

**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

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

OLEH:

TIYA RAFIDAH LIMBONG

NIM. 0503163286

**Program Studi
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2021 M / 1442 H**

PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

**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)**

Oleh:

TIYA RAFIDAH LIMBONG
NIM. 0503163286

Dapat disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Program Studi Perbankan Syariah


Medan, 29 Maret 2021

PEMBIMBING I



Dr. Chuzaimah Batubara, MA.
NIDN. 2006077002

PEMBIMBING II



Sri Rahmadani, MM.
NIDN. 2015107502

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Tuti Anggraini, M.A.
NIDN. 2031057701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TIYA RAFIDAH LIMBONG
NIM : 0503163286
Program Studi : (S1) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Tempat/Tgl. Lahir : Barus, 15 April 1999

Menyakinkan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**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)**" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 29 Maret 2021

Yang membuat



TIYA RAFIDAH LIMBONG
NIM. 0503163286

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN OTENTIKASI TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI (TASPEN) TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PENSIUN (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai)”. an. Tiya Rafidah Limbong, NIM. 0503163286, Program studi Perbankan Syariah telah dimunaqasahkan dalam Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan pada tanggal 30 April 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Perbankan Syariah .

Medan, 15 Mei 2021

Panitia Sidang Munaqasah

Program Studi Perbankan Syariah UIN- SU

Ketua



Dr. Tuti Anggraini, MA

NIDN. 2031057701

Sekretaris



Muhammad Lathief Nst, M.E.I

NIDN. 2026048901

1.



Dr. Chuzaimah Batu Bara, MA

NIDN. 2006077002

2.



Sri Rahmadani, MM

NIDN. 2015107502

3.



Dr. Marliyah, M. Ag

NIDN. 2026017602

4.



Muhammad Lathief Nst, M.E.I

NIDN.2026048901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN
Sumatera Utara Medan

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag

NIDN.2023047602

ABSTRAK

Tiya Rafidah Limbong, NIM. 0503163286, “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).” Dibawah bimbingan pembimbing I oleh Ibu Dr. Chuzaimah Batubara, MA., dan pembimbing II oleh Ibu Sri Ramadani, MM.

Program pensiun Taspen adalah program yang memberikan penghasilan kepada penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasa Pegawai Negeri Sipil selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas Pemerintah. Dengan kualitas (*tangibles*, *emphaty*, dan *rerliability*), penelitian ini pertama bertujuan mengetahui *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun. Kedua mengetahui *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun. Ketiga mengetahui *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun. Dan keempat mengetahui *tangibles*, *emphaty*, dan *rerliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun secara simultan. Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan assosiatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner) dan dokumentasi. Hasil penelitian bahwa t hitung dengan hasil 5,765 dengan t tabel 1,684 (t hitung $>$ t tabel) dan nilai signifikansi hasil $0,00 < 0,05$ dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pada nasabah pensiun dengan *tangibles*, *emphaty*, dan *rerliability*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen), Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Assamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt., Tuhan semesta Alam yang telah melimpahkan rahmat, hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebaik-baiknya . Shalawat berangkaikan salam kehadiran junjungan kita Nabi Muhammad Saw., semoga kita mendapatkan syafaat beliau di yaumul akhir kelak.

Skripsi ini berjudul : 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), adalah untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat-syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SU Medan.

Penulis menyadari bahwa untuk kesempurnaan skripsi ini, penulis tidak dapat menafikan partisipasi pihak lain yang banyak memberikan bantuan moral maupun material. Teristimewa kepada orang tua penulis yaitu Ibunda tercinta Mulyani Halawa dan ayahanda Alm. Syafrido Limbong yang senantiasa memberikan penulis kekuatan dalam bentuk doa, perhatian, dukungan , bantuan moral dan material sejak penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan pendidikan strata 1 ini. Semoga Allah Swt., senantiasa memberikan kesehatan dan rezeki yang baik kepada orang tua penulis agar bisa mendoakan penulis sukses dan bahagia di kehidupan baik dunia maupun akhirat.

Kemudian dalam kesempatan kali ini tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu atas penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag., selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Ibu Dr Marliyah, M.A., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, M.A., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
5. Bapak Mustapa Khamal Rokan, M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
6. Ibu Tuti Anggraini, M.A., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
7. Bapak Muhammad Latief Ilhamy Nasution, M.E.I., selaku sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
8. Ibu Dr. Chuzaimah Batubara, M.A., selaku Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan masukan, nasehat dan saran selama penulisan skripsi.
9. Ibu Sri Rahmadani, M.M., selaku Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan masukan, nasehat dan saran selama penulisan skripsi.
10. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staff administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
11. Ibu Pimpinan Bank Syariah Mandiri, beserta para Karyawan dan Karyawati Bank Syariah Mandiri yang telah memberikan motivasi, masukan, dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat tersayang Muhammad Arif Tanjung, Rizki Ananda, Khairunnisa, Khairani Aulia Zein Tanjung, Riska Pratiwi, yang selalu memberikan semangat, dan masukan kepada penulis dan memotivasi penulis agar cepat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
13. Sahabat tersayang di kampus tercinta Dea Loraveni, Arbia Ulfa, Zenita Andini, dan Aisyah Hafni yang selalu memberikan semangat, dan masukan kepada penulis dan memotivasi penulis agar cepat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
14. Buat teman seperjuangan PS-G Stambuk 2016 terkhusus Deby Chintya, Citra Nabila, Reisa Adiasa, Riva Hairani, Imam Prastyo, yang turut berjuang dan berdoa memberikan motivasi kepada penulis.

15. Buat keluarga yang dikampung halaman kakak, abang, adek, kepokan, serta kakak adek sepupu saya yang terus memotivasi penulis agar cepat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
16. Buat Keluarga yang di Medan khusus Bunda Fujiati Hutagalung, Bu Hasmidar Hutagalung, Maya Delima Sari, yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi dan semangat kepada penulis yang selalu memberikan semangat, dan masukan kepada penulis agar cepat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
17. Orang-orang hebat disekitar saya senantiasa ada dan memberikan hal positif lagi bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kontribusi dari semua pihak menjadi suatu berkah dan semoga Allah membalas apa yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran pembaca sangat diharapkan. Akhirul kalam penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan semoga Allah senantiasa memberikan petunjuk bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 29 Maret 2021
Penulis

Tiya Rafidah Limbong
NIM. 0503163286

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kerangka Teori	8
1. Tinjauan tentang Kepuasan.....	8
2. Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan.....	10
3. Tinjauan tentang <i>Tangibles</i>	15
4. Tinjauan tentang <i>Reliability</i>	16
5. Tinjauan tentang <i>Emphaty</i>	16
6. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.....	16
B. Penelitian yang Relevan.....	17
C. Kerangka Fikir	19
D. Hpotesis Penelitian.....	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel	22
1. Populasi	22
2. Sampel.....	23
D. Defenisi Operasional.....	23
E. Jenis dan Sumber Data	24
1. Sumber Data.....	24
2. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Uji Kualitas Data.....	26
1. Uji Validitas	26
2. Uji Reliabilitas	27
G. Teknik Analisis Data.....	29
1. Uji Asumsi Klasik.....	29
2. Analisis Regresi Linear Berganda	31

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri.....	34
1. Sejarah Bank Mandiri Syariah	34
2. Sejarah Bank Mandiri Syariah KCP Tanjung Balai.....	35
3. Visi Misi PT. Bank Syariah Mandiri	36
4. Lokasi PT. Bank Syariah Mandiri.....	36
5. Ruang Lingkup Bidang Usaha	36
6. Struktur Organisasi	37
7. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	37
8. Program Pensiun	38
9. Tinjauan tentang Otentikasi	41
B. Hasil Penelitian	43
1. Uji Asumsi Klasik.....	43
2. Uji Regresi Linear.....	45

	x
C. Temuan Hasil Penelitian	47
1. <i>Tangibles</i> dan Kepuasan Nasabah Pensiun	47
2. <i>Reliability</i> dan Kepuasan Nasabah Pensiun	47
3. <i>Emphaty</i> dan Kepuasan Nasabah Pensiun.....	48
4. Pengaruh <i>Tangible, Reliability</i> dan <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Nasabah Pensiun	48
D. Pembahasan Hasil Penelitian	48

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Berfikir	25
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	29
Tabel 3.2 Validitas Soal	33
Tabel 3.3 Keterangan Uji Reliabilitas	34
Tabel 3.4 Tabel Reliabilitas	35
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji F Statistik.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji T Statistik.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT. Taspen merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas untuk mengelola program jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Terhitung pada akhir tahun 2018 silam, PT. Taspen mencanangkan program baru dengan tujuan untuk memudahkan para penerima pensiun mengambil data pensiun yang semula dilakukan secara manual, sekarang dapat dilakukan melalui sebuah aplikasi yang diunduh diponsel masing-masing. Program tersebut adalah enrollment dan peluncuran aplikasi taspen otentikasi.

Enrollment merupakan kegiatan rekam diri yang dilakukan oleh para penerima pensiun agar data diri mereka tersimpan di database perusahaan. Perekaman diri ini pula dilakukan secara digital melalui aplikasi yang dimiliki perusahaan. Aplikasi akan memindai data biometrik peserta pensiun berupa sidik jari, suara, dan wajah. Kegiatan ini berfungsi untuk meminimalisir adanya kecurangan yang mungkin terjadi, seperti pemberian dana pensiun orang yang bukan peserta pensiun terdaftar.

Aplikasi otentikasi adalah salah satu cara untuk otentikasi agar pensiunan tidak harus datang ke bank atau pos untuk mengambail uang pensiun, jika pensiunan memiliki kendala terkait penggunaan perangkat hp/smartphone untuk otentikasi, pensiunan masih bisa datang langsung kemitra bayar bank atau pos.

Dalam otentikasi ini akan diminta menirukan 3 gerakan yang akan diacak. Jika gagal maka akan diminta mengulang 2 kali. Kegagalan bisa terjadi karena 1. Pencahayaan kurang, 2. Bisa jadi orang yang otentikasi tidak sama dengan yang ada dalam data biometrik/enroll, 3. Belum melakukan enrollment, 4. Saat menirukan gerakan wajah terlalu cepat atau tidak sesuai dengan yang di minta.

Penerima pensiun dapat melakukan autentikasi untuk otentikasi berkala 1 (satu) bulan sekali untuk penerima tunjangan veteran dan dana kehormatan. Kemudian juga, autentikasi berkala 2 (dua) bulan sekali untuk penerima Pensiun Pejabat Negara. PNS, TNI/Polri, yang tidak mempunyai Tunjangan keluarga.

Lalu otentikasi berkala 6 (enam) bulan sekali untuk penerima Pensiun Pejabat Negara, PNS, TNI/Polri, yang masih mempunyai tunjangan keluarga. Dan bagi yang sakit/uzur bisa meminta dikunjungi mitra bayar. Otentikasi itu penting dan diperlukan demi kelancaran dan keamanan dalam mengambil dana pensiun.

Tujuan dibangunnya aplikasi ini adalah sebagai alternatif proses otentikasi bagi para pensiunan sehingga para pensiunan tidak lagi harus pergi ke mitra bayar/pos dapat mempermudah pensiunan dari jarak tempuh dan biaya yang dikeluarkan jika mitra bayar/pos terletak jauh dari domisili pensiunan. Aplikasi ini diperuntukkan bagi seluruh pensiunan dan akan lebih optimal digunakan oleh para pensiunan yang baru memasuki masa pensiunan.

PT. Taspen di Bank Syariah Mandiri KCP. Tanjung Balai memberikan pelayanan kepada pensiunan maupun calon penerima pensiunan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan berupa perekaman data enrollment/ perekaman digitalisasi biometric data penerima pensiun. Setelah proses enrollment dilakukan penerima pensiun selanjutnya dapat memanfaatkan inovasi dari PT. Taspen untuk melakukan otentikasi secara mandiri dengan menggunakan smartphone.

Pada Februari 2020, sejumlah pensiunan PNS tak bisa mengambil gaji pensiunnya melalui ATM. Hal ini disebabkan para pensiunan belum melakukan otentikasi. Penerima pensiun yang sudah melakukan perekaman data biometrik (Enrollment) namun mengalami permasalahan atau gagal dalam otentikasi melalui smartphone tetap bisa mengambil uang pensiunnya. Namun penerima pensiunan harus melakukan autentikasi dari desktop (manual) ke mitra bayar masing-masing seperti biasanya. Jadi bagi penerima pensiun Taspen di lingkungan pemerintah kabupaten Asahan yang belum melakukan perekaman data diharapkan dapat memanfaatkan layanan taspen mobile.

PT Taspen mewajibkan para pensiunan untuk melakukan otentikasi secara berkala melalui smartphone. Namun proses otentikasi tersebut kerap gagal dilakukan. Dan keluhan para nasabah di mitra taspen PT. bank syariah mandiri kegagalan otentikasi memang sering terjadi. Hal ini biasanya terjadi karena banyaknya pensiunan yang melakukan otentikasi di awal bulan. Oleh karena itu, untuk mencegah kegagalan proses otentikasi bisa dilakukan sebelum awal bulan

karena jumlah pengguna aplikasi taspen otentikasi relatif lebih sedikit. Dan selain itu, kegagalan otentikasi juga bisa disebabkan kesalahan sistem atau error sistem. bila hal ini terjadi, tak perlu dicemaskan. Sebab taspen sudah memiliki opsi lainnya. Opsi tersebut yakni proses otentifikasi di mitra bayar taspen yakni di bank syariah mandiri kcp. Tanjung balai. Proses otentifikasi bisa dilakukan langsung di bank. Pensiunan tinggal datang langsung ke mitra bayar taspen. Lalu melakukan otentikasi di sana dengan bantuan para petugas.

Faktor yang dilandasi peningkatan pelayanan pensiun berbasis teknologi ini adalah proses pengambilan terdahulu yang tidak optimal dan bertele-tele. Peningkatan dalam pelayanan bisa dilihat dengan bergantinya sistem pelayanan nasabah pensiun dengan menggunakan *smartphone*. Pengambilan pensiun semula harus dilakukan dengan otentikasi secara manual, yaitu peserta langsung datang ke mitra bayar terkait secara berkala. Kemudian peserta pensiun yang hendak mengambil dana pensiunnya pula wajib langsung mengambil di mitra baru karena semua peserta tidak diperbolehkan mempunyai kartu ATM, terkait alasan keamanan. Ketentuan lama tersebut menyebabkan menumpuknya peserta pensiun di setiap mitra bayar disetiap awal bulan.

Keluhan para nasabah pensiun jika belum melakukan otentifikasi maka gaji tak akan cair ke rekening nasabah. Kalau belum melakukan otentifikasi gaji belum masuk ke rekening para nasabah. Karena otentikasi merupakan proof of life atau masih membuktikan kalau pensiunan itu masih ada, ada pengecualian bagi para pensiun yang sakit dan ujur bisa meminta perlakuan khusus.

Alasan utama dari otentikasi taspen adalah memanfaatkan teknologi tersebut untuk dijadikan sebagai bentuk proof of life (bukti penerima pensiun masih hidup) yang dapat di akses melalui aplikasi mobile yang dapat diunduh di *smartphone* penerima pensiun atau mitra bayar sehingga akan lebih mudah memproses otentikasi secara cepat dan akurat. Jadi, surat kuasa sekarang sudah tidak berlaku lagi. Disatu sisi pemerintah tidak mau ke bobolan, penerima pensiun sudah meninggal tapi masih bisa diambil uang pensiunnya.

Untuk melakukan otentikasi menggunakan Smartphone memang butuh penyesuaian dalam tahap-tahap otentikasi yang ada, namun seiring berjalannya waktu diharapkan pensiunan dapat terbiasa dengan proses otentikasi yang ada.

Berdasarkan beberapa masalah yang telah dipaparkan, bahwa masih terdapat masalah yang dikeluhkan nasabah. Dan dari beberapa masalah perlu dikaji seberapa besar pengaruh yang akan diberikan jika tangibles (bukti fisik) seperti fasilitas, reliability (kehandalan) seperti jasa yang dijanjikan dan penyimpanan dokumen serta empathy (empati) seperti perhatian karyawan terhadap nasabah. Dan diharapkan jika tiga unsur ini diperbaiki dan ditingkatkan akan mempengaruhi kepuasan nasabah dan nasabah. Dikarenakan pada sebuah perusahaan ataupun bank, kepuasan nasabah/pelanggan adalah salah satu faktor yang harus diprioritaskan seperti terdapat dalam jurnal Rafika Sari Nasution bahwa kepuasan yang diterima oleh nasabah akan berpengaruh pada penilaian nasabah hubungan antara yang melayani dan dilayani menjadi kondusif.¹ Dan dalam jurnal Benny Osta juga menyatakan dengan memperbaiki kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, dan *emphaty*) akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Diharapkan dengan meningkatnya kualitas akan mengurangi keluhan nasabah.²

Pada bagian otentikasi taspen ini, penulis menerima penerima pensiun dengan beragam keluhan, dan kepentingan, seperti contoh pengajuan oleh penerima pensiun pertama yang ingin melakukan enrollement, penerima pensiun yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi taspen otentikasi. Disisi lain, mengingat masih barunya program tersebut, masih cukup banyak kekurangan yang terjadi. Sering kali terjadi kesalahan teknis yang disebabkan oleh server yang error, sehingga tidak jarang para pensiun kecewa dan menunjukkan ketidak sabarannya dan juga menuntut adanya penjelasan yang mereka inginkan. Oleh karena itu, penulis dituntut mampu menghadapi penerima pensiun dengan baik

¹ Rafika Sari Nasution (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) cabang Pematang Siantar*, Vol. 2 No. 2, h. 30 - 34

² Benny Osta Nababan (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Depok*, vol. 9, No.1, h. 89 - 100

dan tidak ikut tersalut emosi. Penulis juga wajib memahami masalah dengan baik dan memberikan solusi terbaik dengan cekatan.

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, peneliti sangat tertarik untuk meneliti para nasabah yang menggunakan pelayanan otentikasi di Kabupaten Asahan. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul: “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)”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah bahwa suatu kemudahan dalam pengambilan biaya pensiun sangat berguna untuk kedepannya. Dan keamanan dalam pengambilan biaya pensiun akan tidak perlu diragukan, serta tidak akan bertele-tele dalam pengambilan biaya pensiun bagi para nasabah dan diharapkan tingkat kepuasan nasabah tinggi. Disini peneliti akan memfokuskan masalah penelitian pada:

1. Peningkatan pelayanan pensiun berbasis teknologi adalah proses pengambilan terdahulu yang tidak optimal dan bertele-tele.
2. Kualitas pelayanan otentikasi pada nasabah pensiun.
3. Kepuasan nasabah pensiun atas pelayanan otentikasi yang diberikan.
4. Keluhan para nasabah pensiun jika belum melakukan otentifikasi maka gaji tak akan cair ke rekening nasabah. Kalau belum melakukan otentifikasi gaji belum masuk ke rekening para nasabah.

Diharapkan masalah yang terdapat pada latar belakang bisa lebih difahami sehingga para nasabah terutama nasabah pensiun paham akan kemudahan akan kecanggihan di era globalisasi ini.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan indetifikasi masalah, untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis membatasi masalah dalam

penelitian ini, yang dibatasi ialah kualitas pelayanan. Di mana kualitas pelayanan memiliki 5 indikator, dan yang akan dibahas adalah 3 indikator yaitu *tangibles*, *reliability* dan *emphaty*.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian adalah

1. Apakah *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun?
2. Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun?
3. Apakah *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun?
4. Apakah *Tangible, Realiability, Empaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun secara simultan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian adalah untuk

1. Mengetahui *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun.
2. Mengetahui *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun.
3. Mengetahui *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun.
4. Mengetahui *tangibles, emphaty, dan rerliability* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah secara simultan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna untuk banyak orang dan hal yang ingin diciptakan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teori hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan berharga dalam upaya mengembangkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah terutama dalam hal pelayanan otentikasi nasabah.

2. Manfaat praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi (petugas bank), khususnya pada pelayanan otentikasi disetiap bank.

- b. Sebagai informasi atau sumbangan pemikiran untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- c. Sebagai pedoman bagi penulis sebagai (calon petugas bank) untuk diterapkan nantinya dilapangan.
- d. Bahan informasi lanjutan dan perbandingan bagi pembaca atau peneliti lain.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Tinjauan tentang Kepuasan

Kepuasan nasabah merupakan kunci untuk mempertahankan pelanggan (nasabah) serta menambah pelanggan (nasabah) terbaru. Dewasa ini, perusahaan-perusahaan banyak memperhatikan kepuasan demi mempertahankan pelanggannya (nasabah).

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka.³ Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan tidak puas. Dan jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas (senang). Sedangkan menurut Oliver (1997), kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan.⁴ Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi atau melebihi harapan, maka terjadi ketidakpuasan. Menurut Kotler dan Armstrong, kepuasan konsumen merupakan persepsi konsumen terhadap kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli.⁵ Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas. Sedangkan menurut Tjiptono, kepuasan konsumen merupakan penilaian *evaluative* purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.⁶

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk

³ Kotler, Philip dan Kevil Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Erlangga, h. 138

⁴ Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, h. 355

⁵ Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Erlangga, h. 16

⁶ Tjiptono, Fandy. 2014. *Op.cit.*, h. 354

(jasa) yang diterima dan yang diharapkan.⁷ Menurut Mowen (1995) kepuasan konsumen sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya.⁸ Jadi, kepuasan bisa dimaknai dengan perasaan senang dan tidak kecewa atas sesuatu yang didapat dari kinerja atau hasil dengan faktor-faktor pendukung.

