

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal utama yang diprioritaskan perusahaan dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Dan untuk memenangkan persaingan setiap perusahaan atau penyedia jasa harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka. Sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen atau nasabahnya. Perusahaan menjaga kualitas pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan sangat berpengaruh di dunia bisnis dalam menghasilkan produk maupun jasa, kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi bisnis karena memiliki dampak yang signifikan terhadap sebuah bisnis. PT. Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) adalah anak usaha dari PT.Bank Mandiri (Persero)Tbk dan PT.Taspen (Persero) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas untuk mengelola program jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil PNS juga menyediakan layanan perbankan untuk pensiunan TNI/Polri. Sebagai perusahaan perbankan dengan salah satu fokus utama pada segmen pensiunan, PT Bank Mandiri Taspen memiliki kewajiban untuk membayarkan gaji pensiun kepada para nasabah melalui surat resmi yang dikeluarkan oleh PT Taspen dan PT ASABRI Untuk dapat membayarkan gaji

pensiun kepada nasabah terdapat beberapa langkah-langkah yang harus dilakukan oleh nasabah pensiunan PT. Bank Mandiri Taspen terlebih dahulu, yaitu melakukan proses sebagai berikut :

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

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

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur tingkat kepuasan nasabahnya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan nasabah adalah kepuasan. Salah satu hal yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan jasa dan juga persepsi nasabah terhadap aplikasi yang perusahaan berikan kepada nasabah. Apabila pihak bank mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan

nasabah atau dengan kata lain mampu memuaskan nasabah, maka nasabah dipastikan akan terus menggunakan jasa perbankan pada bank tersebut.

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

Tabel 1.1 Jumlah Rating Nasabah (2024)

Sumber: *Google playstore*

No	Rating Bintang	Jumlah Rating
1	*	717

2	**	72
3	***	43
4	****	45
5	*****	351
Jumlah Total		1228

Data pada tabel 1.1 Jumlah rating nasabah pada tahun 2024 menunjukkan bahwa terdapat banyaknya jumlah rating bintang 1 sebanyak 717 rating, Rating bintang 2 sebanyak 72 rating, Rating bintang 3 sebanyak 43 rating, Rating bintang 4 sebanyak 45 rating, Dan rating bintang 5 sebanyak 351 rating, Total seluh rating berjumlah 1,228 rating. Dari data di atas dapat di simpulkan bahwa lebih banyak nasabah yang memberikan rating bintang 1 di banding rating bintang 5, Sebanyak 717 nasabah yang memberikan rating bintang 1 dengan rata-rata nasabah memberikan ulasan mengenai kegagalan pada saat nasabah menggunakan aplikasi otentikasi untuk absen setiap bulannya dan meminta agar aplikasi otentikasi agar dapat ditingkatkan lebih baik lagi. Adanya ulasan dari rating bintang 1 dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merasakan ketidak puasan terhadap kualitas layanan dan persepsi nasabah dalam penggunaan aplikasi otentikasi.

peneliti melakukan data pra survey secara langsung kepada nasabah pensiunan PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan dengan beberapa pernyataan yang di berikan kepada nasabah pensiunan. Dan hasil yang di dapat peneliti dari variabel Y yang menjadi acuan dalam penelitian yaitu variabel kepuasan nasabah seperti yang tertera pada pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2 Data pra survey kepuasan nasabah (Y)

No	Pernyataan	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1	Layanan enrollment dan aplikasi otentikasi di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan dapat memenuhi ekspektasi nasabah sehingga dapat menimbulkan kepuasan nasabah	13	17
2	Petugas layanan di PT.Bank Mandiri Taspen memberikan layanan yang sangat baik sehingga nasabah merasa puas	14	16
3	Nasabah merasa harga yang di tawarkan adil dan kompetitif	16	14
4	Aplikasi otentikasi dapat di akses dengan mudah	20	10
5	Layanan sesuai dengan iklan promosi yang perusahaan buat	12	18

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti (2024)

Dari tabel 1.4 diatas dapat di simpulkan bahwa sebanyak 30 orang responden pada pra survey mengenai variabel kepuasan nasabah menyatakan bahwa :

1. Layanan enrollment dan aplikasi otentikasi di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan dapat memenuhi ekspektasi nasabah sehingga dapat menimbulkan kepuasan nasabah dengan jumlah menjawab 13 "Ya" dan 17 "Tidak".

2. Petugas layanan di PT.Bank Mandiri Taspen memberikan layanan yang sangat baik sehingga nasabah merasa puas dengan jumlah menjawab 14 "Ya" dan 16 "Tidak".
3. Nasabah merasa harga yang di tawarkan adil dan kompetitif dengan jumlah menjawab 16 "Ya" dan 14 "Tidak".
4. Aplikasi otentikasi dapat di akses dengan mudah dengan jumlah menjawab 20 "Ya" dan 10 "Tidak".
5. Layanan sesuai dengan iklan promosi yang perusahaan buat dengan jumlah menjawab 12 "Ya" dan 18 "Tidak".

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



Gambar 1.1 Ilustrasi *Enrollment*

Sumber : PT.Bank Mandiri Taspen kcp medan

Selanjutnya peneliti melakukan data pra survey secara langsung kepada nasabah pensiunan PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan dengan beberapa pernyataan yang di berikan kepada nasabah pensiunan. Dan hasil yang di dapat peneliti dari variabel X1 yang menjadi acuan dalam penelitian yaitu variabel kualitas layanan *enrollment* seperti yang tertera pada pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3 Data pra survey kualitas layanan *enrollment* (X1)

No	Pernyataan	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1	Petugas <i>enrollment</i> memberikan informasi yang akurat kepada nasabah	13	17
2	Petugas <i>enrollment</i> memberikan arahan dan pemahaman dalam penggunaan aplikasi otentikasi kepada nasabah	18	12

3	Proses <i>enrollment</i> tidak memakan waktu yang lama	11	19
4	Nasabah merasakan rasa aman saat proses <i>enrollment</i> berlangsung	28	2
5	Nasabah percaya bahwa Bank mandiri taspen menjaga data pribadi nasabah dengan aman	25	5
6	Bank mandiri taspen memiliki reputasi yang baik	27	3
7	Petugas <i>enrollment</i> melakukan komunikasi yang baik pada saat pelayanan berlangsung	18	12
8	Petugas <i>enrollment</i> menciptakan hubungan baik kepada para nasabah	17	13
9	Bank mandiri taspen dapat meyakinkan nasabah dalam memberikan layanan yang baik	16	14

Sumber : Data Dikelola Oleh Peneliti (2024)

Dari tabel 1.2 diatas dapat di simpulkan bahwa sebanyak 30 orang responden pada pra survey mengenai variabel persepsi nasabah dalam penggunaan aplikasi otentikasi menyatakan bahwa :

1. Petugas *enrollment* memberikan informasi yang akurat kepada nasabah dengan jumlah menjawab 13 “Ya” dan 17 “Tidak”.
2. Petugas *enrollment* memberikan arahan dan pemahaman dalam menggunakan aplikasi otentikasi kepada nasabah dengan jumlah menjawab 18 “Ya” dan 12 “Tidak”.

3. Proses *enrollment* tidak memakan waktu yang lama dengan jumlah menjawab 11 “Ya” dan 19 “Tidak”.
4. Nasabah merasakan rasa aman saat proses *enrollment* berlangsung dengan jumlah menjawab 28 “Ya” dan 2 “Tidak”.
5. Nasabah percaya bahwa Bank mandiri taspen menjaga data pribadi nasabah dengan aman dengan jumlah menjawab 25 “Ya” dan 5 “Tidak”.
6. Bank mandiri taspen memiliki reputasi yang baik dengan jumlah menjawab 27 “Ya” dan 3 “Tidak”.
7. Petugas *enrollment* melakukan komunikasi yang baik pada saat pelayanan berlangsung dengan jumlah menjawab 18 “Ya” dan 12 “Tidak”.
8. Petugas *enrollment* menciptakan hubungan baik kepada para nasabah dengan jumlah menjawab 17 “Ya” dan 13 “Tidak”.
9. Bank mandiri taspen dapat meyakinkan nasabah dalam memberikan layanan yang baik dengan jumlah menjawab 16 “Ya” dan 14 “Tidak”.

