

**ANALISIS PENGARUH SISTEM ENROLLMENT TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DARI TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI (TASPEN) DALAM
PENARIKAN GAJI PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KC BUKITTINGGI GURU HAMZAH**

Rahmadhani *¹

Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia
Rhmadhanio5@gmail.com

Novera Martilova

Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia
martilovanovera@gmail.com

Abstract

The results of this study conclude that the Enrollment System has a significant influence on customer satisfaction at BSI KC Bukittinggi as evidenced by the results of a simple linear regression $Y = 12.368 + 0.531 X_1$ where this figure shows a positive value. The results of the t test obtained a significant value of $t_{count} > t_{table}$ or $2.659 > 1.746$, so it can be concluded that H_0 is rejected H_1 is accepted, which means that the Enrollment System Variable (X) partially influences Customer Satisfaction Variable (Y). In the sense that the better the Enrollment System service at BSI KC Bukittinggi, the higher customer satisfaction will be at BSI KC Bukittinggi. The result of the coefficient of determination (R^2) of 30.7% has a weak effect because the value does not reach 50% while the remaining 69.3% is influenced by other variables that are not included in the research that the author is doing. These findings indicate that the Enrollment System service is one of the factors that determine the increase in customer satisfaction at BSI KC Bukittinggi Guru Hamzah.

Keywords : System Registration, Customer Satisfaction.

Abstrak

Konsekuensi dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Enlistment Framework berdampak pada loyalitas konsumen di BSI KC Bukittinggi yang dibuktikan dengan efek samping basic direct relaps $Y = 12,368 + 0,531 X_1$ dimana angka ini menunjukkan nilai yang positif. Konsekuensi dari uji t diperoleh nilai kritis $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,659 > 1,746$, sehingga sangat mungkin disimpulkan bahwa H_0 dihilangkan H_1 diakui, dan itu menyiratkan bahwa Variabel Kerangka Pendaftaran (X) sampai batas tertentu mempengaruhi Konsumen Variabel Loyalitas (Y). dalam artian pelanggan akan lebih puas di BSI KC Bukittinggi jika pelayanan sistem pendaftaran disana lebih baik. Sisanya 69,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian penulis, sehingga hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 30,7% berpengaruh lemah karena nilainya tidak mencapai 50%. Berdasarkan temuan tersebut, salah satu faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di BSI KC Bukittinggi Guru Hamzah adalah pelayanan Sistem Pendaftaran.

¹ Korespondensi Penulis

Kata Kunci : *Sistem Enrollment, Kepuasan Nasabah.*

PENDAHULUAN

Administrasi publik pada dasarnya mencakup bagian kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah bertugas menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan berupa barang dan jasa, peraturan, atau pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, dan bidang lainnya (Rafika Sari Nasution, 2014).

Pada umumnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan. Masyarakat, sebagai penerima pelayanan publik, memiliki banyak alasan untuk percaya bahwa pemerintah akan memberikan pelayanan yang berkualitas. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah setiap dan semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pertolongan Umum adalah suatu tindakan atau rangkaian latihan dalam sistem pemenuhan kebutuhan pertolongan sesuai dengan peraturan dan pedoman bagi setiap penduduk dan penghuni tenaga kerja dan produk serta administrasi pengurusan yang diberikan oleh koperasi ahli yang terkait. dengan kepentingan penyelenggaraan pemerintahan.

Penerima pensiun mencatat sendiri informasi mereka selama pendaftaran untuk memastikan bahwa database perusahaan menyimpan informasi pribadi mereka. Selain itu, perekaman diri secara digital ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi milik perusahaan. Aplikasi akan memeriksa informasi biometrik pensiunan seperti sidik jari, suara dan wajah. Tindakan ini membatasi misrepresentasi yang mungkin terjadi, misalnya memberikan aset manfaat kepada individu yang bukan anggota anuitas terdaftar.

Salah satu cara autentikasi agar pensiunan tidak harus ke bank atau pos untuk mengambil uang pensiun adalah melalui aplikasi autentikasi. Namun, jika pensiunan mengalami kendala dalam menggunakan smartphone untuk autentikasi, mereka tetap bisa langsung ke bank atau mitra pos pembayaran (Benny Osta Nababan, 2018).

Penerima tunjangan veteran dan dana kehormatan dapat melakukan autentikasi berkala setiap bulan sekali bagi penerima pensiun. Selain itu, penerima Pensiun Penyelenggara Negara harus menjalani pengesahan berkala setiap dua bulan sekali. Perorangan PNS, TNI, dan POLRI tanpa tunjangan keluarga Kemudian pengesahan setiap 6 (enam) bulan sekali bagi penerima Tunjangan Penyelenggara Negara, PNS, TNI/Polri yang benar-benar memiliki tunjangan keluarga. Terlebih lagi,

orang yang pingsan / lebih tua dapat meminta kunjungan dari kaki tangan yang membayar. Validasi penting dan vital untuk penarikan cadangan anuitas yang lancar dan aman.

Aplikasi ini dikembangkan sebagai metode autentikasi alternatif bagi pensiunan untuk menghilangkan kebutuhan mereka untuk mengunjungi mitra pos atau pembayaran. Aplikasi ini ditujukan untuk semua pensiunan, tetapi mereka yang baru memasuki usia pensiun akan mendapatkan manfaat paling banyak dari menggunakannya.

PT. Pensiunan dan calon pensiunan bisa mendapatkan layanan dari Taspen di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Guru Hamzah, seperti pencatatan data pendaftaran atau digitalisasi data biometrik penerima pensiun. Setelah interaksi Pendaftaran selesai, penerima anuitas kemudian dapat memanfaatkan pengembangan dari PT. Taspen untuk verifikasi bebas menggunakan ponsel (Priskilla Gracea Langkai, 2018).

Pensiunan harus secara berkala menggunakan smartphone mereka untuk melakukan autentikasi dengan PT Taspen. Namun demikian, prosedur otentikasi sering gagal. Selain itu, keluhan pelanggan di mitra Taspen PT. Kegagalan autentikasi di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi sebenarnya sudah biasa terjadi. Ini biasanya terjadi karena banyak pensiunan yang mengkonfirmasi pada awal bulan. Oleh karena itu, untuk menghindari kekecewaan terhadap proses verifikasi, sebaiknya dilakukan sebelum awal bulan karena jumlah pelanggan aplikasi validasi Taspen umumnya lebih sedikit. Selain itu, kesalahan sistem atau kesalahan sistem juga dapat menyebabkan kegagalan otentikasi. Tidak perlu khawatir jika hal ini terjadi. karena Taspen sudah memiliki pilihan lain. Siklus verifikasi harus dapat dilakukan secara langsung di bank. Pensiunan hanya perlu pergi ke mitra pembayaran Taspen, di mana mereka dapat disahkan oleh pegawai bank di bank.

Prosedur penarikan yang lama, tidak efisien dan memakan waktu adalah pendorong di balik munculnya layanan pensiun berbasis teknologi. Perubahan sistem pelayanan bagi nasabah pensiunan yang menggunakan smartphone menunjukkan peningkatan pelayanan. Pensiunan peserta yang ingin mencairkan dana pensiunnya harus dilakukan langsung di rekanan atau posko karena semua peserta dilarang memiliki kartu ATM dengan alasan keamanan. Sebelumnya, peserta pensiun diwajibkan mengakumulasi setiap awal bulan sesuai ketentuan lama.

Keluhan nasabah pensiunan; jika mereka gagal memverifikasi, gaji tidak akan disetorkan ke rekening pelanggan. Jika Anda belum mengonfirmasi kompensasi Anda, itu tidak akan masuk ke akun klien. Karena verifikasi adalah kepastian hidup atau masih menunjukkan bahwa pensiunan masih dekat, ada pengecualian bagi penerima manfaat yang lemah/tua siap untuk menuntut perawatan khusus. Tujuan utama autentikasi Taspen adalah memanfaatkan teknologi ini sebagai bentuk bukti keberadaan yang dapat diakses melalui aplikasi mobile yang dapat diunduh di

smartphone penerima pensiun. Ini akan mempermudah proses autentikasi dengan cara yang lebih tepat waktu dan akurat. Akibatnya, surat kuasa tidak berlaku lagi. Meskipun penerima pensiun telah meninggal dunia, uang pensiunnya tetap diambil. Di satu sisi, pemerintah tidak ingin dinyatakan bersalah melakukan pelanggaran.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Produk Tabungan Pensiun
PT. