

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Singkat PT.Bank Mandiri Taspen

Bank Mandiri Taspen Pos sebelumnya bernama PT Bank Sinar Harapan Bali yang dikenal dengan sebutan "Bank Sinar" mengawali kiprahnya sebagai Maskapa Andil Indonesia (MAI) Bank Pasar Sinar Harapan Bali yang didirikan pada tanggal 23 Februari 1970. Tanggal ini kemudian ditetapkan sebagai tanggal kelahiran Bank Sinar. Perubahan status Bank Sinar menjadi Perseroan Terbatas dilakukan berdasarkan Akta No.4 tanggal 3 November 1992, dibuat dihadapan Notaris Ida Bagus Alit Sudiatmika, SH di Denpasar. Akta Pendirian tersebut memperoleh persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C2-4581 HT.01.01.Th.93 tanggal 12 Juni 1993 Desember 2014 dilaksanakan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) dengan keputusan sebagaimana tercantum dalam Akta No.93 tanggal 22 Desember 2014 yang dibuat dihadapan Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya,SH dengan keputusan antara lain Persetujuan Penambahan Modal Dasar, Modal Ditempatkan dan Modal Disetor Perseroan. Pelaksanaan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Bank Sinar yang dilaksanakan tanggal 22 Desember 2014 telah dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Bali,

sesuai Surat No. 0304/B/KP-Dir/BSHB/XII/2014 tanggal 24 Desember 2014 dan telah mendapatkan persetujuan perubahan badan hukum.

PT. Bank Sinar Harapan Bali sesuai Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. AHU-13665.40.20.2014 tertanggal 30 Desember 2014. Seiring dengan keluarnya ijin dari Otoritas Jasa Keuangan No. 166/KDK.03/2015 tanggal 24 Juli 2015 tentang Penggunaan Ijin Usaha atas nama PT. Bank Mandiri Taspen Pos dan surat No. S-134/KO.311/2015 tanggal 31 Juli 2015 tentang Persetujuan Perubahan Logo, maka PT Bank Sinar Harapan Bali secara resmi berganti nama dan logo menjadi PT Bank Mandiri Taspen Pos pada tanggal 7 Agustus 2015 dengan publikasi pengumuman di media nasional dan media lokal serta bersurat secara resmi ke instansi pemerintah dan swasta yang terkait untuk perubahan tersebut. Nama baru tersebut mencerminkan pemilik dari Bank Mandiri Taspen Pos yaitu PT Bank Mandiri (persero) Tbk, PT Taspen (Persero) dan PT Pos Indonesia (Persero). Dengan masuknya kedua BUMN tersebut sebagai pemegang saham maka Bank Mandiri Taspen Pos semakin mantap untuk melakukan invasi bisnis. Salah satunya, menggarap bisnis pensiunan bekerjasama dengan PT Taspen, PT Pos serta Bank Mandiri. Dalam kerja sama itu, para pihak sepakat untuk memanfaatkan layanan masing-masing pihak. Dukungan penuh dari induk perusahaan tersebut membuat Bank Mandiri Taspen Pos lebih yakin untuk melayani para pensiunan. Terlebih lagi, Taspen dan Pos telah lama mengelola dana pensiun. Sebelum berubah nama menjadi Bank Mantap, kegiatan usahan difokuskan pada sektor UMKM, kedepan, Bank Mandiri Taspen Pos akan fokus di segmen pensiunan dan UMKM.

Sesuai dengan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham No.4 tanggal 6 November 2017 dari Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H., Notaris di Denpasar,

pemegang saham Bank menyetujui perubahan nama Bank dari PT Bank Mandiri Taspen Pos menjadi PT Bank Mandiri Taspen. Akta perubahan tersebut telah dilaporkan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat penerimaan pemberitahuan perubahan data Bank tertanggal 7 November 2017 No. AHU-AH.01.03- 0188167 dan telah didaftarkan pada daftar Perseroan Nomor AHU-0140174.AH.01.11 Tahun 2017 tanggal 7 November 2017.

