingin menerima pensiunnya tetapi belum mencapai usia pensiun dapat menerima jenis pensiun yang disebut pensiun tangguhan. Dalam hal ini, pegawai pemohon tidak berhak dan pensiunnya tidak akan dikumpulkan sampai ia mencapai usia pensiun.

4) Pensiun cacat

Pensiun cacat adalah pembayaran yang diberikan kepada seseorang yang mengalami kecelakaan dan dinyatakan tidak mampu bekerja. Pembayaran pensiun biasanya ditentukan berdasarkan formula pensiun normal, dimana masa kerja dihitung seolah-olah orang tersebut telah mencapai usia pensiun normal.<sup>58</sup>

**d. Pengambilan Dana Pensiun**

Dana pensiun dapat diambil dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Melakukan *enrollment* atau perekaman untuk mencairkan dana pensiun.
- 2) Melakukan otentikasi agar bisa mengambil gaji bulanan.
- 3) Dana pensiun bisa diambil dengan ATM maupun melalui *teller*.

---

<sup>58</sup> Kasmir, 289-290.

- 4) Ketepatan waktu pembayaran dana pensiun.
- 5) Pembayaran dana pensiun sesuai aturan dan hak masing-masing.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode dan Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif. Dalam hal metode kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan bantuan alat penelitian, dan analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>59</sup>

Jenis Penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian deskriptif juga menyajikan, menganalisis, dan mengevaluasi data, sekaligus mengungkap solusi atas permasalahan yang ada yang timbul dari data tersebut.

#### **B. Populasi dan sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah suatu benda uji yang lengkap dengan ciri-ciri tertentu, meliputi orang, benda, hewan, tumbuhan, tanda, hasil uji, dan peristiwa sebagai sumber data.<sup>60</sup> Studi ini melibatkan 4.950 nasabah pensiunan PT Bank Mandiri Taspen KC Jember antara tahun 2020 dan 2022.

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 8.

<sup>60</sup> Hardani et. al., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 361.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diperoleh dengan cara pengambilan sampel.<sup>61</sup> Dalam penelitian ini kami menggunakan metode *non-probability sampling* dan jenis pengambilan sampel *purposive sampling*. Artinya, suatu metode pengambilan sampel dengan ketentuan tertentu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank Mandiri Taspen KC Jember pada tahun 2020 hingga 2022. Jumlah sampel sebanyak 98.

Jumlah sampel mengacu pada rumus Slovin:<sup>62</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

informasi:

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan sampel (sampling error = 1%, 5% dan 10%)

Berdasarkan informasi yang diterima, jumlah nasabah pensiunan PT Bank Mandiri Taspen KC Jember antara tahun 2020-2022 sebanyak 4950 (N). Jika e adalah 10% atau 0,1, nilainya adalah:

$$n = \frac{4.950}{1 + 4.950 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.950}{50,5}$$

$$n = 98$$

<sup>61</sup> Hardani et. al., 362.

<sup>62</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 137.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 98 partisipan, yang ditentukan berdasarkan perhitungan yang digunakan untuk menentukan besarnya sampel.

### C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Alat-alat berikut digunakan dalam penelitian ini:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat keadaan atau perilaku suatu objek.<sup>63</sup>

Metode pengumpulan data ini adalah observasi langsung, artinya pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi atau pemantauan langsung terhadap proses pelayanan. Registrasi dan validasi permohonan Taspen. Metode pengendalian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Profil PT Bank Mandiri Taspen KC Jember
- b. Mengenai keadaan dan kondisi di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember

#### 2. Angket / Kuesioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data non-tes yang memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>64</sup>

Kuesioner ada dua jenis, yaitu kuesioner tertutup dan terbuka.

Menentukan pengaruh kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun, penelitian ini

---

<sup>63</sup> Sugiyono, 203.

<sup>64</sup> Sugiyono, 199.

menggunakan kuesioner tertutup berupa checklist. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian menggunakan skala likert. Skala Likert menanyakan serangkaian pertanyaan tentang sikap responden terhadap objek penelitian. Survei dievaluasi menggunakan skala Likert sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skor Angket Pertanyaan**

No	Pilihan jawaban	Skor
1.	Sangat Puas (SP)	5
2.	Puas (P)	4
3.	Cukup Puas (CP)	3
4.	Tidak Puas (TP)	2
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1

*Sumber: Puspa (2018)*

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi berupa laporan, buku, berkas, dokumen, gambar tertulis, dan foto untuk membantu penelitian.<sup>65</sup> Teknik penulisan yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Sejarah PT Bank Mandiri Taspen KC Jember
- b. Visi dan Misi PT Bank Mandiri Taspen KC Jember
- c. Struktur organisasi PT Bank Mandiri Taspen KC Jember
- d. Data pensiunan 2020-2022
- e. Dokumen yang berkaitan dengan penelitian

<sup>65</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 476.



## D. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data dirancang untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis tertentu.<sup>66</sup> Peneliti menggunakan *Statistik SPSS 23* dan analisis deskriptif. Analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji Keakuratan digunakan untuk menilai validitas kuesioner. Suatu instrumen atau angket dapat dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan di dalamnya memberikan informasi yang dinilai oleh instrumen atau angket tersebut.<sup>67</sup>

Penelitian ini menggunakan rumus yang tepat untuk menguji tingkat validitas instrumen. Membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel derajat kebebasan ( $df$ ) dan tingkat signifikansi 5% dapat diuji validitasnya dengan ketentuan:

- 1) jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel = hasil valid
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel hasilnya = tidak valid

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu variabel indikator atau konstruk dalam suatu angket.<sup>68</sup> Kuesioner dapat dianggap andal jika jawaban subjek terhadap pertanyaan cocok atau

<sup>66</sup> Sugiyono, 232.

<sup>67</sup> Imam Gozali, *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Semarang: Yoga Pratama, 2020), 129.

<sup>68</sup> Imam Gozali, 131.

konsisten dari waktu ke waktu. Suatu jawaban dianggap dapat diandalkan jika responden memberikan jawaban yang konsisten terhadap semua pertanyaan atau jika jawabannya cenderung tidak acak.

Untuk dapat mengukur reliabilitasnya, peneliti menggunakan *Cronbach Alpha*. Sesuatu dianggap dapat diandalkan jika:

- 1) Perhitungan *Cronbach Alpha*  $> 0,70$  = dapat diandalkan
- 2) Perhitungan *Cronbach Alpha*  $< 0,70$  = tidak dapat diandalkan

Jika dikompilasi dalam bentuk tabel, tampilannya akan seperti ini:

**Tabel 3.2**  
**Kategori Reliabilitas**

<b>Koefisien reliabilitas</b>	<b>Kriteria</b>
$> 0,9$	Sangat reliabel
$0,7 - 0,9$	Reliabel
$0,4 - 0,7$	Cukup reliabel
$0,2 - 0,4$	Kurang reliabel
$< 0,2$	Tidak reliabel

Sumber: Imam Ghozali (2018)

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel terikat dan bebas dalam suatu model regresi mengikuti distribusi normal. Uji Kolmogorov Smirnov satu sisi dapat digunakan untuk menguji normalitas data. Untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal, maka perlu melihat nilai signifikansinya. Jika signifikansi  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya. Jika signifikansinya  $< 0,05$  maka variabel tersebut tidak terdistribusi

normal.<sup>69</sup> Peneliti menggunakan alat *Statistik SPSS 23* Mari kita coba ini.

b. Uji linieritas

Uji linearitas dilakukan untuk mencari atau membuktikan hubungan linier antar variabel yang diteliti. Tujuan uji linieritas adalah untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel yang diperiksa linier. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (nilai sig > 0,05), maka hubungan tersebut disebut linier. Namun jika tingkat signifikansinya di bawah 0,05 (nilai sig < 0,05), maka tidak ada hubungan linier antara kedua variabel tersebut. Peneliti menggunakan perangkat lunak *Statistik SPSS 23* untuk melakukan pengujian linier.

### 3. Analisis Regresi Sederhana

Hanya satu variabel bebas dan variabel terikat yang digunakan untuk analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana ini adalah kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen (X) dan pengambilan dana pensiun (Y).

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = \alpha + bX$$

Penjelasan:

Y = variabel terikat (berasal dari pengambilan dana pensiun)

$\alpha$  = nilai y jika x = 0 (nilai konstan)

b = koefisien variabel bebas

---

<sup>69</sup> Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 225.

X = variabel bebas (kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen)

#### 4. Uji Hipotetis

##### a. Uji t

Untuk mengetahui variabel bebas memengaruhi variabel terikat maka uji t dilakukan. Tingkat signifikansi uji-t ditetapkan sebesar 0,05. Standar pengujian pada tingkat signifikansi 5% adalah:

- 1) Hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  dan  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ .
- 2) Kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen tidak terpengaruh secara signifikan terhadap pengambilan dana pensiun. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  dan nilai  $t \text{ hitung} < \text{nilai } t \text{ tabel}$ .

##### b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi atau  $R^2$  angka yang menunjukkan seberapa besar variabel Y (atau variabel terikatnya) dapat bervariasi dalam persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan besarnya penjelasan regresi.

Jumlah variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dinyatakan dengan koefisien determinasi. Kemampuan variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat semakin baik jika koefisien determinannya semakin tinggi. Variabel bebas dapat dikatakan

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat jika nilai determinannya ( $R^2$ ) tinggi mendekati satu.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah PT Bank Mandiri Taspen**

PT Bank Sinar Harapan Bali (umumnya dikenal sebagai "Bank Sinar"), awalnya Bank Mandiri Taspen Pos, mulai beroperasi pada tanggal 23 Februari 1970 dengan nama Maskapai Air Indonesia (MAI). Pada tanggal 3 November 1992, status Bank Sinar diubah menjadi perseroan terbatas berdasarkan Undang-Undang Nomor 4 yang ditandatangani oleh Notaris Kota Denpasar Ida Bagus Alit Sudiatmika. Akta perseroan tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman tanggal 12 Juni 1993.

Rapat Umum Luar Biasa (RUPSLB) telah dilaksanakan pada bulan Desember 2014 dan Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, SH menyetujui keputusan mengenai modal saham, modal terdaftar dan modal disetor perseroan. Laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Bali Status Pelaksanaan dan Persetujuan Perubahan RUPSLB Bank Sinar Mas No. 0304/B/KP-Dir/BSHB/XII/2014 tanggal 24 Desember 2014 diterima pada tanggal 22 Desember 2014. Badan Hukum 9 PT. Bank Sinar Harapan Bali berdasarkan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Pada tanggal 7 Agustus 2015, PT Bank Sinar Harapan Bali resmi berganti nama menjadi PT Bank Mandiri Taspen Pos, memuat berita di media nasional dan lokal serta mengirimkan surat kepada pemerintah

terkait. Hal ini dibarengi dengan pemberian izin penggunaan izin usaha atas nama PT. Surat S-134/KO.311/2015 tanggal 31 Juli 2015 menyetujui perubahan logo PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Taspen (Persero) dan PT Pos Indonesia (Persero) kepada pemiliknya. Bank Mandiri Taspen Pos, organisasinya tercermin dari nama barunya.

Bertambahnya dua pemegang saham BUMN semakin memperkuat komitmen Bank Mandiri Taspen Pos dalam menyukseskan bisnis. Salah satunya menjalankan perusahaan pensiun yang bermitra dengan PT Taspen, PT Pos, dan Bank Mandiri. Para pihak sepakat untuk menggunakan layanan satu sama lain dalam kemitraan ini. Dengan dukungan penuh dari induknya, Bank Mandiri Taspen Pos kini lebih percaya diri melayani para pensiunan. Selain itu, Taspen dan Persia memiliki pengalaman luas dalam mengatur dana pensiun. Sebelum berganti nama Bank Mantap, kegiatan usahanya terfokus pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah. Kedepannya, Bank Mandiri Taspen Pos akan fokus pada pasar pensiunan dan usaha kecil menengah.

Notaris Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H. sesuai dengan keputusan rapat umum nomor 4 tanggal 6 November 2017, pemegang saham bank memutuskan untuk mengubah nama bank dari PT Bank Mandiri Taspen Pos menjadi PT. Bank Mandiri Taspen. , Notaris Denpasar. Perubahan undang-undang tersebut telah diberitahukan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 7 November 2017 dalam surat penerimaan pemberitahuan perubahan data bank, dan telah

didaftarkan dalam Daftar Perusahaan dengan nomor AHU0140174. 11 November 2017

PT Bank Mandiri Taspen Pos resmi berganti nama menjadi PT Bank Mandiri Taspen pada tanggal 18 Desember 2017. Sesuai surat KEP-22/PB.1/2017 yang memutuskan untuk menggunakan izin usaha, namanya diubah menjadi PT Bank Mandiri Taspen dan diterima secara resmi dari OJK Regional Bali dan Nusa Tenggara pada 23 Desember 2017.<sup>70</sup>

## 2. Visi dan Misi perusahaan

### a. Visi

Jadilah mitra terbaik dan paling dapat diandalkan dalam peluang dan kemakmuran.

### b. Misi

- 1) Ciptakan pertumbuhan dan kekayaan bisnis dengan produk dan layanan keuangan terbaik.
- 2) Berfokus pada kebutuhan UKM dan pensiun dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan.<sup>71</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

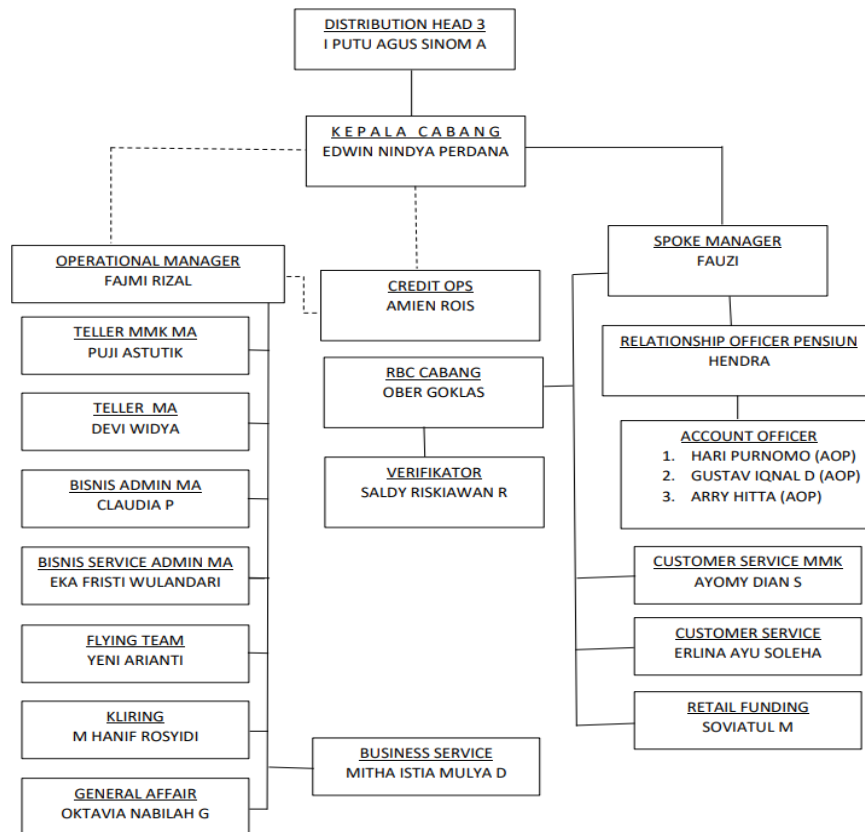
---

<sup>70</sup> PT Bank Mandiri Taspen, "Sejarah Perusahaan," 19 Juni 2023.

<sup>71</sup> PT Bank Mandiri Taspen, "Visi dan Misi Perusahaan," 19 Juni 2023.



### 3. Struktur Perusahaan



**Gambar 4.1**  
**Struktur PT Bank Mandiri Taspen KC Jember<sup>72</sup>**

Sumber: PT Bank Mandiri Taspen KC Jember

### 4. Produk Perusahaan

Bank Mandiri Taspen KC Jember memiliki dua produk yaitu produk tabungan dan produk pinjaman. Pilihan tabungan Bank Mandiri Taspen KC Jember adalah sebagai berikut.<sup>73</sup>

<sup>72</sup> PT Bank Mandiri Taspen, "Struktur Perusahaan", 19 Juni 2023.

<sup>73</sup> Observasi di PT Bank Mandiri Taspen, 19 Juni 2023

a. Simpanan TabunganKu

Tabungan tersebut hanya dapat digunakan oleh Warga Negara Indonesia (WNI). Ada beberapa persyaratan sederhana dan mendasar untuk membuat rekening TabunganKu.

b. Tabungan SiMantap Berjangka

Tabungan SiMantap Berjangka (TSB) memungkinkan Anda membangun masa depan yang Anda inginkan dengan bonus wajib bulanan.

c. Tabungan SiMantap Gold

Tabungan yang mudah digunakan oleh perorangan WNI adalah Tabungan Emas SiMantap. Tidak ada biaya administrasi bulanan, suku bunga sesuai pedoman pemerintah dan transaksi mudah.

d. Tabungan SiMantap Pensiun

Jika Bank Mandiri Taspen disebut sebagai bank yang membayar gaji para pensiunan, Tabungan SiMantap Pensiun menyebut tabungan para pensiunan sebagai sarana untuk memperoleh dana pensiun dan penghasilan pensiun bulanan.

e. Deposito Mantap

Pastikan anda menginvestasikan uang anda pada sumber yang menguntungkan dan aman. Deposito Bank Mandiri Taspen merupakan deposito berjangka rupiah yang hadir dengan suku bunga menarik dan keuntungan lainnya.

Penawaran pinjaman Bank Mandiri Taspen dapat dibagi menjadi 2 (dua) kategori, antara lain:<sup>74</sup>

a. Pinjaman Pensiun

Konsesi pinjaman hanya tersedia bagi pensiunan untuk kebutuhan pensiun mereka seperti perbaikan rumah, pendidikan, kebutuhan keagamaan, modal perusahaan dan kebutuhan lainnya.

1) Kredit Pensiun Mantap (KMP)

Pinjaman pensiun jangka panjang adalah pinjaman konsumen yang diberikan kepada pensiunan, yang mencakup pokok dan bunga dengan pembayaran rutin. Pembayaran dilakukan secara angsuran sesuai jangka waktu yang disepakati, sumber pembayarannya adalah tunjangan pensiun bulanan.

2) Kredit Mantap Usaha Pensiun (KMUP)

Pinjaman usaha pensiun adalah pinjaman yang diberikan kepada pensiunan yang melakukan kegiatan wirausaha.

b. Karyawan Memasuki Masa Pra Pensiun

Diberikan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan pengusaha lokal yang menghadapi masa pensiun. (PENCIPTAAN) Waktu kerja sebelum pensiun adalah 21 bulan.

---

<sup>74</sup> Observasi di PT Bank Mandiri Taspen, 19 Juni 2023

1) Kredit Mantap Pra Pensiun (KMPP)

Pinjaman tersebut diberikan kepada calon pensiunan 3 tahun sebelum pensiun.

2) Kredit Mantap Usaha Pra Pensiun (KMUPP)

Pinjaman yang ditawarkan kepada calon pensiunan datang 3 tahun sebelum nasabah pensiun dan memiliki usaha.

Dari segi layanan, PT Bank Mandiri Taspen KC Jember kerap memberikan layanan berupa bantuan pribadi, dukungan telepon, dan kunjungan rumah. Pelayanan PT Bank Mandiri Taspen KC Jember ditujukan khusus kepada pegawai yang pensiun dan bekerja.

## B. Penyajian Data

### 1. Karakteristik Responden

Partisipan penelitian adalah pensiunan PT Bank Mandiri Taspen KC Jember. Peneliti terlebih dahulu mendeskripsikan data responden yang dijadikan sampel yaitu para pensiunan nasabah PT Bank Mandiri Taspen KC Jember. Sebanyak 98 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Ciri-ciri responden diulas di bawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	59
Perempuan	39
Total	98

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Dari data di atas terlihat bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan.

## 2. Data Perolehan Angket Kualitas Pelayanan *Enrollment* Dan Aplikasi Otentikasi Taspen

Data diperoleh dari angket kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Persentase Hasil Angket**  
**Kualitas Pelayanan *Enrollment* dan Aplikasi Otentikasi Taspen**

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat puas	821	56%
Puas	472	32%
Cukup puas	97	7%
Kurang puas	45	3%
Sangat tidak puas	35	2%

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Tabel di atas dapat diringkas nasabah pensiun memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen sangat puas sebanyak 821 nasabah pensiun dengan persentase 56%, kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen puas sebanyak 472 nasabah pensiun dengan persentase 32%, kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen cukup puas sebanyak 97 nasabah pensiun dengan persentase 7%, kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen kurang puas sebanyak 45 nasabah pensiun dengan persentase 3% dan kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen sangat tidak puas sebanyak 35 nasabah pensiun dengan persentase 2%.