Untuk memudahkan pencairan dana pensiun, Taspen telah mengeluarkan sebuah aplikasi yang bernama Taspen Otentikasi. Taspen Otentikasi merupakan aplikasi yang rilis Pada Tahun 2019. Aplikasi ini berfungsi untuk memudahkan pensiunan untuk melakukan pembuktian diri. Cara kerja aplikasi ini menggunakan smartphone dengan mengarahkan kamera smartphone pada wajah peserta pensiunan tanpa harus datang ke kantor mitra bayar untuk melakukan otentikasi. Berikut tampilan aplikasi otentikasi bisa dilihat pada gambar 1.2



Gambar 1.2 Tampilan aplikasi taspen otentikasi

Sumber : data kelola peneliti

Taspen Otentikasi memanfaatkan data biometric peserta untuk setiap individu sehingga pembayaran hak pensiun terhindar dari kekeliruan. Taspen mengeluarkan inovasi baru ini mengacu pada lima prinsip yang dimiliki Taspen yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah, sehingga penyaluran

hak peserta tidak salah sasaran. Pada saat akan memulai proses otentikasi, peserta Taspen akan diminta untuk memasukan NOTAS (Nomor Taspen) dalam kolom, kemudian peserta Taspen diminta untuk memperhatikan petunjuk yang diminta oleh pendeteksi wajah, setelah selesai peserta harus mengikuti semua instruksi yang diberikan di layar. Berikut gambar ilustrasinya:



Gambar 1.3 Tampilan instruksi otentikasi

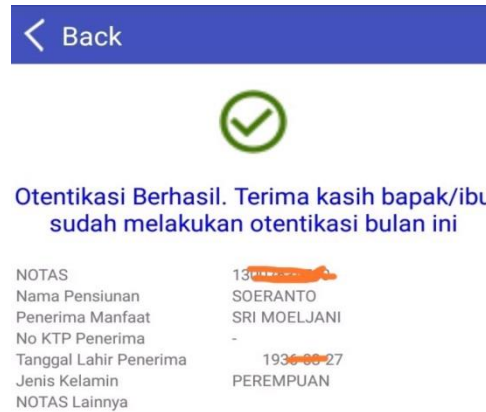
Sumber : <https://www.kompas.com>.

Jika gagal aplikasi akan otomatis mengulang prosesnya dan jika berhasil aplikasi akan menampilkan data *enroll* peserta yang telah melakukan otentikasi.



Gambar 1.4 Tampilan gagal otentikasi

Sumber : <https://mechtadeera.com>



Gambar 1.5 Tampilan berhasil otentikasi

Sumber : <https://mechtadeera.com>

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

peneliti melakukan data pra survey secara langsung kepada nasabah pensiunan PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan dengan beberapa pernyataan yang di berikan kepada nasabah pensiunan. Dan hasil yang di dapat peneliti dari variabel X2 yang

menjadi acuan dalam penelitian yaitu variabel Persepsi nasabah dalam penggunaan aplikasi otentikasi seperti yang tertera pada pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4 Data pra survey Persepsi nasabah dalam penggunaan aplikasi (X2)

No	Pernyataan	Jawaban Responden	
		Ya	Tidak
1	Aplikasi otentikasi mudah di pelajari oleh nasabah lansia.	7	23
2	Penggunaa aplikasi otentikasi mudah untuk di kendalikan oleh orang lain selain nasabah.	0	30
3	Petugas Enrollment tidak menjelaskan penggunaan aplikasi otentikasi sehingga nasabah sulit untuk memahami aplikasi otentikasi tersebut.	9	21
4	Dengan adanya aplikasi otentikasi dapat menyingkat waktu dalam pengambilan dana pensiunan.	19	11
5	Aplikasi otentikasi untuk mempermudah nasabah untuk absen setiap bulannya	4	26

Sumber : Data Dikelola Oleh Peneliti (2024)

Dari tabel 1.2 diatas dapat di simpulkan bahwa sebanyak 30 orang responden pada pra survey mengenai variabel persepsi nasabah dalam penggunaan aplikasi otentikasi menyatakan bahwa :

1. Aplikasi otentikasi mudah di pelajari oleh nasabah lansia. dengan jumlah menjawab 7 "Ya" dan 23 "Tidak".
2. Penggunaa aplikasi otentikasi mudah untuk di kendalikan oleh orang lain selain nasabah. dengan jumlah menjawab 0 "Ya" dan 30 "Tidak".
3. Petugas Enrollment tidak menjelaskan penggunaan aplikasi otentikasi sehingga nasabah sulit untuk memahami aplikasi otentikasi tersebut. dengan jumlah menjawab 9 "Ya" dan 21 "Tidak".
4. Dengan adanya aplikasi otentikasi dapat menyingkat waktu dalam pengambilan dana pensiunan. dengan jumlah 19 "Ya" dan 11 "Tidak".
5. Aplikasi otentikasi untuk mempermudah nasabah untuk absen setiap bulannya dengan jumlah 4"Ya" dan 26 "Tidak".

errorr nya aplikasi taspen otentikasi, sehingga membuat para nasabah yang sudah lansia kesulitan dalam penggunaan aplikasi otentikasi dampak dari permasalahan tersebut bisa membuat nasabah tidak merasakan pelayanan dan aplikasi otentikasi

yang memuaskan sehingga munculnya kekecewaan para nasabah pensiunan.