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler yang dikutip dari buku *Total Quality Management* ada beberapa yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya:⁹

- Sistem keluhan dan saran.
- Ghost shopping.
- Lost customer analysis.
- Survei kepuasan pelanggan.

c. Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah

Menurut Irawan (2009:130) adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:¹⁰

- Kualitas produk.
- Kualitas pelayanan.
- Emosional.
- Harga.
- Biaya.

d. Manfaat Kepuasan Nasabah dan Kualitas Nasabah

Menurut Tjiptono realisasi kepuasan pelanggan melalui perencanaan, pengimplementasikan, dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan beberapa manfaat pokok diantaranya:¹¹

⁷ Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat, h. 192

⁸ Tjiptono, Fandy. 2014. *Op.cit.*, h. 354

⁹ Tjiptono, Fandy. 2014. *Study Kelayakan Bisnis: Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, h. 104

¹⁰ Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo, h. 130

- Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah.
- Manfaat ekonomik retensi pelanggan.
- Nilai kumulatif dari reaksi berkelanjutan.
- Daya persuasif *word of mouth*.
- Reduksi sensitivitas harga.

Sedangkan menurut Fornel (1992) banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan konsumen yang tinggi yaitu:¹²

- Meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan.
- Mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga.
- Mengurangi biaya kegagalan pemasaran.
- Mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatkan jumlah pelanggan.
- Meningkatkan efektivitas iklan.
- Meningkatkan reputasi bisnis.

2. Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan

Pelayanan memiliki persamaan dengan melayani. dalam melayani mempunyai faktor-faktor yang perlu diperhatikan, dan berikut pemaparannya.

a. Pengetian Pelayanan

Pelayanan bisa dikatakan adalah melayani, melayani sendiri adalah membantu (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang. Moenir mengemukakan bahwa: “pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.¹³

Ratminto dkk mengemukakan bahwa, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan

¹¹ Tjiptono, Fandy. 2014. *Op.cit.*, h. 356

¹² Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Op.cit.*, h. 192

¹³ Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, h. 88

untuk memecahkan permasalahan pelanggan/nasabah.¹⁴ Dalam pengertian lain pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selain itu pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan nasabah.¹⁵

Berdasarkan batasan tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu organisasi atau lembaga yang mengabdikan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

b. Jenis pelayanan

Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan) Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan yaitu: 1. Pelayanan administrasi; 2. Pelayanan barang; 3. Pelayanan Jasa.¹⁶

Keterangan dari Kemenpan akan lebih jelas sebagai berikut.

- 1) Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya.
- 2) Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada nasabah langsung.
- 3) Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa saran dan prasarana serta penunjangnya.

Moenir menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi dalam tiga jenis, yaitu: 1. Layanan dengan lisan; 2. Layanan melalui tulisan dan; 3. Layanan dengan perbuatan. Dari ketiga bentuk tersebut, tidak selamanya dapat berdiri sendiri secara murni, melainkan saling kombinasi.

¹⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, h. 2

¹⁵ Sampara Lukman . 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press, h. 4-5

¹⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Tahun 2002 tentang *Jenis Pelayanan*

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termaksud dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas hingga memuaskan.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d) Memiliki kedisiplinan pada saat bekerja.

2) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya dan efisien bagi layanan jarak jauh serta untuk memuaskan para nasabah perlu diperhatikan kecepatan. Layanan tulisan terdiri atas dua bagian, yaitu:

- a) Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- b) Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan dan pemberitahuan.

3) Layanan dengan perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak perusahaan atau penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi para nasabah.

Pengertian kualitas menurut pandangan produsen dan nasabah, kualitas adalah kesesuaian terhadap spesifikasi, dalam hal ini produsen memberikan toleransi tertentu yang dispesifikasikan untuk atribut-atribut kritis dari setiap bagian yang dihasilkan. Dari sudut pandang nasabah, kualitas adalah nilai (value), yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyediakan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang bersedia dibayar nasabah dalam menilai kualitas, yang meliputi perangkat keras yang berupa wujud fisik atau peralatan, pendukung atau jasa, dan kesan secara psikologis.¹⁷ Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan, karena kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sikap yang dibentuk dalam jangka panjang, evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan. Kualitas dalam jasa terdiri dari hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri dan kualitas penyampaian jasa tersebut. Oleh karena itu, memberikan pelayanan kepada orang tidak dianjurkan sama sekali untuk mempersulit dalam pemberian pelayanan, karena akan memperngaruhi kualitas. Menurut Sinambela bahwa kualitas pelayanan prima tercermin pada transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, persamaan hak dan keseimbangan.¹⁸

d. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Proses pelayanan yang dilakukan oleh para karyawan setidaknya memperhatikan beberapa prinsip pelayanan yang sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:¹⁹

¹⁷ Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah)*. Jakarta: Gramedia Pustaka, h. 16

¹⁸ Lijan Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, h. 6

¹⁹ Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan, dimana prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, dimana kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, waktu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan saran teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta saran pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, dimana lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Adapun standar pelayanan publik meliputi:²⁰

1. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
3. Biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif termasuk perinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan saran dan prasarana pelayanan yang memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Ada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (empati)

3. Tinjauan tentang *Tangibles*

Tangibles atau bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan. Menurut parasuraman atribut dari *tangibles* ini ada 4, yaitu:²¹

- a. Peralatan modern
- b. Fasilitas yang berdaya tarik visual
- c. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
- d. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

²⁰ Keputusan MENPAN. *Op.cit.*

²¹ Tjiptono, Fandy. 2014. *Op. Cit.*, h. 155

4. Tinjauan tentang *Reliability*

Reliability/kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Menurut Parasuraman atribut dari *reliability* ada 5 yaitu:²²

- a. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
- b. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
- c. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali
- d. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- e. Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan

5. Tinjauan tentang *Emphaty*

Empati (*emphaty*). *Emphaty* yang berarti perusahaan yang bisa memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Menurut parasuraman, ada 5 atribut *emphaty*, yaitu:

1. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
2. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian
3. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
4. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
5. Waktu operasi (jam kantor) yang nyaman

6. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh atau hubungan erat dengan kepuasan nasabah. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain, dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun untuk membangun kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang seharusnya selalu dijaga dan ditingkatkan.

²² Tjiptono, Fandy. 2014. *Op. Cit.*, h. 156

Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam persaingan bisnis, karena dengan adanya kepuasan kepada nasabah hal itu akan bermanfaat bagi perkembangan jangka panjang dalam bidang bisnis. Dengan adanya kepuasan, transaksi akan terus dilakukan ditempat tersebut. Oliver menyatakan kepuasan merupakan suatu rasa yang hadir dalam diri seseorang sehingga membuat serta mendorong terjadinya pembelian ulang.²³ Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Seperti contoh dilapangan bahwa konsumen tidak akan mau membeli ke suatu toko yang penjualnya tidak mau senyum, karena banyak konsumen menilai sebuah toko tidak hanya kelengkapan barang tetapi dari sikap dan penampilan dinilai oleh para konsumen.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu berguna untuk membantu peneliti sebagai refrensi dan petunjuk bagi peneliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Benny Osta Nababan²⁴ tahun 2018 dengan judul ” Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Depok.” Dan hasil penelitiannya adalah variabel *tangible*, *reliability* dan *responsiveness* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun sedangkan variabel *assurance* *emphaty* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun. Tetapi kelima variabel secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun. Dari kelima faktor penelitian, variabel *responsiveness* merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) cabang Depok dengan koefisien sebesar 0,448 dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} = 2,882$ pada $\alpha = 0,005 < 5\%$. Dengan persamaan pada penelitian ini adalah pembahasan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiun dan teknik pengumpulan data

²³ Abdulhak, Ishak dan Ugi Suprayogi. 2011. *Penelitian Tindakan dalam Pendidikan Nonformal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h. 72

²⁴ Benny Osta Nababan (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Depok*, vol. 9, No.1

berbentuk angket (kuesioner). Dan jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Dan perbedaan pada penelitian ini batasnya objek yang diteliti yaitu hanya PNS, tidak adanya pembahasan otentikasi. Dan perbedaan adalah penelitian bersifat kausalitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Rafika Sari Nasution²⁵ tahun 2014 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) cabang Pematang Siantar.” Dan hasil penelitiannya adalah terdapat pengaruh positif antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiunan pegawai negeri sipil pada PT. Taspen (Persero) cabang Pematang Siantar dibuktikan analisis regresi $Y=20,46 + 0,528X$. Diperoleh nilai t (t-hitung) sebesar 9,5894 yang berarti lebih besar dari t 0,05 ; (t-tabel) sebesar 1,9784. Ini berarti H_0 ditolak H_a diterima, yakni kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pensiunan PNS pada PT. Taspen (Persero) cabang Pematang Siantar. Dengan persamaan penelitiannya adalah pembahasan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pensiun dari berbagai pensiunan. Dan menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis regresi. Dan perbedaan dengan penelitian ini adalah jenis penelitian yaitu kausalitas dengan pendekatan kuantitatif, tidak adanya pembahasan otentikasi serta objek hanya PNS.

Penelitian yang dilakukan oleh Novi Sabda Putri, dkk²⁶ tahun 2014 dengan judul penelitian “Metode *Fuzzy* untuk Analisa Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan Teller Studi Kasus: PT. Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Timur).” Dan Hasil penelitian tersebut adalah keadaan kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dan mencapai tingkat efektivitas berkategori tinggi, kenyamanan nasabah berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *teller* sehingga nasabah cukup merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi di Bank DKI, kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan *teller*, dan metode *Fuzzy* dapat digunakan dalam menentukan

²⁵ Rafika Sari Nasution (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) cabang Pematang Siantar*, Vol. 2 No. 2

²⁶ Novi Sabda Putri, dkk (2014) *Metode Fuzzy untuk Analisa Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan Teller (Studi Kasus: PT. Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Timur)*

kinerja pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah. Persamaan dalam penelitian ini adalah pembahasan pada jurnal penelitian ini, yang membahas kualitas pelayanan nasabah serta kinerja teller yang dapat menjadi referensi bagi penelitian ini. Perbedaan pada penelitian ini adalah metode yang digunakan serta tidak adanya pembahasan otentikasi. Dan penelitian ini memakai metode Fuzzy.

Penelitian yang dilakukan oleh Zuhar Musliyana, dkk²⁷ tahun 2016 dengan judul “Peningkatan Sistem Keamanan Otentikasi Single Sign On (SSO) Menggunakan Algoritma AES dan One-Time Password Studi Kasus: SSO Universitas Ubudiyah Indonesia.” Dengan Hasil penelitian menunjukkan penerapan algoritma AES dengan pembangkit kunci dinamis pada otentikasi SSO UUI dapat mencegah serangan *dictionary attacks* dan *rainbow tables*. Di sisi lain, penerapan algoritma *One-Time Password* dengan kombinasi *Salt* pada pengecekan *sesi_id user* yang dikirim bersifat dinamis dan hanya dapat digunakan satu kali otentikasi dengan batas waktu tertentu. Persamaan pada penelitian ini adalah jelas bahwa otentikasi hanya dapat digunakan satu kali dengan batas waktu tertentu, setelah itu kita mengotentikasikan diri kembali untuk setiap bulannya atau setiap 3 bulannya. Dan penelitian ini memakai metode kuantitatif. Perbedaannya terdapat pada pembahasan yang jelas bahwa tidak ada sama sekali berkaitan dengan bank pada penelitian ini.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir adalah sebuah model atau gambaran yang berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya.²⁸ Kerangka pikir dalam penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan otentikasi dan mekanisme pelayanan pada nasabah yang tentunya akan berpengaruh kepada kepuasan nasabah pensiun. Pembahasan tentang pelayanan otentikasi ini termasuk baru dan baru saja diterapkan di Indonesia pada tahun 2018. Persepsi dalam penelitian ini bahwa jika pelayanan

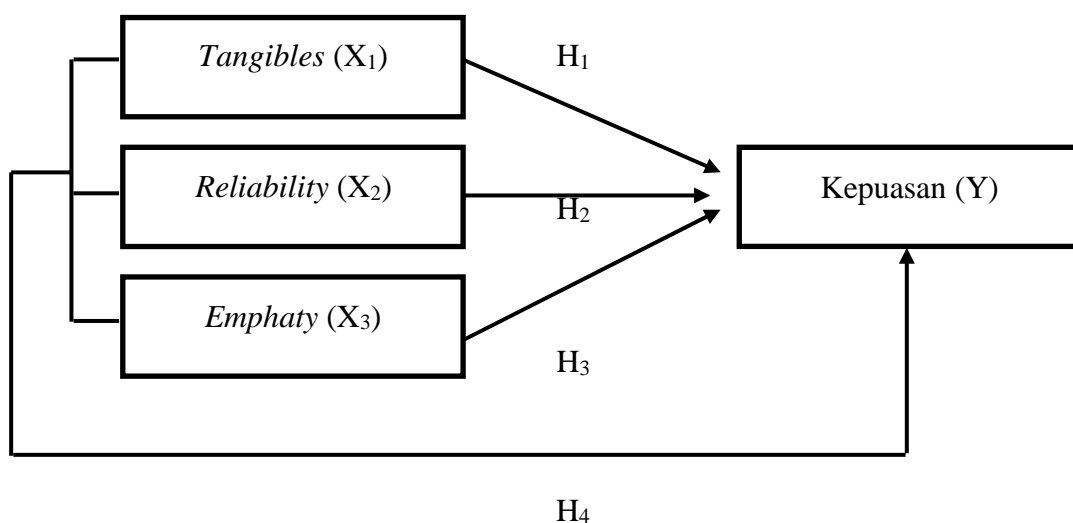
²⁷ Zuhar Musliyana, dkk (2016) *Peningkatan Sistem Keamanan Otentikasi Single Sign On (SSO) Menggunakan Algoritma AES dan One-Time Password Studi Kasus: SSO Universitas Ubudiyah Indonesia*, Vol. 12, No. 1

²⁸ Priyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing, h.321

otentikasi dan mekanisme pelayanan yang diberikan baik maka tingkat kepuasan nasabah pensiun akan baik juga, dan begitu sebaliknya.

Berdasar pada pembahasan yang telah dibahas diatas tentang kepuasan, dan juga berdasar pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Benny Osta Nababan dalam penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Pensiun pada PT. Taspen (Persero) cabang Depok”, begitu juga yang dilakukan oleh Rafika Sari Nasution dengan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) cabang Pematang Siantar”, dan penelitian yang dilakukan oleh Ayang Risma Yulianita dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Peningkatan Pelayanan melalui Aplikasi Mobile Jelajah Kebun Raya Bogor”. Dari penelitian terdahulu ini dapat digambarkan kerangka pikirnya sebagai berikut:

Tabel 2.1
Kerangka Berpikir



D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan deskripsi teori, kerangka berpikir dan penelitian yang relevan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H_{a1} = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *tangibles* (variabel X₁)
- H₀₁ = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *tangibles* (variabel X₁)
- H_{a2} = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *Reliability* (variabel X₂)
- H₀₂ = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *Reliability* (variabel X₂)
- H_{a3} = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *Emphaty* (variabel X₃)
- H₀₃ = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *Emphaty* (variabel X₃)
- H_{a4} = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *Tangibles, Reliability, Emphaty*
- H₀₄ = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *Tangibles, Reliability, Emphaty*

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya²⁹. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.

Pendekatan asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.³⁰

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Tanjung Balai jl. Jend. Sudirman No. 16 Bunga Tj., Datuk Bandar Timur Kota Tanjung Balai, Sumatera Utara 21332 dan penelitian akan dilaksanakan pada pertengahan bulan November 2020 sampai akhir bulan November 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pensiun PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai yang berjumlah 290 nasabah pensiun dari periode 2015-2020. Sebagaimana populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes,

²⁹ Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta:CV. Pustaka Ilmu, h. 240

³⁰ Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas, h. 11

atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.³¹

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 40 nasabah pensiun dari periode 2015-2020 dari keseluruhan jumlah nasabah yang diteliti. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental*³², cara pengambilannya adalah pemilihan nasabah pensiun berdasarkan kebetulan dilakukan terhadap nasabah pensiun yang kebetulan ada dijumpai. Sebagai contoh peneliti memberikan kuesioner kepada nasabah tentang pelayanan di Bank Mandiri Syariah.

D. Defenisi Operasional

Defenisi operasional berguna untuk menghindari perbedaan penggunaan istilah pada penelitian ini, maka perlu diberikan defenisi operasional pada variabel penelitian. Defenisi operasional dapat diartikan dengan deskripsi tentang variabel yang diteliti. Variabel penelitian ini adalah variabel bebas dan terikat. Dimana variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah, dan variabel bebasnya adalah pelayanan otentikasi (indikator yang 3). Berikut ringkasan penjelasan dari tiap variabel.

Skala pengukuran adalah alat atau mekanisme yang dapat digunakan sebagai acuan untuk membedakan individu-individu kedalam variabel-variabel yang akan digunakan untuk penelitian.³³ Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala berbentuk ordinal.

Skala jenis ordinal menunjukkan posisi atau jenjang suatu angka. Skala ordinal dipergunakan untuk memberikan pilihan bagi responden tentang arah jawaban yang diinginkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini urutannya dimulai dari sangat baik, baik, kurang baik dan buruk.

³¹ Priyono. 2008. *Op.cit.*, h. 361

³² Priyono. 2008. *Op.cit.*, h. 368

³³ Wiyono, Gendro. 2011. *3 in One Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN Yogyakarta, h.93

Tabel 3.1
Defenisi Operasional

No.	Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala
1.	Kepuasan (variabel Y)	Kepuasan bisa dimaknai dengan perasaan senang dan tidak kecewa atas sesuatu yang didapat dari kinerja atau hasil dengan faktor-faktor pendukung.	1. Kualitas produk 2. Pelayanan 3. Emosional 4. Harga 5. Biaya	Skala ordinal: sangat baik, baik, kurang baik dan buruk.
2.	Kualitas Pelayanan (variabel X)	Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan/nasabah.	1. Tangibles (variabel x_1) 2. Reliability (variabel x_2) 3. Emphaty (variabel x_3)	Skala ordinal: sangat baik, baik, kurang baik dan buruk.

E. Jenis dan Sumber Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilaksanakan adalah dengan pemberian angket (kuesioner) kepada nasabah dan dokumentasi.

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya, baik data berupa kualitatif maupun data kuantitatif. Sumber data primer

sering disebut dengan data mentah (*raw data*).³⁴ Data ini berasal dari narasumber atau dalam istilah teknis yaitu orang yang dijadikan sebagai saran mendapatkan informasi ataupun data.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti perusahaan swasta maupun pemerintah, perguruan tinggi, dan lain-lain, dalam bentuk laporan-laporan baik mingguan, bulanan, sampai tahunan. Dan dapat berbentuk dalam buku-buku, literatur, majalah, publikasi dan sebagainya.³⁵

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Angket (Kuesioner)

Angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden.³⁶ Angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang diri pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, tanpa merasa khawatir bila responden memberi jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian pertanyaan. Penelitian ini akan memberikan angket berupa pertanyaan yang berjumlah 23 pertanyaan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa dokumen pribadi (seperti catatan harian, log, surat menyurat dan auto biografi), dokumen resmi (seperti dokumen internal, memo, data statistik resmi, dan lainnya) dan foto serta video.³⁷ Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berasal dari PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Tanjung Balai.

³⁴ Wiyono, Gendro. 2011. *Op.cit.*, h.132-133

³⁵ Wiyono, Gendro. 2011. *Op.cit.*, h.133

³⁶ Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, h. 225

³⁷ Salim. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cita Pustaka Media, h. 125-127

F. Uji Kualitas Data

Untuk mengukur instrumen kuesioner (angket) harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh dari responden. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan *valid* dan *reliabel*, sebab data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

1. Uji validitas

Seleksi item dilakukan dengan melakukan pengujian validitas terhadap angket kualitas pelayanan otentikasi sebanyak 23 item dengan 4 pilihan jawaban (sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju) dengan skor masing-masing (4, 3, 2, 1) dengan responden dipilih acak sebanyak 40 orang. Analisis dilakukan terhadap semua butir instrumen. Kriteria pengujiannya dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel pada taraf $\alpha = 0,05$. Jika hasil perhitungan ternyata r hitung $>$ r tabel maka butir instrumen dianggap valid, sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka dianggap tidak valid (*invalid*), sehingga instrumen tidak dapat digunakan dalam penelitian. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Sugiyono menyatakan item yang mempunyai item korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasinya tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Dengan responden sebanyak 40, maka r tabel adalah 0,2573.³⁸

Setelah pertanyaan angket di berikan kepada 40 orang responden, hasil yang didapat adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2
Validitas Soal

Pertanyaan	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,2638	0,504	Valid
2	0,2638	0,267	Valid
3	0,2638	0,506	Valid
4	0,2638	0,319	Valid

³⁸ Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, h. 130

5	0,2638	0,403	Valid
6	0,2638	0,203	Tidak valid
7	0,2638	0,154	Tidak valid
8	0,2638	0,350	Valid
9	0,2638	0,496	Valid
10	0,2638	0,437	Valid
11	0,2638	0,134	Tidak valid
12	0,2638	0,103	Tidak valid
13	0,2638	0,439	Valid
14	0,2638	0,221	Tidak valid
15	0,2638	0,251	Tidak valid
16	0,2638	0,475	Valid
17	0,2638	0,295	Valid
18	0,2638	0,405	Valid
19	0,2638	0,414	Valid
20	0,2638	0,272	Valid
21	0,2638	0,430	Valid
22	0,2638	0,296	Valid
23	0,2638	0,086	Tidak valid

Berdasarkan hasil dari uji validitas, dari 23 pertanyaan angket, hanya 16 pertanyaan yang valid dan dapat digunakan untuk penelitian. Pertanyaan angket tersebut dapat dilihat pada Lampiran 1.

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas suatu skala diartikan sejauh mana suatu proses pengukuran bebas dari kesalahan.³⁹ Reliabilitas berguna untuk mengecek akurasi dan konsistensi. Untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Alpha dari Cronbach.

³⁹ Priyono. 2008. *Op.cit.*, h. 393

Tabel 3.3
Keterangan Uji Reliabilitas

No.	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1.	0,00 s/d 0,20	Kurang reliabel
2.	0,21 s/d 0,40	Agak reliabel
3.	0,41 s/d 0,60	Cukup reliabel
4.	0,61 s/d 0,80	Reliabel
5.	0,81 s/d 1,00	Sangat reliabel

Metode Alpha (Cronbach's), rumus yang digunakan tidak terpengaruh jika varian dan kovarian dari komponen-komponennya tidak sama. Rumusnya:⁴⁰

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma^2_{XL}}{\sigma^2_X} \right]$$

Dimana:

σ = Cronbach's Coefficient Alpha atau reliabilitas instrumen

k = Jumlah pecahan atau banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma^2_{XL}$ = Total dari varian masing-masing pecahan

σ^2_X = Varian dari total skor

Berikut hasil setelah angket di uji dengan uji Reliabilitas Croanch Alpha.

Tabel 3.4

Tabel Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,605	23

Berdasarkan tabel reliabilitas didapat bahwa skor reliabilitas adalah 0,605.

Dengan ini angket dinyatakan **reliabel** dengan uji SPSS.

⁴⁰ Wiyono, Gendro. 2011. *Op.cit.*, h.116

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu suatu kegiatan penyelidikan terhadap suatu peristiwa dengan berdasar pada data nyata agar dapat mengetahui keadaan yang sebenar-benarnya dalam rangka memecahkan permasalahan sehingga dapat ditarik satu kesimpulan yang valid dan ilmiah.⁴¹

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Tujuan uji normalitas adalah mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan dilakukan Kolmogrov Sminov Test. Distribusi dapat dikatakan normal apabila signifikansi $> 0,05$. Selain itu metode lain yang dapat digunakan untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat *normal probability plot* adalah sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.⁴²

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas. Dalam hal ini beberapa model pengujian yang bisa digunakan antara lain: (1) melihat nilai *faktor* (VIF); (2) membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) nilai determinasi

⁴¹ Rahmani, Nur Ahmadi Bi. 2019. *Op.cit.*, h. 23

⁴² Imam Ghozali. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP, h. 110

simultan (R^2); dan (3) melihat nilai *eigenvalue* dan *condition index*. Pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5 ($VIF > 5$) maka variabel tersebut mempunyai persoalan dengan variabel bebas lainnya, artinya tidak lulus dalam uji multikolinearitas.⁴³

c. Uji Heterokedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Metode pengujian yang digunakan yaitu uji Park, yaitu meregresikan nilai residual ($Lnei^2$) dengan masing-masing variabel independen.⁴⁴ Adapun kriteria pengamatan, yaitu:

H_0 : tidak ada gejala heterokedastisitas

H_a : ada gejala heterokedastisitas

H_0 diterima jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, yang berarti tidak terdapat heterokedastisitas

H_0 Ditolak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$, yang berarti terdapat heterokedastisitas

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.⁴⁵ Metode pengujian yang digunakan adalah Uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan berikut ini.

1. Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
2. Jika d terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
3. Jika d terletak diantara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

⁴³ Wiyono, Gendro. 2011. *Op.cit.*, h. 157

⁴⁴ Wiyono, Gendro. 2011. *Op.cit.*, h. 160

⁴⁵ Wiyono, Gendro. 2011. *Op.cit.*, h.165

Nilai dU dan dL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson yang bergantung banyaknya observasi dan banyak variabel yang menjelaskan. Rumus statistik d dari Durbin Watson yang dikutip dari Gujarati (2005) berikut ini.⁴⁶

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^{t=N} e_t^2}$$

Dimana:

d = nilai Durbin Watson

e = residual

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaik turunkan nilainya (manipulasi).⁴⁷ Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Untuk memenuhi model regresi yang baik harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Lulus uji multikolinieritas
- 2) Lulus uji autokorelasi
- 3) Lulus uji heterokedastisitas.
- 4) Lulus uji normalitas

Dengan keempat uji ini, dan semua uji memenuhi syaratnya masing-masing, maka termasuk data tersebut dalam regresi yang baik.⁴⁸

a. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah dari 0 – 1.⁴⁹ Nilai R square kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel

⁴⁶ Wiyono, Gendro. 2011. *Op.cit.*, h.165

⁴⁷ Sugiyono. 2012. *Op. Cit.*, h. 275

⁴⁸ Sugiyono. 2012. *Op. Cit.*, h. 276

⁴⁹ Rahmani, Nur Ahmadi Bi. 2019. *Op.cit.*, h. 111

dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

b. Uji statistik F

Uji F dapat digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Uji statistik F juga dapat digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.

Jika hasilnya signifikan, berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi dengan melihat pada nilai Sig (p-value) atau membandingkan nilai F hitung dengan F tabel.⁵⁰ Langkah uji F ditentukan sebagai berikut:

1) Membuat H_0 dan H_a sebagai berikut:

$$H_0 : B_1 = B_2 = B_3 = 0$$

$$H_a : B_1 \neq B_2 \neq B_3 \neq 0$$

2) Mencari nilai F_{hitung} dan nilai kritis F statistik dari tabel F. Nilai F berdasarkan besarnya α dan df. ($\alpha = 5\%$)

3) Keputusan menolak H_0 atau menerima adalah sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak.

c. Uji t Statistik

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan dari variabel penelitian yang ingin diuji pengaruhnya terhadap variabel Y secara terpisah atau individu dengan melihat pada nilai Sig (p-value) atau membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .⁵¹ Adapun prosedur uji t adalah sebagai berikut:

1) Menentukan hipotesis

2) Menghitung nilai t_{hitung} dan mencari nilai t_{tabel} dari tabel distribusi t pada α dan *degrees of freedom* tertentu. ($\alpha = 5\%$)

⁵⁰ Rahmani, Nur Ahmadi Bi. 2019. *Op.cit.*, h. 112

⁵¹ Rahmani, Nur Ahmadi Bi. 2019. *Op.cit.*, h. 113

- 3) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Keputusan menerima dan menolak H_0 adalah sebagai berikut:
- a) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau menerima H_a
 - b) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima atau menolak H_a

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri

1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitulasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Lahirnya Undang-Undang No.10 tahun 1988, tentang perubahan atas Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau membuka cabang khusus syariah.

PT. Susila Bakti (PT. Bank Susila Bakti) yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997-1998 dengan berbagai macam cara mulai dari langkah-langkah menuju merger sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi bank syariah dengan suntikan modal dari pemilik.

Dengan terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT.

Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan akta notaris: Ny. Macharani M. S. SH, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999

Kemudian melalui Akta No. 23 tanggal 9 September 1999 Notaris: Sujipto, SH nama PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.BI/1999 telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

PT. Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang mewujudkan suatu perkembangan ekonomi bersama masyarakat yang berlandaskan syariah dan juga berorientasi mencari laba untuk anggota dan lingkungan dalam perusahaan. PT. Bank Syariah Mandiri memiliki cabang di setiap provinsi, baik itu berupa kantor cabang, kantor cabang pembantu maupun kantor kas yang siap melayani nasabah PT. Bank Syariah Mandiri yang tersebar di setiap daerah.

2. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai

PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang menlandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan Indonesia. Pada tahun 2003, PT. Bank Syariah Mandiri, hal ini dapat dilihat dari banyaknya didirikan kantor-kantor PT. Bank Syariah Mandiri baik itu kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas untuk memenuhi permintaan masyarakat Indonesia dalam penggunaan jasa PT. Bank Syariah Mandiri. Salah satunya didirikan PT. Bank Syariah Mandiri Tanjung Balai jl. Jend. Sudirman No. 16 Bunga Tj., Datuk Bandar Timur Kota Tanjung Balai, Sumatera Utara 21332.

3. Visi Misi PT. Bank Syariah Mandiri

Visi PT. bank syariah mandiri adalah “visi dari PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) adalah menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha”

Misi dari PT. Bank Syariah Mandiri ada enam hal, yaitu:

- a. Menciptakan suasana pasar perbankan syariah agar dapat berkembang dengan mendorong terciptanya syarikat dagang yang terkoordinasi dengan baik.
- b. Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan melalui sinergi dengan mitra strategis agar menjadi bank syariah terkemuka di Indonesia yang mampu meningkatkan nilai bagi para pemegang saham dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas.
- c. Memperkerjakan pegawai yang profesional dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syariah.
- d. Menunjukkan komitmen terhadap standar kerja operasional perbankan dengan pemanfaatan teknologi mutakhir, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.
- e. Mengutamakan mobilisasi pendanaan dari golongan masyarakat menengah dan ritel, memperbesar portopolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil, serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infaq dan shodaqoh yang lebih efektif sebagai cerminan kepedulian sosial.
- f. Meningkatkan permodalan sendiri dengan mengundang perbankan lain, segenap lapisan masyarakat dan investor asing.

4. Lokasi PT. Bank Syariah Mandiri

Lokasi penelitian yang beralamat Jl. Jend. Sudirman Km 1, No. 16 Bunga Tanjung, Datuk Bandar Timur, Tanjung Balai Sumatera Utara.

5. Ruang Lingkup Bidang Usaha

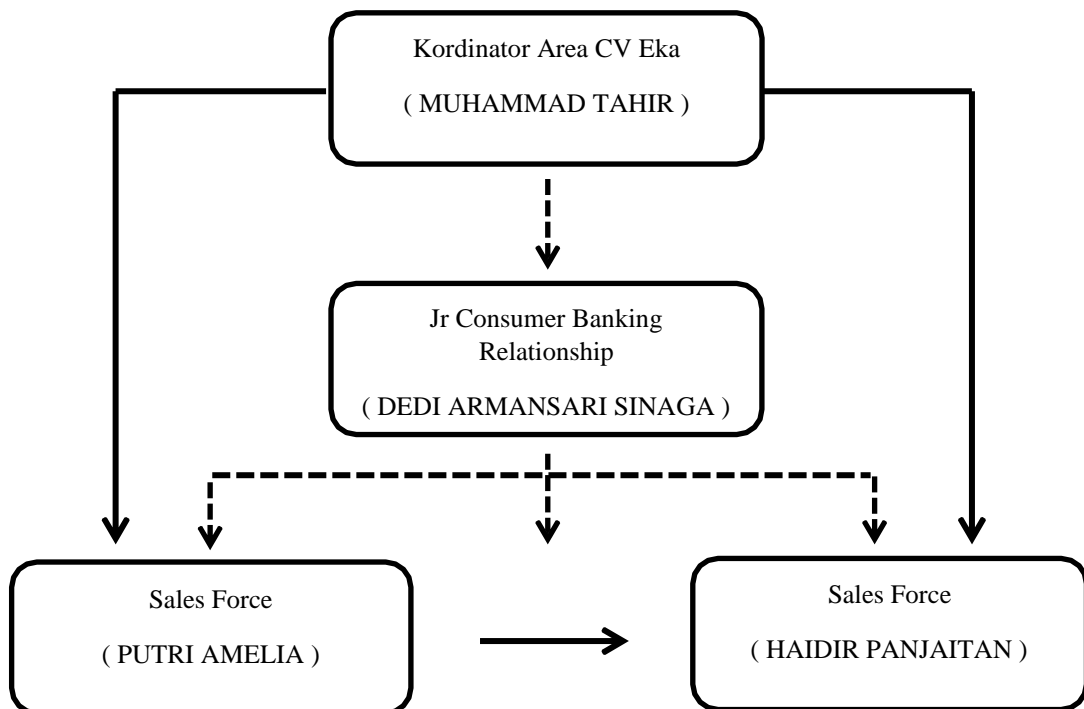
Tata cara beroperasi Bank Syariah umumnya, PT. Bank Syariah Mandiri khususnya mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadits. Prinsip Syariah menjadi panduan dalam menetapkan fitur-fitur produk PT. Bank Syariah Mandiri, baik itu produk penghimpunan dana maupun produk pembiayaan. Dalam

menjalankan operasional perbankan sehari-hari, PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai menggunakan sistem operasional perbankan yang menganut pada prinsip syariah. Dalam sistem operasional PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tanjungbalai, nasabah yang menanamkan uangnya di Bank Syariah tersebut tidak dengan motif untuk mendapatkan bunga tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan dalam bentuk modal usaha dengan perjanjian keuntungan usaha yang telah disepakati sebelumnya.