Tabel di bawah ini memuat informasi hasil kuesioner pada masing-masing indikator variabel kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen yang berjumlah 15 item pernyataan

**Tabel 4.3**  
**Hasil Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Enrollment Dan Aplikasi**  
**Otentikasi Taspen**

No	Dimensi	Indikator	Skor				
			SP	P	CP	KP	STP
1.	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Penampilan petugas yang rapi	49	29	9	8	3
		Sarana dan prasarana lengkap	50	37	1	7	3
		Kondisi lingkungan gedung bersih dan nyaman	39	33	16	8	2
2.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Proses pelayanan pengambilan dana pensiun dilakukan dengan cepat	59	29	6	2	2
		Penggunaan aplikasi otentikasi taspen dapat digunakan dimana dan kapan saja	58	33	2	3	2
		Proses perekaman data <i>enrollment</i> dilakukan dengan cepat dan tepat	48	40	8	0	2
3.	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Pelayanan yang cepat tanggap dalam merespon keluhan penggunaan aplikasi otentikasi taspen	69	22	5	0	2
		Pengisian data <i>enrollment</i> dilakukan secara teliti tanpa ada kesalahan	56	34	6	0	2
		Memberikan pelayanan informasi yang jelas dan mudah dipahami	45	32	17	3	1
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Jaminan keamanan identitas dan kerahasiaan data dalam proses perekaman data <i>enrollment</i>	67	29	0	0	2
		Memberikan tanggungjawab penuh terhadap pelayanan yang diberikan	64	32	0	0	2
		Pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur penipuan	61	28	7	0	2
5.	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Memberikan bantuan kepada pengguna yang tidak paham dengan alur pengambilan dana pensiun	49	27	10	7	5
		Mengingatkan agar melakukan otentikasi secara berkala	48	36	5	6	3
		Memberikan layanan pemeriksaan kesehatan gratis setiap awal bulan	59	31	5	1	2

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Dari tabel tersebut diperoleh persentase tanggapan kuesioner untuk masing-masing variabel kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen yaitu:

a. Bentuk Fisik

Artinya, seluruh bukti nyata seperti penampilan petugas, perlengkapan, fasilitas dan kondisi ruang layanan PT Bank Mandiri Taspen KC Jember.

1) Berdasarkan data yang diperoleh, sebanyak 49 orang pensiunan merasa sangat puas dengan penampilan rapi petugas pelayanan, 29 orang merasa puas dengan petugas pelayanan pensiun yang rapi, dan 9 orang merasa cukup puas dengan penampilan rapi petugas pelayanan. Diantaranya, 8 orang pensiunan merasa tidak puas dengan kerapian dan penampilan petugas pelayanan, dan 3 orang pensiunan merasa sangat tidak puas dengan kerapian dan penampilan petugas pelayanan. Terlihat bahwa para pensiunan sangat menyukai penampilan rapi para pekerja jasa.

2) Sebanyak 50 nasabah pensiun memberikan komentar sangat puas terhadap seluruh sarana dan prasarana, 37 nasabah pensiun memberikan komentar puas terhadap seluruh sarana dan prasarana, dan 1 nasabah pensiun memberikan komentar cukup puas terhadap seluruh sarana dan prasarana. 7 orang pensiunan menilai kurang puas terhadap kelengkapan sarana dan prasarana, 3 orang

pensiunan menilai kelengkapan sarana dan prasarana sangat tidak memuaskan.

- 3) Pensiunan sangat puas dengan kondisi bangunan bersih dan nyaman sebanyak 39 orang, puas dengan kondisi bangunan bersih dan nyaman sebanyak 33 orang, dan sebanyak 16 orang cukup puas dengan kondisi bangunan bersih dan nyaman. Dibandingkan dengan lingkungan gedung, terdapat 8 orang kurang puas dengan kebersihan dan kenyamanan lingkungan gedung dan 2 orang yang sangat tidak puas dengan kebersihan dan kenyamanan lingkungan gedung. Hal ini menunjukkan bahwa para pensiunan menginginkan bangunan yang bersih dan nyaman.

b. Kehandalan

Pengukur kehandalan dapat diukur dengan indikator berikut:

- 1) Pelayanan pengambilan dana pensiun selesai dengan cepat.

Berdasarkan hasil penerapan, 59 orang menjawab sangat puas, 29

orang menjawab puas, 6 orang menjawab cukup puas, 2 orang menjawab kurang puas dan tidak ada yang menjawab sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan pengambilan dana pensiun berjalan cepat.

- 2) Penggunaan aplikasi otentikasi taspen di mana saja, kapan saja.

Dengan demikian, jawaban sangat memuaskan sebanyak 58 orang pensiunan, jawaban memuaskan sebanyak 33 orang pensiunan, jawaban cukup memuaskan sebanyak 2 orang pensiunan, dan



jawaban kurang memuaskan sebanyak 3 orang pensiunan. dan 2 orang pelanggan pensiunan memberikan jawaban yang sangat tidak memuaskan. Artinya, Anda dapat menggunakan aplikasi otentikasi taspen kapan saja dan di mana saja.

- 3) Proses perekaman data *enrollment* cepat dan akurat. Dari pernyataan tersebut diperoleh 48 nasabah pensiunan menjawab sangat puas, 40 nasabah pensiunan menjawab puas, 8 nasabah pensiunan menjawab cukup puas, tidak ada yang memilih jawaban kurang memuaskan, dan 2 nasabah pensiunan menyatakan sangat tidak puas. Ini menjelaskan proses perekaman data *enrollment* yang sangat cepat dan akurat untuk para pensiunan.

c. Ketanggapan

Ketanggapan dapat diukur dengan indikator berikut:

- 1) Pelanggan pensiun sebanyak 69 sangat puas dengan layanan *fast respon* yang diberikan terhadap keluhan penggunaan aplikasi otentikasi taspen. 22 orang pensiunan puas dengan respon cepat terhadap keluhan penggunaan aplikasi otentikasi taspen. 5 pensiunan cukup puas dengan respon cepat pelayanan menggunakan aplikasi otentikasi taspen, tidak ada pensiunan yang kurang puas dengan respon pelayanan cepat penggunaan aplikasi otentikasi taspen, dan sangat tidak puas dengan dalam merespon keluhan penggunaan aplikasi otentikasi taspen yang cepat tanggap. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sangat

responsif terhadap keluhan penggunaan aplikasi otentikasi taspen, dengan respon tertinggi pada kategori Sangat Memuaskan.

- 2) Pengisian data *enrollment* dilakukan secara teliti tanpa ada kesalahan, dari pernyataan tersebut ada 56 nasabah pensiun yang memilih jawaban sangat puas. Terdapat 34 nasabah pensiun menjawab puas terhadap pengisian data *enrollment* dilakukan secara teliti tanpa ada kesalahan. Terdapat 6 nasabah pensiun menjawab cukup puas terhadap pengisian data *enrollment* dilakukan secara teliti tanpa ada kesalahan. Tidak terdapat nasabah pensiun yang menjawab kurang puas terhadap pengisian data *enrollment* dilakukan secara teliti tanpa ada kesalahan. Dan sebanyak 2 nasabah pensiun yang menjawab sangat tidak setuju terhadap pengisian data *enrollment* dilakukan secara teliti tanpa ada kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa pengisian data *enrollment* dilakukan secara teliti dan tidak ada kesalahan oleh petugas pelayanan.

- 3) Memberikan pelayanan informasi yang jelas dan mudah dipahami pernyataan tersebut memperoleh 45 nasabah pensiunan menjawab sangat puas. Sebanyak 32 nasabah pensiun puas dengan pelayanan informasi yang mudah dipahami dan jelas. Sebanyak 17 pensiunan menyatakan cukup puas atas informasi yang jelas dan dipahami. Sebanyak 3 orang pensiunan menyatakan kurang puas terhadap pelayanan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Dan

pensiunan sangat tidak puas dengan pemberian pelayanan informasi yang jelas dan dipahami. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perbankan sudah memberikan pelayanan informasi yang mudah dipahami dan jelas.

d. Jaminan

Dimensi jaminan dapat diukur dengan indikator berikut:

- 1) Jaminan keamanan identitas dan kerahasiaan data dalam proses perekaman data *enrollment*. Sesuai dengan temuan penelitian yang ditampilkan pada tabel di atas, sebanyak 67 nasabah pensiun menyatakan sangat puas bahwa keamanan identitas dan kerahasiaan data dalam proses perekaman data *enrollment*, sebanyak 29 nasabah pensiun menyatakan puas bahwa keamanan identitas dan kerahasiaan data dalam proses perekaman data *enrollment*, tidak terdapat nasabah pensiun menyatakan puas dan kurang puas terhadap jaminan keamanan identitas dan kerahasiaan data dalam proses perekaman data *enrollment*, dan sebanyak 2 nasabah pensiun menyatakan sangat tidak puas bahwa keamanan identitas dan kerahasiaan data dalam proses perekaman data *enrollment*. Hal ini menunjukkan bahwa pihak bank menjamin keamanan identitas dan kerahasiaan data dalam proses perekaman data *enrollment*.
- 2) Bertanggung jawab penuh atas layanan yang diberikan. Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 64 pensiunan yang

merasa sangat puas terhadap pelayanan penuh dengan tanggungjawab, 32 orang pensiunan merasa puas terhadap pelayanan tersebut, tidak terdapat nasabah pensiun merasa cukup puas maupun kurang puas dengan pelayanan tersebut, dan terdapat 2 orang pensiunan yang merasa sangat tidak puas dengan pemberian pelayanan yang penuh tanggungjawab. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanannya.