Perubahan nama Bank tersebut juga telah disetujui oleh OJK berdasarkan surat No. KEP-22/PB.1/2017 tanggal 18 Desember 2017 tentang Penetapan Penggunaan Ijin Usaha atas nama PT Bank Mandiri Taspen Pos menjadi PT Bank Mandiri Taspen dan surat OJK Regional Bali dan Nusa Tenggara No. S-128/KR.08/2017 tanggal 22 Desember 2017 tentang Penegasan perubahan logo Bank, maka PT Bank Mandiri Taspen Pos secara resmi berganti nama dan logo menjadi PT Bank Mandiri Taspen pada tanggal 23 Desember 2017. Perubahan terakhir atas Anggaran Dasar Bank dinyatakan dengan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham No. 23 tanggal 14 Desember 2017 dari Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S.H., Notaris di Denpasar, mengenai penambahan modal dasar ditempatkan dan disetor, persetujuan perubahan susunan pengurus dan pemegang saham Akta perubahan tersebut telah dilaporkan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi.

Manusia Republik Indonesia dengan surat penerimaan pemberitahuan perubahan data Bank tertanggal 15 Desember 2017 No. AHU-AH.01.03- 0201081 dan telah didaftarkan pada daftar Perseroan Nomor AHU- 0159484.AH.01.11 Tahun 2017 tanggal 15 Desember 2017. Sampai dengan tanggal penyelesaian laporan keuangan, Bank belum mendapatkan persetujuan perubahan tersebut dari OJK.

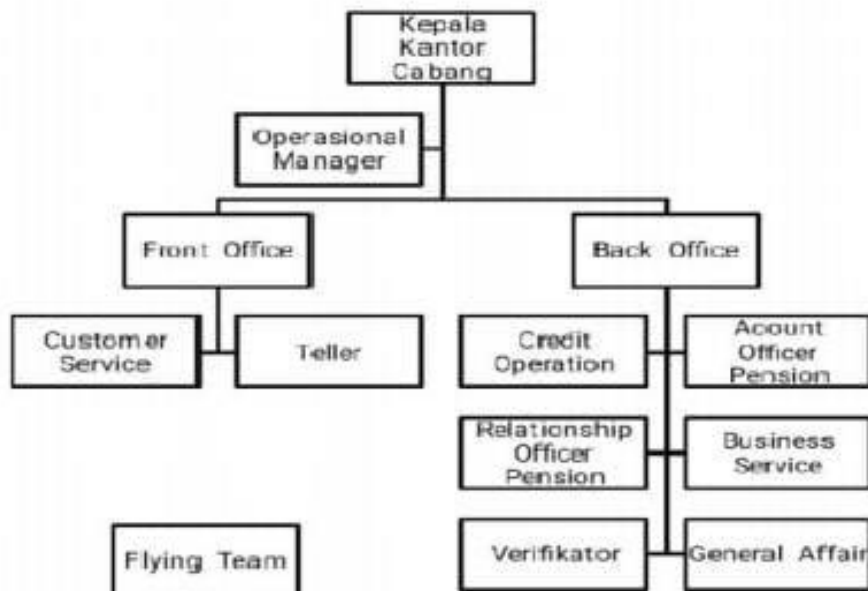
a. Visi Perusahaan

Menjadi Mitra Terbaik dan Terpercaya dalam Memberdayakan dan Mensjahterakan.

b. Misi Perusahaan

- a. Menciptakan Pertumbuhan Bisnis dan Kesejahteraan Melalui Produk dan Layanan Keuangan Terbaik.
- b. Fokus Pada Kebutuhan UMKM dan Pensiunan.

4.1.1.2 Struktur Operasional PT. Bank Mandiri Taspen Kcp Medan



4.1.1.3 Deskripsi Tugas

Kepala Cabang

Aparat manajemen bank yang bertanggung jawab penuh atas kelancaran operasional bank, target bisnis, service, dan kontrol seluruh kantor cabang dan kantor cabang pembantu.

Operational Manager

Aparat manajemen yang bertanggung jawab atas kelancaram operasional seluruh unit kerja yang berada dibawah wilayah kantor cabang.

Customer Service

Customer Service yaitu aparat bank pada front office yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terkait informasi dan administrasi produk, jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.

Teller

Teller merupakan aparat bank pada front office yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terkait transaksi tunai maupun non tunai terhadap produk dan jasa layanan yang ada di Bank Mandiri Taspen.

Credit Operation

Credit Operation memberikan layanan optimal kepada bisnis unit dalam pelaksanaan operasional bidang perkreditan meliputi informasi IDEB, loan booking, credit administration, credit reporting, collateral valuation, dan compliance review dalam rangka pencairan kredit di wilayah kerjanya.

Account Officer Pension (AOP)

Aparat bank yang melakukan serangkaian kegiatan marketing untuk mendapatkan calon debitur yang potensial bagi bank, serta memberikan penjelasan yang umum kepada calon nasabah tentang persyaratan kredit pensiunan dan mencari informasi tujuan nasabah mendapatkan kredit pensiunan serta informasi lainnya.

Relationship Officer Pension (ROP)

ROP adalah pejabat bank yang berfungsi sebagai penyelenggara kegiatan perkreditan khususnya kredit pension di wilayah kantor cabang serta melakukan pembinaan,

mengelola potensi dan prospek pada nasabah dan menjaga hubungan lingkungan dengan tujuan mengembangkan bisnis dan asset bank sesuai dengan ketentuan Bank Mandiri Taspen.

Bussiness Service

Aparat bank yang bertugas untuk mensosialisasikan kebijakan dan strategi dibidang bisnis dan melakukan penyusunan bisnis plan.

Verifikator

Verifikator yaitu bertugas untuk melaksanakan fungsi dual kontrol pada aktivitas operasional, pendanaan dan perkreditan pada kantor cabang dan kantor cabang pembantu untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran dokumen atau transaksi dalam rangka pelaksanaan pengendalian sistem intern bank.

General Affair

General Affair yaitu aparat bank yang bertanggung jawab terhadap fungsi administrasi dan proses lainnya meliputi kepegawaian, logistik, jaringan kantor, pelaporan, dan lainnya serta memastikan berjalan optimal.

Flying Team

Flying Team merupakan aparat bank yang bertugas untuk mensupport team frontliner guna terlaksananya kegiatan operasional kantor cabang

4.1.2 Analisis Deskriptif

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan suatu gambaran yang menjelaskan mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.

4.1.2.1 Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuisioner, maka diperoleh data tentang Jenis Kelamin pada tabel 4.1 Sebagai berikut :

Tabel 4.1

Berdasarkan jenis kelamin

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

Sumber: Hasil SPSS 25

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

4.1.2.2 Analisis Deskriptif Berdasarkan Usia

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner, maka di peroleh data tentang usia pada tabel 4.2. sebagai berikut:

Tabel 4.2

Berdasarkan Usia

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

Sumber : Hasil SPSS 25

5	Nasabah percaya bahwa Bank mandiri taspen menjaga data pribadi nasabah dengan aman	12 12%	38 38%	26 26%	16 16%	8 8%	3.60
Trust (Reputasi)							
6	Bank mandiri taspen memiliki reputasi yang baik	38 38%	32 32%	22 22%	4 4%	4 4%	3.96
Interactivity (Kemudahan Komunikasi)							
7	Petugas <i>enrollment</i> melakukan komunikasi yang baik pada saat pelayanan berlangsung	4 4%	34 34%	35 35%	25 25%	2 2%	3.45
Personalisation (Menciptakan hubungan yang emosional)							
8	Petugas <i>enrollment</i> menciptakan hubungan baik kepada para nasabah	16 16%	42 42%	28 28%	12 12%	2 2%	3.58
Fulfillment (Memberikan Keyakinan)							
9	Bank mandiri taspen dapat meyakinkan nasabah dalam memberikan layanan yang baik	12 12%	30 23%	32 32%	22 22%	4 4%	3.62

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan data tabel 4.3 dapat di simpulkan variabel kualitas layanan *enrollment* (X1) pada jawaban responden dengan nilai rata – rata skor tertinggi dilihat dari indikator Trust (reputasi) dengan item pernyataan yaitu “Bank mandiri taspen memiliki reputasi yang baik”. Artinya bahwa PT.Bank mandiri taspen memiliki reputasi yang baik.

Sedangkan responden terendah berada pada indikator mencakup informasi yang akurat dengan pernyataan “Petugas *enrollment* memberikan informasi yang akurat kepada

nasabah” dan dapat ditarik kesimpulan bahwa Petugas *enrollment* tidak memberikan informasi yang akurat pada saat pelayanan berlangsung pada saat perekaman wajah.