6. Struktur Organisasi

Tabel 4.1

Struktur Organisasi



7. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

a. Jr Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)

- 1) Mengetahui konsumen secara individu.
- 2) Menjaga relasi atau hubungan baik itu intra-perusahaan ataupun inter-perusahaan.

- 3) Membedakan konsumen dengan mengetahui bahwa konsumen tersebut berbeda secara SDM.
 - b. Sales Force
 - 1) Memotivasi calon nasabah agar ia bertindak dengan suatu cara yang dikehendaki olehnya.
 - 2) Dapat mengarahkan sasaran mana dan kepada siapa produk akan ditawarkan dan dijual.
 - 3) Dapat menakutkan calon nasabah yang diketahui ragu-ragu dalam mengambil keputusan atau menentukan pilihan.
 - c. Kordinator Area

Mengkoordinasi Sales Force untuk pencairan nasabah di area Tanjungbalai.

8. Program Pensiun

Program pensiun adalah program yang memberikan penghasilan kepada penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasa Pegawai Negeri Sipil selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas Pemerintah. Penyelenggaraan pembayaran pensiun dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun Janda/Duda Pegawai. Sesuai dengan UU tersebut sumber dana pembayaran pensiun berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam perkembangannya pembayaran pensiun PNS selain dari APBN juga bersumber dari sharing program pensiun PNS berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan, saat ini sudah kembali ke 100% APBN.

TASPEN ditunjuk sebagai penyelenggara pembayaran pensiun:

- 1) Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 822/KMK.03/1986 tanggal 22 September 1986 dan keputusan Menteri Dalam Negeri nomor: 842.1-841 tanggal 13 Oktober 1986 dengan proyek awal di Bali, NTB, dan NTT.
- 2) Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 812/KMK.03/1987 tanggal 31 Oktober 1987, pembayaran pensiun untuk wilayah Sumatera.

- 3) Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 812/KMK.03/1988 tanggal 27 September 1988 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 842.1-755 pada tanggal 23 Agustus 1988, pembayaran pensiun untuk wilayah Jawa dan Madura.
- 4) Pada 1 April 1990 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 79/KMK.03/1990 tanggal 22 Januari 1990 dan surat Menteri Dalam Negeri Nomor: 842.1-099 tanggal 12 Februari 1990. Pembayaran pensiunan PNS secara Nasional sudah dilakukan PT TASPEN (PERSERO).

Kepesertaan program pensiun Taspen adalah:

- 1) Pegawai Negeri Sipil Pusat
- 2) Pegawai Negeri Daerah Otonom
- 3) Pejabat Negara
- 4) Hakim
- 5) Penerima Tunjangan Perintis Kemerdekaan
- 6) Penerima pensiun anggota ABRI yang diberhentikan dengan hak pensiun sebelum April 1989
- 7) Penerima Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan
- 8) Penerima pensiun Eks. PNS Departemen Perhubungan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
- 9) Penerima pensiun Pegawai Negeri Sipil Eks. Perusahaan Jawatan Pegadaian Departemen Keuangan.

Iuran yang dikeluarkan oleh para peserta pensiun Taspen adalah $4,75\% \times$ Penghasilan sebulan (Gaji Pokok + tunjangan keluarga).

Manfaat penerima program pensiun adalah:

- 1) Pembayaran pensiun setiap bulan
- 2) Uang duka wafat (jika pensiunan meninggal dunia)
 - a) 3 x penghasilan kotor terakhir (PNS/Pejabat/TNI POLRI)
 - b) 2 x Tunjangan Veteran (veteran sendiri) / 1 x Tunjangan Veteran Janda Duda

- 3) Uang Pensiun Terusan, jika masih terdapat ahli waris yang berhak pensiun Janda/Duda/Yatim-Piatu
 - a) Selama 4 bulan (PNS/Pejabat
 - b) Selama 6/12/18 bulan (TNI/POLRI/Veteran)
 - c) Perintis Kemerdekaan Republik Indonesia (PKRI)/ Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP) tidak ada Pensiun Terusan
- 4) Pensiun Janda/Duda/Yatim-Piatu

Kewajiban penerima pensiunan:

- 1) Melakukan perubahan data penerima pensiun dan keluarganya
- 2) Melakukan otentikasi untuk pembayaran pensiun, yaitu:
 - a) Setiap 1 bulan bagi penerima tunjangan veteran dan dana kehormatan.
 - b) Setiap 2 bulan bagi penerima pensiun PNS/Pejabat Negara/POLRI/TNI yang tidak mempunyai tunjangan keluarga.
 - c) Setiap 3 bulan bagi penerima PNS/Pejabat Negara/POLRI/TNI yang masih mempunyai tunjangan keluarga.

Standar pelayanan pada PT. Taspen (Persero). Faktor faktor standar pelayanan pada PT. Taspen adalah sebagai berikut:⁵²

- 1) Prosedur pelayanan

Suatu peraturan atau prosedur diperlukan dalam hal ini untuk mengelola data pensiunan dan mengurusnya, sehingga pelayanan yang sangat baik diberikan kepada masyarakat dari PT. Taspen (Persero). Taspen memiliki prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan sederhana dalam pelaksanaan bagi peserta pensiun. Dikantor Taspen cukup mengurus dan melengkapi berkas oleh para peserta pensiun yang diminta dari petugas Taspen dan setelah semua berkas telah lengkap maka berkas-berkas tersebut dapat diproses di bidang layanan. Dalam persyaratan mengenai pengajuan pensiun harus memenuhi persyaratan SKPP.

⁵² Melisa Magda Rangan, dkk. 2018. IPTEKS Standar Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado. h. 291-292

2) Waktu pelayanan

Prosedur yang berlaku untuk keperluan masing-masing peserta pensiun paling lama hanya memakan waktu 1 jam. Untuk pelayanan penyelesaian dalam hal waktu secara keseluruhan untuk pelayanan publik diatur menurut KEP/M.PAN/63/2003.

3) Biaya pelayanan

Biaya pelayanan dapat diartikan sebagai imbalan atau upah atas pemberian pelayanan yang diberikan.

4) Produk pelayanan

Dalam hal ini peserta pensiun menerima pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan apa yang dijanjikan.

5) Saran dan prasarana

Dengan adanya gedung dan ruang tunggu yang bersih dan rapi sehingga terciptanya pelayanan yang nyaman, dan kendaraan mobil dinas yang ada juga dapat mempermudah kegiatan operasional sehari-hari. Dan juga disediakan minuman bagi para peserta yang menunggu.

6) Kompetensi petugas

Untuk kompetensi petugas pelayanan dapat diukur dari 4 hal yaitu:

- b) Sikap dan perilaku para pegawai Taspen harus ramah, terutama yang langsung berhadapan dengan para pensiunan dapat dilihat dibagian layanan dan keamanan kantor (satpam)
- c) Pengetahuan pegawai Taspen harus memiliki pengetahuan yang cukup luas dan itu dapat dilihat dari cara pegawai menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peserta pensiun.
- d) Keahlian pegawai Taspen dapat diukur dari hasil kerja disetiap bidang-bidang yang ada, dan para pegawai yang ada sudah cukup menguasai peran dari masing-masing bidang.

9. Tinjauan tentang Otentikasi

Sebelum ditemukannya kata otentikasi, pada zaman kaisar Tiongkok bernama Ts'In telah mengotentikasi segel tertentu dengan sidik jari. Pada abad ke-19, Bertillon mengambil langkah pertama dalam kebijakan ilmiah. Dia

menggunakan pengukuran yang diambil dari karakteristik dari anatomi tertentu untuk mengidentifikasi penjahat yang kembali. Teknik yang sering terbukti berhasil, meskipun tanpa menawarkan jaminan rehabilitas yang nyata.

Otentikasi adalah tindakan membeuktikan pernyataan, seperti identitas pengguna sistem komputer. Aplikasi taspen adalah salah satu cara untuk otentikasi agar pensiunan tidak harus datang ke Bank/ Pos untuk mengambil uang pensiun, jika pensiunan memiliki kendala terkait penggunaan HP/smartphone untuk otentikasi pensiunan masih bisa datang langsung ke Mitra Bayar Bank/Pos.

Dalam otentikasi akan dilakukan enrollment (proses perekaman data biometrik wajah, sidik jari dan suara) yang akan diminta menirukan 3 gerakan yang akan diacak. Jika gagal maka akan diulang. Kegagalan bisa terjadi karena:

- 1) Pencahayaan kurang.
- 2) Bisa jadi orang yang diotentikasi tidak sama dengan yang ada dalam data biometrik/enrollment.
- 3) Belum melakukan Enrollment.
- 4) Saat menirukan gerakan wajah terlalu cepat atau tidak sesuai dengan yang diminta.

Tujuan dibangunnya aplikasi tersebut adalah sebagai alternatif proses otentikasi bagi para pensiunan sehingga para pensiunan tidak lagi harus pergi ke Mitra Bayar/Pos sehingga dapat mempermudah pensiunan dari jarak tempuh dan biaya yang dikeluarkan. Jika Mitra Bayar/Pos terletak jauh dari domisili pensiunan.

Untuk melakukan otentikasi menggunakan HP/Smartphone memang butuh penyesuaian dalam tahap-tahap otentikasi yang ada, namun seiring berjalannya waktu diharapkan pensiunan dapat terbiasa dengan proses otentikasi yang ada. Aplikasi tersebut diperuntukkan bagi seluruh pensiunan dan akan lebih optimal digunakan oleh pensiunan yang baru memasuki masa pensiunan.⁵³

⁵³ https://www.taspen.co.id/#/?_k=d01aav (diakses pada tanggal 30 Agustus 2020 pukul 12.03)

B. Hasil Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, untuk uji normalitas digunakan metode Kolmogrov Smirnov Test. Dan dikatakan normal apabila signifikansi $> 0,05$. Berikut hasil tes Kolmogrov Smirnov menggunakan SPSS.