- 3) Pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur penipuan. Sesuai dengan temuan penelitian yang ditampilkan pada tabel di atas, sebanyak 61 nasabah pensiun menyatakan sangat puas bahwa pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur penipuan, sebanyak 28 nasabah pensiun menyatakan puas bahwa pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur penipuan, sebanyak 7 nasabah pensiun menyatakan cukup puas bahwa pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur penipuan, tidak terdapat nasabah pensiun yang menyatakan kurang puas, dan sebanyak 2 nasabah pensiun menyatakan sangat puas bahwa pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur penipuan. Hal ini menandakan tidak adanya penipuan dalam layanan yang diberikan.

e. Empati

Dimensi Empati dapat diukur dengan indikator berikut:

- 1) 49 nasabah pensiun sangat puas atas pemberian bantuan dikala tidak paham mengenai alur pengambilan dana pensiun, 27 nasabah pensiun puas atas pemberian bantuan dikala tidak paham mengenai alur pengambilan dana pensiun, 10 nasabah pensiun cukup puas atas pemberian bantuan dikala tidak paham mengenai alur pengambilan dana pensiun, 7 nasabah pensiun kurang puas atas pemberian bantuan dikala tidak paham mengenai alur pengambilan dana pensiun, dan 5 nasabah pensiun sangat tidak puas atas pemberian bantuan dikala tidak paham mengenai alur pengambilan dana pensiun. Hal tersebut menunjukkan bahwa sangat terbantu dengan adanya bantuan kepada pengguna yang tidak paham mengenai alur pengambilan dana pensiun khususnya nasabah yang baru pensiun.

- 2) Mengingatkan agar melakukan otentikasi secara berkala. Sesuai dengan hasil penelitian yang terlihat pada tabel diatas terdapat 48 nasabah pensiun menyatakan sangat puas bahwa petugas mengingatkan agar melakukan otentikasi secara berkala, terdapat 36 nasabah pensiun menyatakan puas bahwa petugas mengingatkan agar melakukan otentikasi secara berkala, terdapat 5 nasabah pensiun menyatakan cukup puas bahwa petugas mengingatkan agar melakukan otentikasi secara berkala, 6 nasabah

pensiun menyatakan kurang puas bahwa petugas mengingatkan agar melakukan otentikasi secara berkala, dan 3 nasabah pensiun yang menyatakan sangat tidak puas bahwa petugas mengingatkan agar melakukan otentikasi secara berkala. Hal ini menunjukkan bahwa petugas sudah mengingatkan dengan baik agar melakukan otentikasi secara berkala.

- 3) Pemeriksaan kesehatan gratis tersedia setiap awal bulan. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel diatas, terdapat 59 pensiunan yang menyatakan sangat puas dengan pelayanan kontrol kesehatan gratis di awal bulan, 31 pensiunan menyatakan puas, 5 pensiunan menyatakan cukup puas, 1 pensiunan mengatakan kurang puas, dan 2 pensiunan menyatakan sangat tidak puas. Penjelasan diatas membuktikan bahwa perbankan memberikan pelayanan pemeriksaan kesehatan secara gratis setiap awal bulan kepada para pensiunan.

### 3. Data Hasil Angket Pengambilan Dana Pensiun

Data hasil angket pengambilan dana pensiun terdapat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Persentase Hasil Angket Pengambilan Dana Pensiun**

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat puas	320	65%
Puas	127	26%
Cukup puas	30	6%
Kurang puas	2	1%
Sangat tidak puas	11	2%

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Terlihat dari tabel di atas, didapat pengambilan dana pensiun sangat puas sebanyak 320 pensiunan dengan persentase 65%, pengambilan dana pensiun puas sebanyak 127 pensiunan dengan persentase 26%, pengambilan dana pensiun cukup puas sebanyak 30 pensiunan dengan persentase 6%, pengambilan dana pensiun kurang puas sebanyak 2 pensiunan dengan persentase 1% dan pengambilan dana pensiun sangat tidak puas sebanyak 11 pensiunan dengan persentase 2%.

Tabel di bawah ini memuat hasil kuesioner dari variabel pengambilan dana pensiun yang berjumlah 5 item pernyataan.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Angket Variabel Pengambilan Dana Pensiun**

No	Dimensi	Indikator	Skor				
			SP	P	CP	KP	STP
1.	Pengambilan Dana Pensiun	Melakukan <i>enrollment</i> untuk mencairkan dana pensiun	57	28	12	0	1
2.		Melakukan otentikasi agar bisa mengambil gaji bulanan	65	23	7	1	2
3.		Dana pensiun bisa diambil dengan ATM maupun <i>teller</i>	56	31	8	1	2
4.		Ketepatan waktu pembayaran dana pensiun	73	20	2	0	3
5.		Pembayaran dana pensiun berdasarkan aturan dan hak individu	69	25	1	0	3

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Dari tabel tersebut dapat diperoleh persentase hasil respon angket untuk beberapa indikator variabel pengambilan dana pensiun, yaitu:

- a. Melakukan *enrollment* untuk mencairkan dana pensiun. Berdasarkan hasil pernyataan tersebut terdapat 57 nasabah pensiunan yang merasa sangat puas, 28 nasabah pensiunan merasa puas, 12 nasabah pensiunan merasa cukup puas, tidak terdapat pensiunan merasa kurang puas, dan

1 nasabah pensiunan merasa sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan pensiunan harus melakukan *enrollment* terlebih dahulu agar dana pensiun dapat dicairkan.

- b. Melakukan otentikasi agar bisa mengambil gaji bulanan, dari pernyataan tersebut ada 65 nasabah pensiun yang memilih jawaban sangat puas. Terdapat 23 nasabah pensiun menjawab puas terhadap pernyataan melakukan otentikasi agar bisa mengambil gaji bulanan. Terdapat 7 nasabah pensiun menjawab cukup puas terhadap pernyataan melakukan otentikasi agar bisa mengambil gaji bulanan. Terdapat 1 nasabah pensiun yang menjawab kurang puas terhadap pernyataan melakukan otentikasi agar bisa mengambil gaji bulanan. Dan sebanyak 2 nasabah pensiun yang menjawab sangat tidak puas terhadap pernyataan melakukan otentikasi agar bisa mengambil gaji bulanan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah pensiunan memang harus melakukan otentikasi terlebih dahulu agar bisa mengambil gaji bulanan.

- c. Dana pensiun bisa diambil dengan ATM maupun *teller* pernyataan tersebut memperoleh jawaban sangat puas sebanyak 56 nasabah pensiun, jawaban puas sebanyak 31 nasabah pensiun, jawaban cukup puas sebanyak 8 nasabah pensiun, jawaban kurang puas sebanyak 1 nasabah pensiun, dan 2 nasabah pensiun menjawab sangat tidak puas. Dari hasil pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dana pensiun bisa diambil menggunakan ATM maupun melewati bantuan *teller*.



- d. Nasabah pensiun sangat puas dengan ketepatan waktu pembayaran dana pensiun sebanyak 73 orang, nasabah pensiun yang puas dengan ketepatan waktu pembayaran dana pensiun sebanyak 20 orang, nasabah pensiun yang cukup puas dengan ketepatan waktu pembayaran dana pensiun sebanyak 2 orang, tidak terdapat nasabah yang kurang puas dengan ketepatan waktu pembayaran dana pensiun sebanyak, dan sebanyak 3 nasabah pensiun sangat tidak puas dengan ketepatan waktu pembayaran dana pensiun sebanyak. Hal ini menunjukkan bahwa dana pensiun dibayarkan tepat waktu.
- e. Pembayaran dana pensiun sesuai aturan dan hak masing-masing. Hasil yang terlihat pada tabel diatas ada 69 nasabah pensiun menjawab sangat puas, 25 nasabah pensiun menjawab puas, 1 nasabah pensiun menjawab cukup puas, tidak terdapat nasabah pensiun yang menyatakan kurang puas dan terdapat 3 nasabah pensiun menjawab sangat tidak puas. Hasil penjelasan tersebut menjelaskan bahwa lembaga telah membayarkan dana pensiun sesuai aturan dan hak masing-masing.

## C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Instrumen Penelitian

Data merupakan hal yang penting dalam penelitian karena menggambarkan variabel penelitian dan dapat digunakan untuk mendukung hipotesis. Oleh karena itu, kualitas hasil penelitian ditentukan oleh keakuratan data. Namun keakuratan data ditentukan oleh kualitas alat

pengumpul data. Namun alat yang baik harus memenuhi dua kriteria penting yaitu valid dan reliabel.

#### a. Uji Validitas

Keakuratan kuesioner dinilai dengan uji validitas. Bandingkan besarnya korelasi ( $r$  hitung) dengan  $r$  tabel untuk mengetahui validitas instrumen. Kami menggunakan metode perbandingan berikut dengan tingkat signifikansi 5%:

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel = valid
- 2) Jika nilai  $r$  hitung  $<$  nilai  $r$  tabel = tidak valid

Karena sampel penelitian terdiri dari 98 nasabah pensiunan maka derajat kebebasan ( $df$ ) adalah  $n - 2$  atau  $98 - 2 = 96$ . Nilai  $r$  tabel yang dihasilkan sebesar 0,198. Uji validitas menggunakan *SPSS 23*. Hasil pengujiannya ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.6**  
**Validitas Variabel X**

No	Variabel	Item pernyataan	Alpha ( $\alpha$ )	$r_{\text{tabel}}$	$r_{\text{hitung}}$	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan <i>Enrollment</i> dan Aplikasi Otentikasi Taspen	X1	0,05	0,198	0,665	Valid
		X2			0,723	Valid
		X3			0,664	Valid
		X4			0,764	Valid
		X5			0,779	Valid
		X6			0,623	Valid
		X7			0,748	Valid
		X8			0,741	Valid
		X9			0,543	Valid
		X10			0,749	Valid
		X11			0,747	Valid
		X12			0,734	Valid
		X13			0,593	Valid
		X14			0,702	Valid
		X15			0,641	Valid

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Terlihat dari tabel 4.6 diatas,  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, hal ini juga terlihat dari jumlah item yaitu 15 pernyataan dengan tingkat signifikansi 0,05 sehingga dapat dikatakan sah. Semua indikator kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi *taspen* dinyatakan valid.