Berikut ulasan yang peneliti dapatkan dari rating aplikasi otentikasi yang peneliti dapat dari *google playstore*:

Tabel 1.5 Ulasan aplikasi taspen otentikasi

Sumber: *Google playstore*

No	Tanggal ulasan	Rating Bintang	Ulasan
1	27/06/2024	*	Eror mulu aplikasinya udah berpuluh kali coba malah eror terus gimana sihh
2	29/06/2024	*	Aplikasinya susah di gunakan gagal terus padahal sudah sesuai dengan perintah
3	30/06/2024	**	Sering eror saat saya melakukan otentikasi
4	16/06/2024	**	Sulit penggunaan aplikasinya dan proses otentikasinya, ibu saya lansia 72 tahun ,tolong perbaiki dab permudah prosesnya
5	20/06/2024	***	Kesulitan jika yang pensiun sakit,disuruh kedip mata malah geleng geleng jadinya gagal
6	03/06/2024	***	Setiap awal bulan saya selalu melakukan otentikasi tapi selalu gagal
7	09/06/2024	****	Tolong dikembangkan lagi aplikasinya, biar tambah baik dan mempermudah pensiunan

8	03/06/2024	****	Bagus sangat menolong kami
9	26/06/2024	*****	Sangat membantu kami sebagai pensiunan
10	27/06/2024	*****	Sangat beermanfaat terimakasih

Terlihat dari tabel 1.5 bahwa banyaknya nasabah yang mengeluh atas sering terjadinya kegagalan atau erorr nya aplikasi taspen otentikasi, dampak dari permasalahan tersebut bisa membuat nasabah tidak merasakan pelayanan dan aplikasi taspen otentikasi yang memuaskan permasalahan tersebut bisa dilihat juga pada tabel-tabel prasurvey di atas banyak nasabah yang tidak setuju bahwa aplikasi otentikasi dapat menyingkat waktu dalam pencairan dana pensiunan di karenakan sering terjadinya erorr dan kegagalan pada saat otentikasi setiap bulannya, para pensiunan merasa lelah dalam penggunaan aplikasi otentikasi karena harus absen berkali-kali mengikuti arahan dari aplikasi otentikasi sehingga munculnya kekecewaan para nasabah pensiunan. Dan juga terdapat lansia yang tidak mengerti cara menggunakan smartphone dan kurangnya pendengaran, juga cara untuk absen sehingga seringkali terjadi kegagalan dalam absen dengan menggunakan aplikasi taspen otentikasi, ada juga lansia yang tidak memiliki smartphone sehingga harus mengantri di bank atau kantor pos setiap bulannya agar dana pensiunan bisa untuk di ambil.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan *enrollment* dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi taspen otentikasi

terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan. Maka untuk

penelitian ini penulis memilih judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan *Enrollment* Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pengambilan Dana Pensiunan Di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang di jadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya efektivitas dalam pelayanan *enrollment* yang menyebabkan antrian lama.
2. Tujuan perusahaan meluncurkan aplikasi taspen otentikasi tidak berjalan dengan lancar.
3. Banyak nasabah lansia yang kesulitan dalam penggunaan aplikasi taspen otentikasi.
4. Banyak kendala nasabah yang tidak pandai menggunakan smartphone.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan *enrollment* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT Mandiri taspen kcp medan?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan aplikasi taspen otentikasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Mandiri taspen kcp medan ?

3. Apakah kualitas pelayanan *enrollment* dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi taspen otentikasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Mandiri taspen kcp medan ?

1.4 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini menitikberatkan pada kualitas pelayanan *enrollment* dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi taspen otentikasi terhadap kepuasan nasabah PT Bank mandiri taspen kcp medan

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *enrollment* terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT Bank Mandiri Taspen kcp medan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan aplikasi taspen otentikasi terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT Bank Mandiri Taspen kcp medan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *enrollment* dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi taspen otentikasi terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT Bank Mandiri Taspen kcp medan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai wujud penerapan ilmu yang telah peneliti peroleh selama masa perkuliahan.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, saran atau jawaban untuk dapat menangani permasalahan yang terjadi.

Bagi akademik, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan menjadi referensi bagi pihak akademik ketika melakukan penelitian serupa di masa mendatang.