Tabel 4.2
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		16
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,96119277
Most Extreme Differences	Absolute	,139
	Positive	,139
	Negative	-,116
Test Statistic		,139
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Dari hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogrov Smirnov didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas. Pada umumnya jika VIF lebih

besar dari r ($VIF > 5$) maka variabel tersebut mempunyai persoalan dengan variabel bebas lainnya, artinya tidak lulus dalam uji multikolinearitas. Dan jika nilai $VIF < 5$ maka variabel tersebut lulus uji multikolinearitas. Berikut hasil uji multikolinearitas menggunakan SPSS.

Tabel 4.3
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-41,198	14,604		-2,821	,014		
X	,713	,124	,839	5,765	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: y

Dari hasil perhitungan yang ada pada tabel hasil uji multikolinearitas, variabel bebas menunjukkan bahwa nilai $VIF=1$ dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bebas dari multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Berikut hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,643	9,817		,677	,510
X	-,038	,083	-,123	-,462	,651

a. Dependent Variable: RES_2

Dari hasil uji heterokedastisitas hasil signifikansi dari variabel bebas atau variabel x menunjukkan sebesar 0,651 diatas dari nilai standar signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Berikut hasil uji autokorelasi dengan menggunakan uji DW:

Tabel 4.5
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,839 ^a	,704	,682	3,06513	1,576

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil tabel uji autokorelasi diketahui untuk nilai DW = 1,576 selanjutnya dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% (0,05) dengan jumlah sampel sebanyak 40 dan jumlah variabel independen 1 ($K=1$) = 1,40 sehingga didapatkan hasil dU dari tabel r = 1,544 DW lebih kecil dari batas dU dan DW kurang dari $(4-dU) = 4 - 1,544 = 2,456$. Sehingga disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

2. Uji Regresi Linear

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah dari 0 – 1. Berikut hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 4.6
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 ^a	,704	,682	3,06513

a. Predictors: (Constant), x

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi 0,704 dimana angkat tersebut mendekati 1 yang berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

b. Uji F Statistik

Uji F dapat digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

Tabel 4.7
Hasil Uji F Statistik

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	312,220	1	312,220	33,233	,000 ^b
	Residual	131,530	14	9,395		
	Total	443,750	15			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x

Berdasarkan hasil uji F dengan hasil F hitung 33,233 dan F tabel 4,085, dengan hasil F hitung > F tabel, 33,233 > 4,085 maka H_0 ditolak.

c. Uji t Statistik

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan dari variabel penelitian yang ingin diuji pengaruhnya terhadap variabel Y secara terpisah atau individu dengan melihat pada nilai Sig (p-value) atau membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Berikut hasil uji t:

Tabel 4.8
Hasil Uji t Statistik
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-41,198	14,604		-2,821	,014
X	,713	,124	,839	5,765	,000

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil uji t dengan hasil t hitung 5,765 dan t tabel 1,684 dengan hasil t hitung > t tabel, $5,765 > 1,684$ maka H_0 ditolak atau menerima H_a .

C. Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilakukan, dan berdasarkan rumusan masalah yang telah dibentuk bahwa keempat rumusan masalah tersebut telah terjawab berdasarkan perhitungan dengan SPSS versi 22, yaitu:

1. Tangibles dan kepuasan nasabah pensiun

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa tangibles/bukti fisik dalam hal ini sangat mempengaruhi kepuasan nasabah pensiun, dimana kepuasan nasabah pensiun dapat diukur dengan angket yang telah diberikan dan menunjukkan bahwa dengan bukti fisik seperti peralatan yang ada di Bank, fasilitas, karyawan berpenampilan rapi dan jasa yang berdaya tarik visual berpengaruh dengan kepuasan nasabah pensiun.

2. Reliabilitas dan kepuasan nasabah pensiun

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa reliability/kehandalan dalam hal ini berpengaruh pada kepuasan nasabah pensiun, dimana kepuasan nasabah pensiun tersebut dapat diukur dengan angket yang telah diberikan dan menunjukkan bahwa reliability seperti menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa nasabah pensiun, menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali dan sesuai dengan waktu yang diinginkan dan menyimpan dokumen nasabah pensiun.

3. Emphaty dan kepuasan nasabah pensiun

Emphaty/empati dalam hasil penelitian juga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun. Dan dapat diukur dengan hasil angket yang telah diberikan dan menunjukkan bahwa memberikan perhatian individual kepada para nasabah pensiun, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah pensiun, karyawan yang memahami kebutuhan nasabah pensiun, dan waktu operasi yang nyaman.

4. Pengaruh tangible, reliability dan emphaty terhadap kepuasan nasabah pensiun secara simultan

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan bahwa tangible, reliability dan emphaty sangat berpengaruh kepada kepuasan nasabah pensiun. Dengan begitu dapat ditunjukkan bahwa dengan dilaksanakannya tangible, reliability dan emphaty pada suatu instansi (Bank) akan memberikan dampak positif yang baik.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Tanjung Balai jl. Jend. Sudirman No. 16 Bunga Tj., Datuk Bandar Timur Kota Tanjung Balai, Sumatera Utara ini melibatkan 80 responden, dimana reponden dibagi dua yaitu 40 reponden pertama diberikan angket yang berjumlah 23 pertanyaan seputar *tangible*, *reliability* dan *emphaty* dan pertanyaan tersebut berupa pertanyaan-pertanyaan sebelum di validkan dengan diberikan secara acak kepada nasabah. Lalu setelah pertanyaan tersebut di tes melalui tes validitas serta tes reliabilitas didapat 16 pertanyaan yang dinyatakan valid dan dengan nilai reliabilitas sebesar 0,605 dimana dikatakan reliabilitas apabila nilai $r > 0,6$.

Penelitian pun dilanjutkan dengan memberikan angket berjumlah 16 pertanyaan dengan sampel 40 nasabah pensiun yang dipilih secara acak. Setelah angket diisi, didapat sejumlah data yang akan di ujikan untuk hasil penelitian. Pertama uji normalitas, menggunakan metode Kolomogrov Smirnov Test dengan syarat nilai harus lebih besar dari signifikansi 0,05. Dan diapat hasil uji normalitas sebesar 0,200 dimana data tersebut lulus uji normalitas dengan keterangan bahwa

penelitian terdistribusi normal. Kedua uji multikolinearitas, dengan syarat bahwa nilai VIF harus kecil dari 5. Dan setelah di tes didapat hasil uji multikolinearitas sebesar 1 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian bebas dari multikolinearitas. Ketiga uji heterokedastisitas, dengan syarat bahwa nilai harus lebih dari nilai standar signifikansi yaitu 0,05. Dan setelah di uji didapat nilai menunjukkan nilai sebesar 0,651. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Selanjutnya dilakukan uji autokorelasi menggunakan metode uji Durbin Watson (uji DW) dengan syarat nilai harus lebih besar dari tabel dU sebesar 1,544 atau lebih kecil dari 4-dU. Dan didapat hasil uji DW sebesar 1,576 dimana nilai tersebut telah memenuhi syarat. Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

Setelah ke empat uji (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas dan uji autokorelasi) telah lulus, maka uji dilanjutkan dengan uji regresi linear yaitu uji koefisien determinasi, uji F statistik dan uji t statistik.

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dengan syarat nilai harus diantara 0 – 1. Setelah di uji, didapat hasil sebesar 0,704 dan dari angka tersebut mendekati 1 yang berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Selanjutnya uji F statistik, yang mana menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dengan syarat $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan F_{tabel} sebesar 4,085. Dan berdasarkan hasil uji F statistik, F_{hitung} didapat sebesar 33,233 yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan lulus uji F statistik. Terakhir dilanjutkan dengan uji t statistik yang berguna untuk melihat apakah H_a (hipotesis awal) diterima atau tidak. Uji t statistik memiliki syarat $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan t_{tabel} sebesar 1,684. Dan setelah di uji didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 5,765 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka H_a diterima, dimana H_a adalah:

H_{a1} = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *tangibles* (variabel X_1)

H_{a2} = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *Reliability* (variabel X₂)

H_{a3} = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *Emphaty* (variabel X₃)

H_{a4} = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *Tangibles, Reliability, Emphaty*

Dan semua hipotesis diterima dan dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *tangibles, reliability, emphaty*.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS versi 22.0 dan analisis penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hipotesis yang dibangun adalah bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Koefisien regresi pengaruh tangible secara keseluruhan adalah 0,839 (tanda positif) koefisien ini signifikan ($\alpha = 0,05$ dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dengan $t \text{ hitung} 5,765$ dan $t \text{ tabel} 1,684$ ($5,765 > 1,684$), maka variabel bebas atau tangible (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun (Y). Dan berdasarkan nilai signifikansi hasil $0,00 < 0,05$ maka variabel bebas (tangible) (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah pensiun) (Y). Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *tangibles*.
2. Berdasarkan uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hipotesis yang dibangun adalah bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Koefisien regresi pengaruh reliability (secara keseluruhan) adalah 0,839 (tanda positif) koefisien ini signifikan ($\alpha = 0,05$ dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dengan $t \text{ hitung} 5,765$ dan $t \text{ tabel} 1,684$ ($5,765 > 1,684$), maka variabel bebas atau reliability (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun (Y). Dan berdasarkan nilai signifikansi hasil $0,00 < 0,05$ maka variabel bebas (reliability) (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah pensiun) (Y). Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *reliability*.

3. Berdasarkan uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hipotesis yang dibangun adalah bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika t hitung $>$ t tabel. Koefisien regresi pengaruh *emphaty* (secara keseluruhan) adalah 0,839 (tanda positif) koefisien ini signifikan (α) = 0,05 dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dengan t hitung 5,765 dan t tabel 1,684 ($5,765 > 1,684$), maka variabel bebas atau *emphaty* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun (Y). Dan berdasarkan nilai signifikansi hasil $0,00 < 0,05$ maka variabel bebas (*emphaty*) (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah pensiun) (Y). Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *emphaty*.
4. Berdasarkan uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hipotesis yang dibangun adalah bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika t hitung $>$ t tabel. Koefisien regresi pengaruh *tangible*, *reliability* dan *emphaty* (pelayanan otentikasi) adalah 0,839 (tanda positif) koefisien ini signifikan (α) = 0,05 dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dengan t hitung 5,765 dan t tabel 1,684 ($5,765 > 1,684$), maka variabel bebas atau *tangible*, *reliability* dan *emphaty* (pelayanan otentikasi) (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pensiun (Y). Dan berdasarkan nilai signifikansi hasil $0,00 < 0,05$ maka variabel bebas (*tangible*, *reliability* dan *emphaty*) (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah pensiun) (Y). Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan (variabel Y) pada nasabah pensiun dengan *tangibles*, *reliability*, *emphaty*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa kesimpulan yang dapat ditarik adalah didapat suatu pelajaran bahwa dengan memberikan pelayanan seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *emphaty* (empati) akan

memberikan dampak positif kepada nasabah (pelanggan) dan dengan memberikan itu kepada nasabah, instansi tersebut berkemungkinan direkomendasikan kepada orang-orang lain yang mungkin akan menjadi nasabah (pelanggan) baru.