**Tabel 4.7**  
**Validitas Variabel Y**

No	Variabel	Item pernyataan	Alpha ( $\alpha$ )	$r_{\text{tabel}}$	$r_{\text{hitung}}$	Keterangan
2	Pengambilan Dana Pensiun (Y)	Y1	0,05	0,198	0,664	Valid
		Y2			0,800	
		Y3			0,774	
		Y4			0,836	
		Y5			0,835	

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dikatakan terdapat 5 pernyataan dengan tingkat signifikansi 0,05, sehingga dapat dikatakan alat yang dimasukkan dalam penelitian valid karena  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel sebesar 0,198. Dapat dikatakan bahwa seluruh indikator variabel  $y$  khususnya pengambilan dana pensiun dikatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Keandalannya dapat diukur sekali dan membandingkan hasilnya dengan pernyataan lain, atau mengukur hubungan antara respons dan pernyataan. Suatu variabel dianggap reliabel jika memenuhi syarat-syarat berikut:

- 1) Hasil perhitungan Cronbach Alpha  $> 0,70$  = reliabel
- 2) Hasil perhitungan Cronbach Alpha  $< 0,70$  = tidak reliabel

Berikut hasil pengujian reliabilitas menggunakan SPSS untuk seluruh variabel penelitian ini:

**Tabel 4.8**  
**Uji Reliabilitas Instrumen Terhadap Variabel X dan Y**

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Batasan Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen	0,917	0,70	Reliabel
2	Pengambilan Dana Pensiun	0,841	0,70	

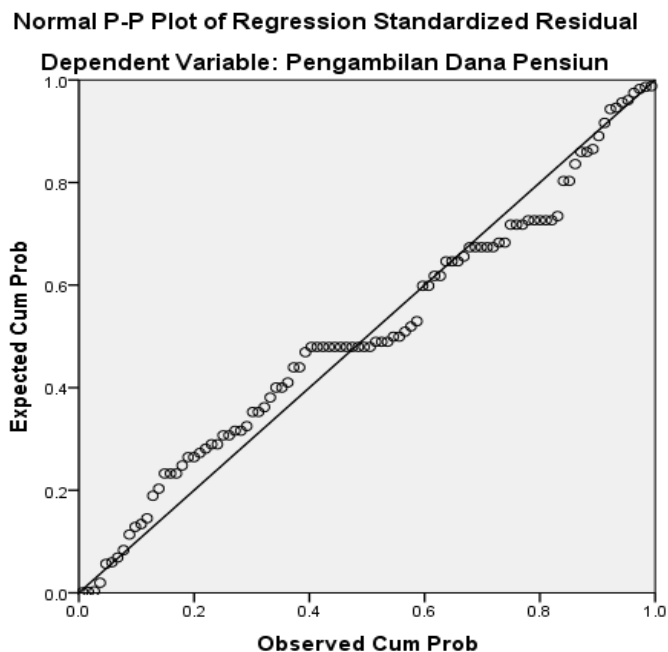
*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Dapat dilihat pada tabel 4.8 *Cronbach Alpha* semua variabel lebih besar dari 0,70. Nilai *Cronbach Alpha* Variabel X (kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen) adalah  $0,917 > 0,70$ . Dan nilai *Cronbach Alpha* Variabel Y (berasal dari pengambilan dana pensiun)  $0,841 > 0,70$ . Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y adalah reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas diperlukan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal. Uji normalitas dengan program *Kolmogorov Smirnov Statistik SPSS 23*. Hasil uji normalitas data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.2**

**Hasil Uji Normalitas**

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Seperti yang terlihat pada tampilan grafik normal, titik distribusi terletak secara diagonal dan mengelilingi garis diagonal. Oleh karena itu, model regresi dapat dikatakan valid karena memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 4.9**

**Hasil Tes Kolmogorov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.000000
	Std. Deviation	2.08363569
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.101
	Negative	-.089
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.015 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.9 diatas terlihat hasil signifikan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* mencapai nilai normalitas sebesar 0,015. Penetapan normalitas secara signifikan lebih tinggi dibandingkan dengan hasil yang diperoleh pada taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hasil uji normalitas dapat dikatakan berdistribusi normal.

#### b. Uji linieritas

Uji linearitas sebagai penetapan hubungan linier antar variabel yang diteliti. Hasil tes linier *Statistik SPSS 23* Menurut berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Tes Linier**  
**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pengambilan Dana Pensiun * Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen	Between Groups	(Combined) Linearity	722.280	23	31.403	8.817	.000
		Deviation from Linearity	564.718	1	564.718	158.552	.000
	Within Groups		157.562	22	7.162	2.011	.014
			263.567	74	3.562		
	Total		985.847	97			

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Tabel 4.10 di atas terdapat hubungan linier antara kedua variabel (variabel x dan y), karena nilainya Sig *Deviation from Linearity* 0,014. Sehingga nilai Sig 0,014 > 0,05 artinya nilai sig lebih besar dari alpha yaitu 0,05 maka dikatakan linier.

### 3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil perhitungan regresi linier sederhana antara kualitas pelayanan *enrollment*

dan aplikasi otentikasi taspen (X) terhadap pengambilan dana pensiun (Y) dengan bantuan SPSS:

**Tabel 4.11**  
**Persamaan Regresi Linier Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.375	1.531		3.510	.001		
Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen	.263	.023	.757	11.346	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Pengambilan Dana Pensiun

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Terlihat dari hasil pengujian di atas, persamaan model regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 5,375 + 0,263X$$

Terlihat dari rumus di atas, nilai konstanta adalah 5,375. Hal tersebut menunjukkan jika variabel kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen memiliki nilai nol atau memiliki nilai setara dengan nol, maka pengambilan dana pensiun apabila dinaikkan menjadi 5,375. Pengaruh kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen bersifat positif. Dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut ada hubungan. Apabila kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen dinaikkan dalam satu kesatuan, maka peningkatan pada pengambilan dana pensiun menjadi 0,263. Koefisien yang memiliki nilai

positif dapat diartikan sebagai hubungan positif antara kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen dan pengambilan dana pensiun.

#### 4. Uji Hipotetis

##### a. Uji t

Pengujian t dipakai menilai hipotesis yang dapat dipakai mengevaluasi pengaruh variabel-variabel relevan terhadap variabel dependen secara terpisah. Uji-t dapat dilakukan dengan mempertimbangkan hipotesis berikut:

$H_0$  : Secara signifikan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen (variabel X) terhadap pengambilan dana pensiun (Y).

$H_a$  : Secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen (variabel X) terhadap pengambilan dana pensiun (Y).

Berikut hasil uji t dengan menggunakan SPSS:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.375	1.531		3.510	.001		
Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen	.263	.023	.757	11.346	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Pengambilan Dana Pensiun

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)



Pada tabel 4.12 diatas diketahui bahwa nilai sig 0,000. Sesuai dengan ketentuan jika nilai sig < 0,05 artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independent terhadap variabel dependen. Apabila nilai sig > 0,05 artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan anantara satu variabel independent terhadap variabel dependen. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai sig 0,000 < 0,05 artinya terdapat pengaruh yang signifikan anantara kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen dengan pengambilan dana pensiun.

#### b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk menentukan besarnya pengaruh suatu variabel kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen (X) terhadap variabel pengambilan dana pensiun (Y) digunakan uji koefisien determinasi.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Pengujian Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 <sup>a</sup>	.573	.568	2.094

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen

b. Dependent Variable: Pengambilan Dana Pensiun

*Sumber:* Hasil pengolahan data SPSS (terlampir)

Koefisien determinasi hasil pengujian ( $R^2$ ) dijelaskan pada tabel di atas, yang ditunjukkan *R Square* yaitu 0,573 atau 57,3%. Variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen sebesar 57,3% yang

dikatakan kuat. Faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini menyumbang 42,7%.

#### D. Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui apakah kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen berpengaruh signifikan terhadap pengambilan dana pensiun yang disajikan dalam pengujian t. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan SPSS yang menunjukkan nilai t hitung variabel kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen (X) sebesar 11,346 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak karena nilai t hitung yaitu  $11,346 >$  nilai t tabel yaitu 1,661 dan tingkat signifikannya  $0,000 < 0,05$ . Sehingga menemukan hasil “kualitas pelayanan *enrollment* berpengaruh signifikan terhadap pengambilan dana pensiun.”

Berdasarkan hasil survei langsung dengan kuesioner yang disebarkan kepada pensiunan PT Bank Mandiri Taspen KC Jember diperoleh nilai R-Square sebesar 0,573. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen (X) berdampak terhadap pengambilan dana pensiun (Y) sebesar 57,3%, dampak variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian sebesar 42,7%. Hal ini menunjukkan bahwa 57,3% dampak pengambilan dana pensiun berkaitan dengan kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen, sisanya sebesar 42,7% berkaitan dengan faktor lain yang mempengaruhi yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti umur, pendidikan dan faktor lainnya. Usia dan pendidikan menjadi kendala

bagi pensiunan dalam menggunakan aplikasi otentikasi taspen, karena tidak semua pensiunan benar-benar paham teknologi digital.<sup>75</sup>

Oleh karena itu, fokus sektor perbankan adalah pada nasabah, sehingga permasalahan terkait kualitas layanan menjadi semakin penting bagi dunia usaha, khususnya bagi perusahaan jasa seperti bank. Mungkin lebih mudah untuk menarik uang pensiun berdasarkan kualitas pelayanan, yang dapat membantu mengukur seberapa puas pengunjung terhadap bisnis tersebut. Selain itu, pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diterimanya langsung merasakan loyalitas terhadap bisnis tersebut.

Temuan ini sangat mirip dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiya Rafida Limbong, yang menemukan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Dari hasil analisis data diperoleh kesimpulan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan mencapai 70,4%.<sup>76</sup> Begitu pula menurut hasil penelitian Sofiana Amini Firdausya, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima dana pensiun sebesar 49,2%.<sup>77</sup>

Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan membandingkan tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan. Jika pelayanan yang ditawarkan bank memenuhi harapan

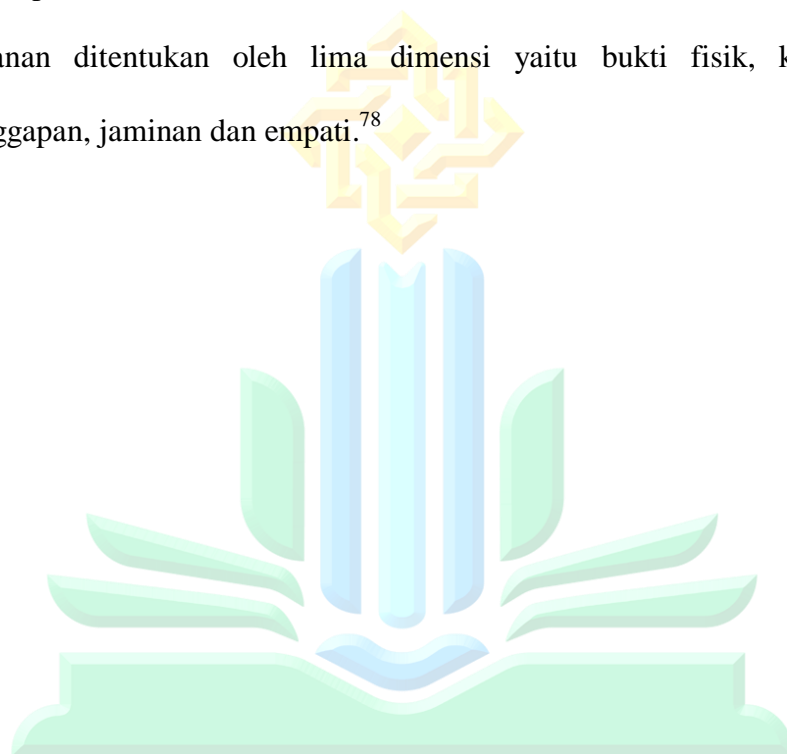
---

<sup>75</sup> Observasi di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember, 17 Juli 2023.