4.1.2.4 Distribusi Jawaban Variabel persepsi nasabah (X2)

Distribusi jawaban responden terhadap variabel persepsi nasabah (X2) disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.4

Variabel Persepsi Nasabah

No	Pernyataan	Skors Jawaban					RATA- RATA SKORS
		SS	S	KS	TS	STS	
		F	F	F	F	F	
		%	%	%	%	%	
Mudah Dipelajari							
1	Aplikasi otentikasi mudah di pelajari oleh nasabah lansia.	0 0%	15 15%	26 26%	31 31%	28 28%	3.35
Dapat Dikontrol							
2	Penggunaa aplikasi otentikasi mudah untuk di kendalikan oleh orang lain selain nasabah.	0 0%	5 5%	25 25%	55 55%	15 15%	2.75
Jelas Dan Dapat Di Pahami							
3	Petugas Enrollment tidak menjelaskan penggunaan aplikasi otentikasi sehingga nasabah sulit untuk memahami aplikasi otentikasi tersebut.	16 16%	19 19%	28 28%	29 29%	8 2%	3.65
Fleksibel							
4	Dengan adanya aplikasi otentikasi dapat menyingkat waktu dalam pengambilan dana pensiunan.	32 32%	24 24%	30 30%	12 12%	2 2%	3.72
Mudah Di Gunakan							
5	Aplikasi otentikasi untuk mempermudah nasabah untuk	10	16	30	26	18	3.54

	absen setiap bulannya.	10%	24%	30%	34%	24%	
--	------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	--

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan data tabel 4.4 dapat di simpulkan variabel Persepsi Nasabah (X2) pada jawaban responden dengan nilai rata – rata skor tertinggi dilihat dari indikator Fleksibel dengan item pernyataan yaitu “Dengan adanya aplikasi otentikasi dapat menyingkat waktu dalam pengambilan dana pensiunan.”. Artinya bahwa nasabah pensiunan merasa dengan adanya aplikasi otentikasi dapat menyingkat waktu dalam pengambilan dana pensiunan.

Sedangkan responden terendah berada pada indikator mudah di kontrol dengan pernyataan “Pengguna aplikasi otentikasi mudah untuk di kendalikan oleh orang lain selain nasabah.” dan dapat ditarik kesimpulan bahwa Aplikasi otentikasi memang tidak mudah untuk di kendalikan oleh orang lain.

4.1.2.5 Distribusi jawaban variabel kepuasan nasabah (Y)

Distribusi jawaban responden terhadap variabel kualitas layanan *enrollment* (X1) disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.5

Variabel kepuasan (Y)

No	Pernyataan	Skors Jawaban					RATA- RATA SKORS
		SS	S	KS	TS	STS	
		F	F	F	F	F	
		%	%	%	%	%	
Kualitas Produk/Jasa yang dihasilkan							
1	Layanan enrollment dan aplikasi otentikasi di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan dapat memenuhi ekspektasi nasabah sehingga dapat menimbulkan kepuasan nasabah	12 12%	21 21%	30 30%	27 27%	10 10%	3.44
Kualitas Pelayanan yang di berikan							
2	Petugas layanan di PT.Bank Mandiri Taspen memberikan layanan yang sangat baik sehingga nasabah merasa puas	16 16%	23 23%	24 24%	25 25%	12 12%	3.37
Harga Produk/Jasa							
3	Nasabah merasa harga yang di tawarkan adil dan kompetitif	6 6%	30 30%	42 42%	20 20%	2 2%	3.54
Kemudahan Mengakses Produk/Jasa							
4	Aplikasi otentikasi dapat di akses dengan mudah	16 16%	42 42%	28 28%	12 12%	2 2%	3.68
Cara Mengiklankan Produk							
5	Layanan sesuai dengan iklan promosi yang perusahaan buat	12 12%	20 20%	30 30%	27 22%	11 11%	3.45

Sumber: Hasil SPSS 25

Berdasarkan data tabel 4.5 dapat di simpulkan variabel Kepuasan Nasabah (Y) pada jawaban responden dengan nilai rata – rata skor tertinggi dilihat dari indikator Kemudahan Mengakses Produk/Jasa dengan item pernyataan yaitu “Aplikasi otentikasi dapat di akses dengan mudah ”. Artinya bahwa Aplikasi otentikasi dapat di akses dengan mudah.