B. Saran

Dari pengamatan yang telah dilakukan, saran dari peneliti adalah diharapkan kepada pegawai PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan nasabah pensiun melalui pelayanan yang diberikan para pegawai melalui kinerjanya. Agar terwujudnya kepuasan nasabah pensiun di lingkungan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tanjung Balai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulhak, Ishak dan Ugi Suprayogi. *Penelitian Tindakan dalam Pendidikan Nonformal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2011
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006
- Benny Osta Nababan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan peserta pensiun pada PT. Taspen (Persero) Cabang Depok*, vol. 9, No.1. 2018
- Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta:CV. Pustaka Ilmu. 2020
- <https://www.taspen.co.id/#/?k=d01aav> (diakses pada tanggal 30 Agustus 2020 pukul 12.03)
- Imam Ghozali. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP. 2005
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo. 2009
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Prinsip dan Standar Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Tahun 2002 tentang *Jenis Pelayanan*
- Kotler, Philip dan Gary Astrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Erlangga. 2008
- Kotler, Philip dan Kevil Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Erlangga. 2009
- Lijan Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2006
- Lorens Bagus. *Kamus Filsafat*. Jakarta: Gramedia. 1996
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat. 2006
- Melisa Magda Rangan, dkk. *IPTEKS Standar Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado*. 2018
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003

- Novi Sabda Putri, dkk. *Metode Fuzzy untuk Analisa Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan Teller (Studi Kasus: PT. Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Timur)*. 2014
- Priyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing. 2008
- Rafika Sari Nasution. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) cabang Pematang Siantar*, Vol. 2 No. 2. 2014
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah)*. Jakarta: Gramedia Pustaka. 2006
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. 2005
- Salim. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cita Pustaka Media. 2018
- Sampara Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press. 2000
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas. 2003
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta. 2012
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset. 2014
- Tjiptono, Fandy. *Study Kelayakan Bisnis: Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2014
- Wiyono, Gendro. *3 in One Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN Yogyakarta. 2011
- Zuhar Musliyana, dkk. *Peningkatan Sistem Keamanan Otentikasi Single Sign On (SSO) Menggunakan Algoritma AES dan One-Time Password Studi Kasus: SSO Universitas Ubudiyah Indonesia*, Vol. 12, No. 1. 2016

Angket Sebelum Valid

ANGKET PENELITIAN

I. Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas Bapak/Ibu pada tempat yang telah disediakan.
2. Isilah setiap pernyataan yang ada sesuai dengan kondisi yang dialami.
3. Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk menjawab pernyataan yang tersedia.
4. Berikan tanda check (√) pada jawaban Bapak/Ibu di kolom jawaban.
5. Angket ini tidak ada hubungannya dengan politik.
6. Identitas Bapak/Ibu akan dirahasiakan.

II. Identitas Responden

1. Nama Responden : _____
2. Umur : _____ tahun
3. Jenis Kelamin : _____
4. Alamat Asal : _____
5. Pendidikan Terakhir : _____
6. Tahun Pensiun : _____
7. Pensiunan : _____

III. Item Pernyataan

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju
1	Ketersediaan informasi terkait dengan pelayanan otentikasi program pensiun.				
2	Petugas pelayanan yang menjamin informasi produk yang akurat.				
3	Kesigapan instansi yang menjamin produk yang akurat.				
4	Keterampilan petugas dalam melayani otentikasi program.				
5	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap setiap keluhan nasabah.				
6	Kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dalam memperoleh pelayanan.				

7	Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan.				
8	Kesesuaian pemberian pelayanan dengan nomor antrian yang nasabah dapatkan.				
9	Jaminan keamanan dokumen dan arsip-arsip penting nasabah dari instansi.				
10	Bank berusaha untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dalam proses pelayanan.				
11	Petugas pelayanan (costumer service) sangat merespon keluhan pelanggan.				
12	Bank memiliki kemampuan untuk secara terbuka mendiskusikan solusi ketika masalah yang timbul.				
13	Fasilitas ruang tunggu sangat nyaman .				
14	Kualitas produk taspen mobile.				
15	Kemudahan jangkauan nasabah dalam memenuhi prosedur pelayanan otentikasi program pensiun.				
16	Ketetapan instansi dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan otentikasi program pensiun kepada nasabah.				
17	Fasilitas pendukung pelayanan yang tersedia.				
18	Respon terhadap penanganan keluhan pelanggan.				
19	Penampilan petugas yang menarik dan rapi.				
20	Kejelasan bahasa yang diucapkan petugas.				
21	Ketanggapan petugas terhadap sesuatu yang diinginkan nasabah.				
22	Keramahan petugas saat menyambut nasabah.				
23	Keramahan petugas dari segi ucapan dalam penyampaian penjelasan kepada nasabah.				

Angket Sesudah Valid

ANGKET PENELITIAN

I. Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas Bapak/Ibu pada tempat yang telah disediakan.
2. Isilah setiap pernyataan yang ada sesuai dengan kondisi yang dialami.
3. Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk menjawab pernyataan yang tersedia.
4. Berikan tanda check (√) pada jawaban Bapak/Ibu di kolom jawaban.
5. Angket ini tidak ada hubungannya dengan politik.
6. Identitas Bapak/Ibu akan dirahasiakan.

II. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin :
4. Alamat Asal :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Tahun Pensiun :
7. Pensiunan :

III. Item Pernyataan

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju
1	Ketersediaan informasi terkait dengan pelayanan otentikasi program pensiun.				
2	Petugas pelayanan yang menjamin informasi produk yang akurat.				
3	Kesigapan instansi yang menjamin produk yang akurat.				
4	Keterampilan petugas dalam melayani otentikasi program.				
5	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap setiap keluhan nasabah.				
6	Kesesuaian pemberian pelayanan dengan nomor antrian yang nasabah dapatkan.				

7	Jaminan keamanan dokumen dan arsip-arsip penting nasabah dari instansi.				
8	Bank berusaha untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dalam proses pelayanan.				
9	Fasilitas ruang tunggu sangat nyaman .				
10	Kualitas produk taspen mobile.				
11	Kemudahan jangkauan nasabah dalam memenuhi prosedur pelayanan otentikasi program pensiun.				
12	Ketetapan instansi dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan otentikasi program pensiun kepada nasabah.				
13	Fasilitas pendukung pelayanan yang tersedia.				
14	Respon terhadap penanganan keluhan pelanggan.				
15	Penampilan petugas yang menarik dan rapi.				
16	Kejelasan bahasa yang diucapkan petugas.				
17	Ketanggapan petugas terhadap sesuatu yang diinginkan nasabah.				
18	Keramahan petugas saat menyambut nasabah.				

Data Validitas

Pada penelitian ini, untuk memvalidkan soal digunakan SPSS versi 22, dengan 23 butir pertanyaan dengan 40 responden dengan r tabel 0,2573 dan didapat 16 soal valid. Berikut hasil dari SPSS 22 dalam bentuk tabel:

Pertanyaan	R tabel	R hitung	Keterangan
1	0,2573	0,504	Valid
2	0,2573	0,267	Valid
3	0,2573	0,506	Valid
4	0,2573	0,319	Valid
5	0,2573	0,403	Valid
6	0,2573	0,203	Tidak Valid
7	0,2573	0,154	Tidak Valid
8	0,2573	0,350	Valid
9	0,2573	0,496	Valid
10	0,2573	0,437	Valid
11	0,2573	0,134	Tidak Valid
12	0,2573	0,103	Tidak Valid
13	0,2573	0,439	Valid
14	0,2573	0,221	Tidak Valid
15	0,2573	0,251	Tidak Valid
16	0,2573	0,475	Valid
17	0,2573	0,295	Valid
18	0,2573	0,405	Valid
19	0,2573	0,414	Valid
20	0,2573	0,272	Valid
21	0,2573	0,430	Valid
22	0,2573	0,296	Valid
23	0,2573	0,086	Tidak

Lampiran 3

	3		Valid
--	---	--	-------

Data Reliabilitas

Pada penelitian ini, untuk uji reliabilitas soal digunakan SPSS versi 22, dengan 23 butir pertanyaan dengan 40 responden dengan r tabel 0,2573 dengan menggunakan uji Cronbach's Alpha dan didapat nilai 0,605. Berikut hasil dari SPSS 22:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,605	23

Data Uji Normalitas

Pada penelitian ini, untuk uji normalitas digunakan SPSS versi 22, dan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dan didapat nilai 0,200. Berikut hasil dari SPSS 22:

		Unstandardized Residual
N		16
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,96119277
Most Extreme Differences	Absolute	,139
	Positive	,139
	Negative	-,116
Test Statistic		,139
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Data Uji Multikolinearitas

Pada penelitian ini, untuk uji multikolinearitas digunakan SPSS versi 22 dan didapat nilai VIF = 1. Berikut hasil dari SPSS 22:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-41,198	14,604		-2,821	,014		
	X	,713	,124	,839	5,765	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: y

Data Uji Heterokedastisitas

Pada penelitian ini, untuk uji heterokedastisitas digunakan SPSS versi 22 dan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan didapat nilai 0,651. Berikut hasil dari SPSS 22:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,643	9,817		,677	,510
	X	-,038	,083	-,123	-,462	,651

a. Dependent Variable: RES_2

Data Uji Autokorelasi

Pada penelitian ini, untuk uji heteroskedastisitas digunakan SPSS versi 22 dan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dengan menggunakan uji Durbin Watson (uji DW) dan didapat jumlah variabel independen 1 ($K=1$) = 1,40 sehingga didapatkan hasil dU dari tabel $r = 1,544$ DW lebih kecil dari batas dU dan DW kurang dari $(4-dU) = 4 - 1,544 = 2,456$. Berikut hasil dari SPSS 22:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,839 ^a	,704	,682	3,06513	1,576

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Data Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pada penelitian ini, untuk uji koefisien determinasi (R^2) digunakan SPSS versi 22, dengan ketentuan nilai koefisien determinasi 0 – 1, dan didapat nilai 0,704. Berikut hasil dari SPSS 22:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 ^a	,704	,682	3,06513

a. Predictors: (Constant), x

Data Uji Statistik F

Pada penelitian ini, untuk uji normalitas digunakan SPSS versi 22, dan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan f tabel = 4,085 dan didapat nilai 0,000 dengan nilai f hitung = 33,233. Berikut hasil dari SPSS 22 dalam bentuk tabel:

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	312,220	1	312,220	33,233	,000 ^b
	Residual	131,530	14	9,395		
	Total	443,750	15			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x

Data Uji Statistik T

Pada penelitian ini, untuk uji normalitas digunakan SPSS versi 22, dan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan t tabel = 0,6806 dan didapat nilai 0,000 dengan nilai $t = 5,765$. Berikut hasil dari SPSS 22 dalam bentuk tabel:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-41,198	14,604		-2,821	,014
x	,713	,124	,839	5,765	,000

a. Dependent Variable: y

Dokumentasi Penelitian