<sup>76</sup> Tiya Rafidah Limbong, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Otentikasi Taspen Dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen) Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiun (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai)" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021).

<sup>77</sup> Sofiana Amini Firdausyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penerima Dana Pensiun di PT POS Indonesia Kota Serang" (Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirthayasa, 2011).

nasabah, maka kualitas layanan tersebut sesuai dengan harapan nasabah. Sebaliknya jika tingkat pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk. Untuk meningkatkan tingkat pelayanan suatu lembaga atau bank, segala harapan dan keinginan pengguna jasa harus dapat dipenuhi. Oleh karena itu, dalam buku Meithiana Indrasari kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.<sup>78</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>78</sup> Meitiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 63.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen terhadap pengambilan dana pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember. Dimana kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

#### B. Saran

Berdasarkan penelitian di atas, peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Kami berharap PT Bank Mandiri Taspen KC Jember terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pensiunan khususnya pemahaman *enrollment* dan aplikasi otentikasi taspen
2. Bagi peneliti lain, diharapkan menambahkan variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini ikut terlibat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. *Modul 1 Manajemen dan Strategi Operasional*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Arief, Mts. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing, 2010.
- Azisah, Nur. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT *Al-Birry* Di Kabupaten Pinrang." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2019.
- Faizal, Muhammad. "Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung)," *Administrativa* 2, no. 2, (2020): 204.
- Firdausyah, Sofiana Amini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penerima Dana Pensiun Di PT POS Indonesia Kota Serang." Skripsi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2011.
- Fransisca, Dita. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri." Skripsi, Institusi Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021.
- Ghozali, Imam. *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yoga Pratama, 2020.
- Guritno, Adi Djoko. *Modul 1 Pengantar Manajemen Operasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Harahap, Fauzi Anshori. "Pengaruh Pelayanan Jasa Pengambilan Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Aek Kanopan." Skripsi, UIN Sumatera Utara, 2020.
- Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hasan, Nurul Ichsan. *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

- Khaira, Yaumil. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Komparasi Sebelum Dan Sesudah Merger)." Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Erlangga, 2012.
- Lestari, Soraya dan Devia Rani. "Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah." *Journal of Economics Science* 6, no.2 (Oktober, 2020): 101-102.
- Limbong, Tiya Rafidah. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Otentikasi Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen) Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiun (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai)." Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Mulyawan, Rahman. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press, 2016.
- Nasution, Rafika Sari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Pematangsiantar." *Jurnal SULTANIST* 2, no.2 (Desember, 2014): 31.
- Noor, Fahtira Virdha. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2020.
- Nuro. "Kualitas Pelayanan *Enrollment* Dalam Mendukung Kepuasan Peserta Pensiun PT Taspen (Persero) Cabang Mataram." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020.
- Pratama, Kevin Aditya. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo." Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018.
- PT Taspen. "Frequently Ask Questions." Taspen Care, 08 Februari 2023, [https://tcare.taspen.co.id/index.php/tcare/detail\\_faq/19](https://tcare.taspen.co.id/index.php/tcare/detail_faq/19).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ratnasari, Desi. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen *Go-Jek* (Studi Kasus Pada Mahasiswa

- IAIN Metro Pengguna Layanan *Go-Ride*.” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020.
- Savitri, Yuvita. “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo).” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022.
- Soetiono, Kusumaningtuti S. *Dana Pensiun*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Suhaemah. “Pengaruh Kualitas Layanan *SMS Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kantor Wilayah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Di Kota Makassar.” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020.
- Sujarweni, Wiratna. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sulistiyawati, Titi. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung).” Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021.
- Sutarman. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Taspen. “Tutorial Otentikasi Terbaru TASPEN untuk Pensiunan,” YouTube, 12 Juni 2023, <https://www.youtube.com/watch?v=6WWUJBE3jwk>.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*. Jember: IAIN Jember, 2019.



## Lampiran 1

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tria Fatna Febiani  
NIM : E20191139  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun

Jember, 13 September 2023



**Tria Fatna Febiani**

NIM. E20191139

Lampiran 2

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Dan Prosedur Penelitian	Rumusan Masalah
Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Enrollment</i> dan Aplikasi Otentikasi Taspen Terhadap Pengambilan Dana Pensiun Di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember	1. Kualitas pelayanan <i>Enrollment</i> dan Aplikasi Otentikasi Taspen (X)	a. Pengertian kualitas pelayanan b. Pengertian pelayanan c. Pengertian kualitas pelayanan d. Pengertian <i>enrollment</i> e. Pengertian aplikasi otentikasi taspen  (Dr. Meithiana Indrasari, <i>Pemasaran &amp; Kepuasan Pelanggan</i> , 2019. Dr. Rahman Mulyawan, <i>Birokrasi Dan Pelayanan Publik</i> , 2016. <a href="http://www.taspen.co.id">www.taspen.co.id</a> )	1. Data primer a. Kepala kantor cabang b. Operasional manager c. Frontliner d. Nasabah pensiun  2. Data sekunder a. Kepustakaan • Buku • Jurnal • Internet b. Dokumentasi	1. Pendekatan dan jenis penelitian : Penelitian kuantitatif deskriptif  2. Penentuan sample : Purposive sampling menggunakan rumus slovin  3. Metode pengumpulan data : a. Observasi b. Angket / kuesioner c. Dokumentasi  4. Keabsahan data : a. Uji validitas b. Uji realibilitas  5. Teknik analisis data : a. Tahap uji asumsi klasik • Uji normalitas • Uji linearitas b. Analisis regresi sederhana (SPSS 23) c. Tahap uji hipotesis • Uji t • Koefisien determinasi	1. Apakah kualitas pelayanan <i>enrollment</i> dan aplikasi otentikasi taspen berpengaruh terhadap pengambilan dana pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember?
	2. Pengambilan Dana Pensiun (Y)	a. Pengertian dana pensiun b. Tujuan pensiun c. Jenis-jenis pensiun  (Dr. Kasmir, <i>Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya</i> , 2017)			

### Lampiran 3

## KUESIONER

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ENROLLMENT* DAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN TERHADAP PENGAMBILAN DANA PENSIUN DI PT BANK MANDIRI TASPEN KC JEMBER

#### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :

#### B. Kriteria Responden

1. Responden merupakan pensiunan tahun 2020-2022
2. Nasabah dari PT Bank Mandiri Taspen KC Jember

#### C. Petunjuk Pengisian

1. Kepada Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dengan jujur dan sebenarnya.
2. Berilah tanda ceklist (✓) pada salah satu jawaban Bapak/Ibu yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Apabila Bapak/Ibu menemui hal-hal yang kurang jelas atau tidak dimengerti, dapat ditanyakan langsung kepada peneliti.
4. Keterangan pilihan :

Pilihan Jawaban		Skor
Sangat puas	SP	5
Puas	P	4
Cukup Puas	CP	3
Kurang Puas	KP	2
Sangat Tidak Puas	STP	1

#### D. PERNYATAAN/PERTANYAAN

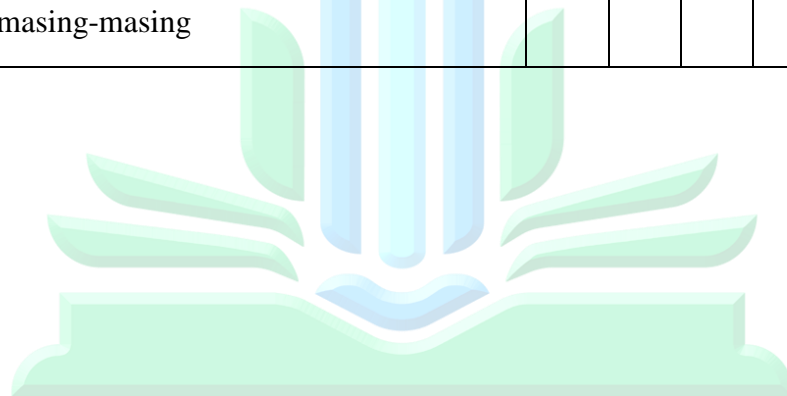
##### Kualitas Pelayanan *Enrollment* dan Aplikasi Otentikasi Taspen (X)

<b>Bentuk Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
No	Pernyataan	Skor Penilaian				
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1	Penampilan petugas yang rapi					
2	Sarana dan prasarana lengkap					
3	Kondisi lingkungan gedung bersih dan nyaman					
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
No	Pernyataan	Skor Penilaian				
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1	Proses pelayanan pengambilan dana pensiun dilakukan dengan cepat					
2	Penggunaan aplikasi otentikasi taspen dapat digunakan dimana dan kapan saja					
3	Proses perekaman data <i>enrollment</i> dilakukan dengan cepat dan tepat					
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>						
No	Pernyataan	Skor Penilaian				
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1	Pelayanan yang cepat tanggap dalam merespon keluhan penggunaan aplikasi otentikasi taspen					
2	Pengisian data <i>enrollment</i> dilakukan secara teliti tanpa ada kesalahan					

3	Memberikan pelayanan informasi yang jelas dan mudah dipahami					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
No	Pernyataan	Skor Penilaian				
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1	Jaminan keamanan identitas dan kerahasiaan data dalam proses perekaman data <i>enrollment</i>					
2	Memberikan tanggungjawab penuh terhadap pelayanan yang diberikan					
3	Pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur penipuan					
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>						
No	Pernyataan	Skor Penilaian				
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1	Memberikan bantuan kepada pengguna yang tidak paham dengan alur pengambilan dana pensiun					
2	Mengingatkan agar melakukan otentikasi secara berkala					
3	Memberikan layanan pemeriksaan kesehatan gratis setiap awal bulan					

### Pengambilan Dana Pensiun (Y)

No	Pernyataan	Skor Penilaian				
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1	Melakukan <i>enrollment</i> untuk mencairkan dana pensiun					
2	Melakukan otentikasi agar bisa mengambil gaji bulanan					
3	Dana pensiun bisa diambil dengan ATM maupun <i>teller</i>					
4	Ketepatan waktu pembayaran dana pensiun					
5	Pembayaran dana pensiun sesuai aturan dan hak masing-masing					



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 4



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

Nomor : B-65/ /Un.22/7.a/PP.00.9/04/2023 03 April 2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Pimpinan Cabang PT Bank Mandiri Taspen KC Jember  
Jl. Ahmad Yani No.37-39  
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68137

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Tria Fatna Febiani  
NIM : E20191139  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Enrollment* dan Aplikasi Otentikasi Terhadap Pengambilan Dana Pensiun Di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember**" di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan I Bidang Akademik,  
  
**Nurul Widyawati Islami Rahayu**

**SURAT KETERANGAN**  
PT. BANK MANDIRI TASPEN

Dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama : Tria Fatna Febiani  
NIM : E20191139  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Asal Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian di perusahaan kami PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Enrollment* dan Aplikasi Otentikasi Taspen Terhadap Pengambilan Dana Pensiun di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember”.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dapat di gunakan sebagai mana semestinya.