Sedangkan responden terendah berada pada indikator kualitas layanan yang di berikan dengan pernyataan “Petugas layanan di PT.Bank Mandiri Taspen memberikan layanan yang sangat baik sehingga nasabah merasa puas” dan dapat ditarik kesimpulan bahwa Nasabah merasa petugas layanan di PT.Bank Mandiri Taspen kurang baik dalam memberi layanan sehingga timbulah rasa kurang puas nasabah tersebut.

1.2 Analisis Data

4.2.1 Analisis Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada dalam penelitian dan menentukan model analisis yang paling tepat digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik ini terdiri dari :

4.2.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi memiliki distribusi data yang normal dengan melihat hasil berdasarkan kolmogrov sminov. Kolmogrov Sminov dilakukan normal jika Asymp.sig (2 – tailed) > 0,05. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Uji Kolmogrow Sminov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21780902
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.042

Sumber : Hail SPSS 25

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa :

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

4.2.1.3 Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji model regres terjadi ketidak samaan varians dari satu residual pengamatan kepengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan dalam pengamatan berguna sebagai pedoman atau acuan dalam menentukan sebuah kesimpulan atau keputusan atas hasil analisis yang dilakukan. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heterokedastisitas dengan menggunakan uji glejser adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari $> 0,05$, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.
2. Jika nilai signifikansi (Sig) lebih kecil dari $< 0,05$, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

Adapun hasil pengujian heterokedastisitas menggunakan uji glejser dapat dilihat dari Tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.8

Uji Glejser

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

Sumber: Hasil SPSS 25

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

4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas (X_1, X_2) berupa kualitas layanan *enrollment*, persepsi nasabah dan variabel terikat (Y) berupa kepuasan nasabah, maka untuk memperoleh hasil yang lebih akurat, penulis menggunakan bantuan program *softweere* SPSS (*statistic product and service solution*) versi 25 dari tabel *coefficient* maka dihasilkan output sebagai berikut:

Tabel 4.9

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a

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

Sumber: Hasil SPSS 25

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada tabel 4.9 kolom Unstandardized coefficients bagian B di peroleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,897 + 0,455 X_1 + 0,223X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

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

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

Setiap perubahan pada variabel kepuasan nasabah (X2) sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang positif terhadap nilai kepuasan nasabah (Y) yaitu

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

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

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

4.2.3 Uji Hipotesis

4.2.3.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji hipotesis parsial (uji t) dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Berikut akan dijelaskan pengujian masing - masing variabel secara parsial. Interpretasi dari hasil uji t pada tabel 4.10 di bawah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10

Hasil uji T

Coefficients ^a

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

Sumber : Hasil SPSS 25

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

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

nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa variabel Persepsi nasabah (X2) berpengaruh positif atau mempunyai signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y) pada PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.

4.2.3.2 Uji Simultan F

Uji Simultan (Uji F) dilakukan untuk menguji hubungan signifikansi antara variabel independen dan variabel dependent secara keseluruhan. Hasil pengujian ini diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.11

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	986.337	2	493.169	325.817	.000 ^b
	Residual	146.823	97	1.514		
	Total	1133.160	99			
a. Dependent Variable: KEPUASAN_NASABAH						
b. Predictors: (Constant), PERSEPSI NASABAH, KUALITAS_LAYANAN ENROLLMENT						

Sumber : Hasil SPSS 25

Dari tabel diatas dapat diketahui:

$$Df = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$$

$$F_{\text{tabel}} = 3,94$$

$$F_{\text{hitung}} = 325,817$$

Berdasarkan pada tabel 4.11 diatas, maka dapat dilihat bahwa hasil pengujian regresi untuk keseluruhan variabel menunjukkan nilai Fhitung sebesar 325.817 dengan nilai signifikansi 0,000. Maka dengan menggunakan rumus Ftabel diperoleh sebesar 3,94, maka berdasarkan ketentuan Fhitung (325.817) > Ftabel (3,94) dan nilai signifikansi

lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan secara simultan (bersama – sama) antara variabel Kualitas layanan *enrollment* (X1) dan Persepsi nasabah (X2) terhadap Kepuasan nasabah (Y) pada PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.