Jember, 30 Juni 2023

**PT Bank Mandiri Taspen**

**Kantor Cabang Jember**



**mandiri**  
**taspen**  
kc. Jember

**Edwin Nindya Perdana**

Kepala Cabang



## Lampiran 6

### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian:

PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember

Jl. Ahmad Yani No.37 – 39 Jember 68137 Jawa – Timur

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1.	Senin, 27 Maret 2023	Pra Penelitian	
2.	Jum'at, 31 Maret 2023	Pra Penelitian	
3.	Selasa, 04 April 2023	Menyerahkan Surat Penelitian	
4.	Rabu, 03 Mei 2023	Penelitian Awal	
5.	Senin, 08 Mei 2023	Penyebaran Kuesioner I	
6.	Senin, 22 Mei 2023	Pengambilan Kuesioner I	
7.	Jum'at, 02 Juni 2023	Penyebaran Kuesioner II	
8.	Jum'at, 27 Juni 2023	Pengambilan Kuesioner II	
9.	Jum'at, 30 Juni 2023	Meminta Tanda Tangan Dan Surat Selesai Penelitian	

Jember, 30 Juni 2023

PT Bank Mandiri Taspen

Kantor Cabang Jember



Edwin Nindya Perdana

Kepala Cabang

Lampiran 7

REKAPITULASI JAWABAN ANGKET VARIABEL X

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	T_X
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	72
2	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	58
3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	69
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	62
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
6	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	65
7	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	64
8	2	2	2	4	2	5	5	5	4	5	5	4	2	2	4	53
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74
10	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	64
11	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	67
12	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	72
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	60
14	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4	5	59
15	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	72
16	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
17	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	68
18	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	69
19	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	57
20	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2	5	4	64
21	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	64
22	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	61

23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
24	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	67
25	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	56
26	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	65
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	63
28	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	66
29	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	67
30	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	18
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
32	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	72
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
34	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	58
35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
36	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	71
37	5	5	3	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	64
38	5	5	2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	66
39	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	66
40	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	72
41	3	4	5	3	4	4	3	3	2	4	4	5	5	5	5	59
42	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	3	3	3	62
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
44	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	69
45	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	62
46	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	64
47	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	61
48	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	71

49	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	5	5	63
50	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	65
51	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	57
52	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	67
53	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	66
54	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	70
55	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	69
56	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	70
57	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	64
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
59	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	67
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
61	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	71
62	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	71
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
64	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	2	5	5	66
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
66	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	66
67	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	67
68	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	68
69	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	70
70	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	71
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
72	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	66
73	5	5	2	5	5	4	5	5	2	5	5	5	1	2	5	61
74	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	69

75	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	71
76	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	70
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
78	2	2	2	4	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	57
79	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	54
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
81	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
82	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
83	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	3	66
84	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	70
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
86	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	63
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
89	2	2	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64
90	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	71
91	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	69
92	1	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	49
93	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71
94	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	66
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
96	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	3	66
97	2	2	2	4	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	57
98	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	71

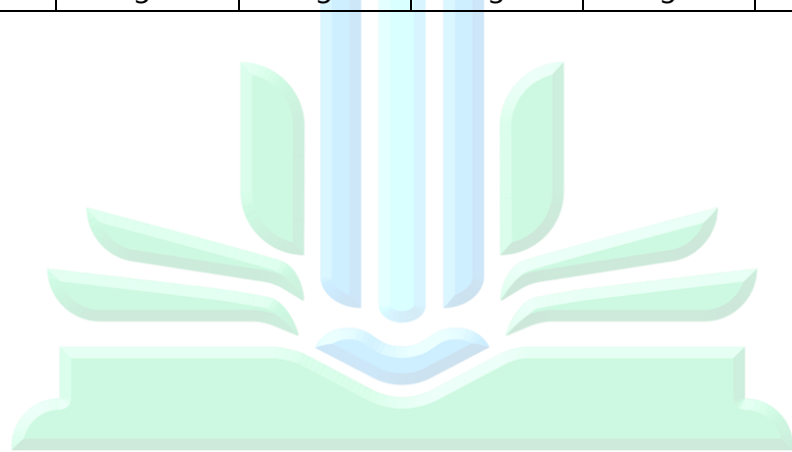
J E M B E R

**REKAPITULASI JAWABAN ANGGKET VARIABEL Y**

<b>Y1</b>	<b>Y2</b>	<b>Y3</b>	<b>Y4</b>	<b>Y5</b>	<b>T_Y</b>
4	5	5	5	4	23
5	4	4	3	4	20
5	4	3	5	5	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
5	4	4	5	5	23
5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	3	3	5	5	21
5	3	5	5	4	22
4	4	5	5	5	23
4	3	4	5	5	21
4	3	4	5	5	21
5	5	4	5	5	24
5	5	4	5	5	24
4	3	5	5	5	22
5	4	4	5	5	23
3	3	4	4	4	18
3	2	3	4	4	16
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
1	1	1	1	1	5
5	5	5	4	4	23
3	5	5	5	5	23
4	5	4	5	5	23
4	4	4	5	5	22
4	4	4	5	5	22
5	5	4	5	5	24
3	1	1	1	1	7
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	4	23
5	5	5	4	4	23
4	5	5	5	5	24
5	5	4	5	5	24
5	5	5	1	1	17
4	5	5	5	5	24

5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	22
5	5	4	5	5	24
3	5	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
5	5	4	5	4	23
3	5	3	5	5	21
3	5	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23
5	4	5	5	5	24
5	5	5	4	4	23
3	5	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	5	23
4	4	4	5	5	22
5	5	2	5	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
3	4	4	5	5	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	3	4	4	21
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
3	4	3	4	4	18

4	5	5	5	5	24
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	5	3	4	4	21
5	5	5	5	5	25



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## Lampiran 8

### Hasil Distribusi Frekuensi Responden

#### 1. Karakteristik Responden

##### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	39	39.8	39.8	39.8
	Laki-Laki	59	60.2	60.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

#### 2. Hasil Persentase Angket Variabel X

##### Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	35	2.4	2.4	2.4
	Kurang Puas	45	3.1	3.1	5.4
	Cukup Puas	97	6.6	6.6	12.0
	Puas	472	32.1	32.1	44.1
	Sangat Puas	821	55.9	55.9	100.0
	Total	1470	100.0	100.0	

##### X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	3.1	3.1	3.1
	Kurang Puas	8	8.2	8.2	11.2
	Cukup Puas	9	9.2	9.2	20.4
	Puas	29	29.6	29.6	50.0
	Sangat Puas	49	50.0	50.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	3.1	3.1	3.1
	Kurang Puas	7	7.1	7.1	10.2
	Cukup Puas	1	1.0	1.0	11.2
	Puas	37	37.8	37.8	49.0
	Sangat Puas	50	51.0	51.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Puas	8	8.2	8.2	10.2
	Cukup Puas	16	16.3	16.3	26.5
	Puas	33	33.7	33.7	60.2
	Sangat Puas	39	39.8	39.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Puas	2	2.0	2.0	4.1
	Cukup Puas	6	6.1	6.1	10.2
	Puas	29	29.6	29.6	39.8
	Sangat Puas	59	60.2	60.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Puas	3	3.1	3.1	5.1
	Cukup Puas	2	2.0	2.0	7.1
	Puas	33	33.7	33.7	40.8
	Sangat Puas	58	59.2	59.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	8	8.2	8.2	10.2
	Puas	40	40.8	40.8	51.0
	Sangat Puas	48	49.0	49.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	5	5.1	5.1	7.1
	Puas	22	22.4	22.4	29.6
	Sangat Puas	69	70.4	70.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	6	6.1	6.1	8.2
	Puas	34	34.7	34.7	42.9
	Sangat Puas	56	57.1	57.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Puas	3	3.1	3.1	4.1
	Cukup Puas	17	17.3	17.3	21.4
	Puas	32	32.7	32.7	54.1
	Sangat Puas	45	45.9	45.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Puas	29	29.6	29.6	31.6
	Sangat Puas	67	68.4	68.4	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Puas	32	32.7	32.7	34.7
	Sangat Puas	64	65.3	65.3	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Puas	7	7.1	7.1	9.2
	Puas	28	28.6	28.6	37.8
	Sangat Puas	61	62.2	62.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	5	5.1	5.1	5.1
	Kurang Puas	7	7.1	7.1	12.2
	Cukup Puas	10	10.2	10.2	22.4
	Puas	27	27.6	27.6	50.0
	Sangat Puas	49	50.0	50.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	3	3.1	3.1	3.1
	Kurang Puas	6	6.1	6.1	9.2
	Cukup Puas	5	5.1	5.1	14.3
	Puas	36	36.7	36.7	51.0
	Sangat Puas	48	49.0	49.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**X15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Puas	1	1.0	1.0	3.1
	Cukup Puas	5	5.1	5.1	8.2
	Puas	31	31.6	31.6	39.8
	Sangat Puas	59	60.2	60.2	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**3. Hasil Persentase Variabel Y****Pengambilan Dana Pensiun**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	11	2.2	2.2	2.2
	Kurang Puas	2	.4	.4	2.7
	Cukup Puas	30	6.1	6.1	8.8
	Puas	127	25.9	25.9	34.7
	Sangat Puas	320	65.3	65.3	100.0
	Total	490	100.0	100.0	

## Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Cukup Puas	12	12.2	12.2	13.3
Puas	28	28.6	28.6	41.8
Sangat Puas	57	58.2	58.2	100.0
Total	98	100.0	100.0	

## Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Kurang Puas	1	1.0	1.0	3.1
Cukup Puas	7	7.1	7.1	10.2
Puas	23	23.5	23.5	33.7
Sangat Puas	65	66.3	66.3	100.0
Total	98	100.0	100.0	

## Y3

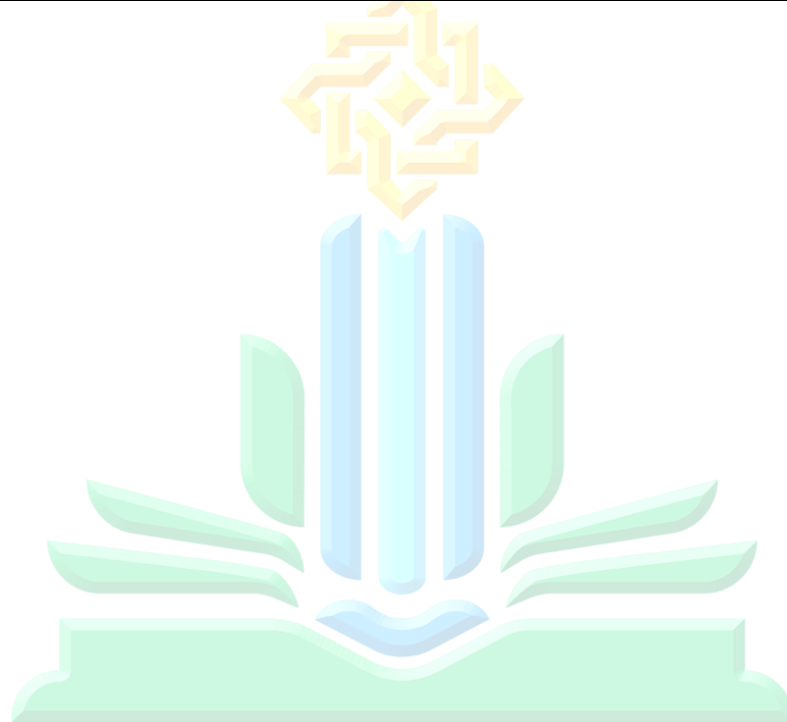
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Kurang Puas	1	1.0	1.0	3.1
Cukup Puas	8	8.2	8.2	11.2
Puas	31	31.6	31.6	42.9
Sangat Puas	56	57.1	57.1	100.0
Total	98	100.0	100.0	

## Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	3	3.1	3.1	3.1
Cukup Puas	2	2.0	2.0	5.1
Puas	20	20.4	20.4	25.5
Sangat Puas	73	74.5	74.5	100.0
Total	98	100.0	100.0	

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	3	3.1	3.1	3.1
Cukup Puas	1	1.0	1.0	4.1
Puas	25	25.5	25.5	29.6
Sangat Puas	69	70.4	70.4	100.0
Total	98	100.0	100.0	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



Lampiran 9

Hasil Uji Validitas Variabel X  
Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen
X1	Pearson Correlation	1	.826**	.454**	.455**	.449**	.211*	.272**	.340**	.263**	.322**	.299**	.338*	.501*	.531*	.267*	.665**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.037	.007	.001	.009	.001	.003	.001	.000	.000	.008	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2	Pearson Correlation	.826**	1	.537**	.563**	.555**	.280**	.378**	.392**	.270**	.305**	.358**	.435*	.459*	.567*	.260*	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.005	.000	.000	.007	.002	.000	.000	.000	.000	.010	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3	Pearson Correlation	.454**	.537**	1	.466**	.519**	.206*	.352**	.384**	.458**	.290**	.260**	.364*	.451*	.478*	.408*	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.042	.000	.000	.000	.004	.010	.000	.000	.000	.000	.000

	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X4	Pearson Correlation	.455**	.563**	.466**	1	.712**	.419**	.598**	.541**	.234*	.656**	.555**	.506*	.346*	.560*	.408*	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.021	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X5	Pearson Correlation	.449**	.555**	.519**	.712**	1	.495**	.659**	.573**	.180	.550**	.535**	.535*	.412*	.529*	.451*	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.075	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X6	Pearson Correlation	.211*	.280**	.206*	.419**	.495**	1	.649**	.649**	.291**	.570**	.604**	.519*	.327*	.234*	.332*	.623**
	Sig. (2-tailed)	.037	.005	.042	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.001	.020	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X7	Pearson Correlation	.272**	.378**	.352**	.598**	.659**	.649**	1	.831**	.410**	.708**	.680**	.643*	.208*	.304*	.472*	.748**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.040	.002	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X8	Pearson Correlation	.340**	.392**	.384**	.541**	.573**	.649**	.831**	1	.499**	.650**	.652**	.676*	.175	.273*	.423*	.741**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.086	.006	.000	.000



	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.531**	.567**	.478**	.560**	.529**	.234*	.304**	.273**	.279**	.444**	.480**	.359*	.560*	1	.459*	.702**
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.267**	.260**	.408**	.408**	.451**	.332**	.472**	.423**	.393**	.643**	.573**	.575*	.221*	.459*	1	.641**
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspren	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.665**	.723**	.664**	.764**	.779**	.623**	.748**	.741**	.543**	.749**	.747**	.734*	.593*	.702*	.641*	1
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

J E M B E R

### Hasil Uji Validitas Variabel Y

#### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Pengambilan Dana Pensiun
Y1	Pearson Correlation	1	.492**	.400**	.365**	.358**	.664**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y2	Pearson Correlation	.492**	1	.646**	.478**	.492**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y3	Pearson Correlation	.400**	.646**	1	.479**	.472**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y4	Pearson Correlation	.365**	.478**	.479**	1	.961**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Y5	Pearson Correlation	.358**	.492**	.472**	.961**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Pengambilan Dana Pensiun	Pearson Correlation	.664**	.800**	.774**	.836**	.835**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

J E M B E R

## Lampiran 10

### Hasil Uji Reliabel Variabel X

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	15

### Hasil Uji Reliabel Variabel Y

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	5

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 11

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji normalitas

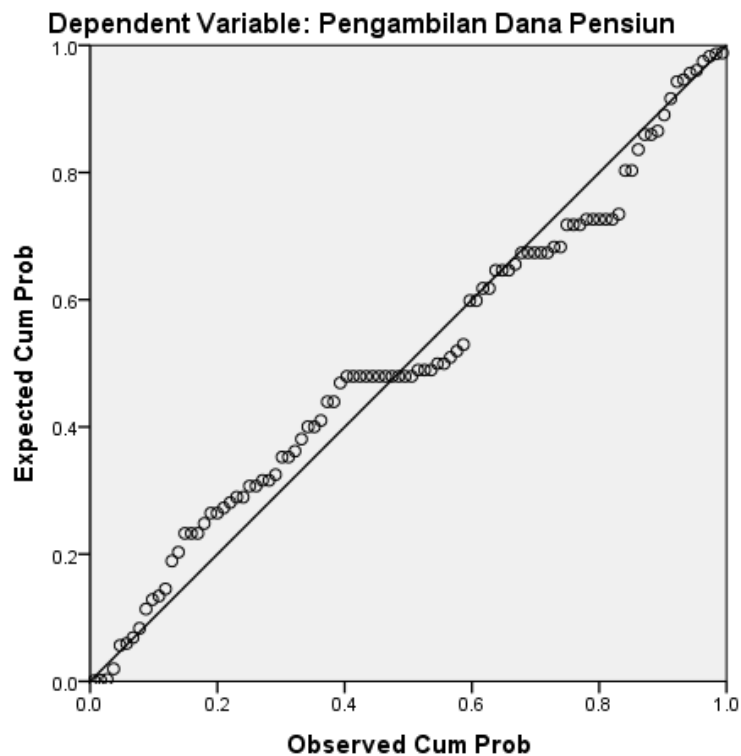
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.08363569
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.101
	Negative	-.089
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.015 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

#### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## 2. Uji linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pengambilan Dana Pensiun * Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen	Between Groups	(Combined) Linearity	722.280	23	31.403	8.817	.000
		Deviation from Linearity	564.718	1	564.718	158.552	.000
			157.562	22	7.162	2.011	.014
	Within Groups		263.567	74	3.562		
	Total		985.847	97			



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**Lampiran 12**

**Hasil uji analisis regresi linier sederhana dan hasil uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.375	1.531		3.510	.001		
Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen	.263	.023	.757	11.346	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Pengambilan Dana Pensiun

**Hasil Uji Koefisien determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 <sup>a</sup>	.573	.568	2.094

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen

b. Dependent Variable: Pengambilan Dana Pensiun

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 13

### Dokumentasi



Proses pelayanan *enrollment*



Proses pelayanan absensi menggunakan aplikasi otentikasi taspem

## Lampiran 14



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



### SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Tria Fatna Febiani

NIM : E20191139

Semester : Sembilan (IX)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 13 September 2023

Koordinator Prodi Perbankan Syariah,



Dr. Puji Nurul Setianingrum, S.E., M.M.



## Lampiran 15



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**  
Nomor : B-014.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/09/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Tria Fatna Febiani  
NIM : E20191139  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen Terhadap Pengambilan Dana Pensiun Di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 11 September 2023  
An. Dekan  
Kepala Bagian Akademik  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahdul Mulyadi



## Lampiran 16

### BIODATA



#### 1. IDENTITAS PENULIS

Nama : Tria Fatna Febiani  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Lumajang, 03 Februari 2001  
Agama : Islam  
Alamat : Desa Labruk Lor RT 02 RW 05 Lumajang Jawa Timur  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

#### 2. RIWAYAT PENDIDIKAN

TK RA Muslimat Mojosari : Tahun 2005 – 2007  
MIS Laban : Tahun 2007 – 2013  
MTsN Lumajang : Tahun 2013 – 2016  
MAN Lumajang : Tahun 2016 – 2019  
UIN KHAS Jember : Tahun 2019 – 2023