4.2.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis KoefisienDeterminasi digunakan untuk melihat persentase (%) seberapa besarnya pengaruh variabel Kualitas layanan *enrollment* (X1), persepsi nasabah (X2), Terhadap Kepuasan nasabah (Y). Hasil pengujian data ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.12
Uji Koefisien Determinasi (R²)

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

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.12 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai R sebesar 0,933 berarti hubungan antara variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Makanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 93,3%.

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

1.3 Pembahasan

Pada penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu Kualitas layanan *enrollment* (X1), persepsi nasabah (X2) sebagai variabel independen, dan Kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel dependen. Pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari pengisian kuisioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden nasabah pada PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Dalam penelitian ini yang dilihat adalah Kualitas layanan *enrollment* dan persepsi nasabah terhadap Kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.

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

Berdasarkan hasil pengujian analisis data uji hipotesis secara parsial pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap Kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai thitung sebesar 18.865 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan menggunakan

rumus t_{tabel} diperoleh sebesar 1.984 maka berdasarkan ketentuan t_{hitung} (18.865) > t_{tabel} (1.984) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X_1) berpengaruh positif atau mempunyai signifikan terhadap Kepuasan nasabah (Y) pada PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.

Terkait hal kualitas layanan *enrollment* berdasarkan hasil uji statistik deskriptif terkait indikator “Reputasi (trust)” dapat ditunjukkan dengan item pernyataan “ Bank mandiri taspen memiliki reputasi yang baik” menunjukan nilai sebesar 3,96 yang di kategorikan dalam kategori tinggi. Sehingga menimbulkan kepuasan nasabah Pengaruh reputasi perusahaan terhadap kepuasan nasabah sangatlah signifikan. Dalam sebuah perusahaan reputasi merupakan hal yang sangat penting karena reputasi dapat diartikan sebagai nilai dan aset tidak berwujud dari perusahaan. Reputasi perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi banyak orang dalam mengambil berbagai macam keputusan penting contoh keputusan tersebut adalah membeli barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan, berlangganan, dan

merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain, sehingga mau tidak mau, perusahaan mempunyai reputasi di masyarakat. Reputasi itu sendiri dapat berperingkat baik, sedang, atau buruk.

Berdasarkan fenomena permasalahan kualitas layanan *enrollment* diketahui terkait indikator “mencakup informasi yang akurat (information quality) dengan pernyataan

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

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

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

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

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

Berdasarkan fenomena permasalahan persepsi nasabah diketahui terkait indikator “dapat di kontrol” dengan pernyataan “penggunaan aplikasi otentikasi mudah untuk

di kendalikan oleh orang lain selain nasabah” menunjukan nilai sebesar 2.75 yang di kategorikan dalam kategori rendah. Aplikasi otentikasi sengaja ciptakan perusahaan dengan model penggunaan dengan cara mescam wajah, sidik jari kanan dan kiri, dan juga suara sehingga aplikasi otentikasi hanya dapat di gunakan dan di kontrol oleh nasabah yang memiliki nomor pensiunnya masing-masing. Sehingga tidak mudah di gunakan dan di kontrol oleh orang lain.

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

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

Hasil analisis regresi dan analisis uji t telah membuktikan terdapat kualitas layanan *enrollment* dan persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiunan di PT. Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Melalui hasil hitung yang di peroleh hasil analisis uji f maka dapat dilihat bahwa hasil pengujian regresi untuk keseluruhan variabel menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 325.817 dengan nilai signifikansi 0,000. Maka dengan menggunakan rumus F_{tabel} diperoleh sebesar 3,94, maka berdasarkan ketentuan $F_{hitung} (325.817) > F_{tabel} (3,94)$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan secara simultan (bersama – sama) antara variabel Kualitas layanan *enrollment* (X_1) dan persepsi nasabah (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Mandiri Taspen Kcp Medan.

Berdasarkan hasil analisis data uji hipotesis secara simultan diperoleh bahwa H_3 diterima yang artinya bahwa variabel kualitas layanan *enrollment* (X_1), dan persepsi nasabah (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Kesimpulan pada pembahasan ini menunjukkan bahwa hasil analisis data ini menyatakan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Yang dimana Variabel kualitas layanan *enrollment* dan Variabel persepsi nasabah memiliki Pengaruh terhadap Kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Taspen Kcp Medan akan merasakan kepuasan keinginannya terpenuhi dari suatu produk atau jasa.

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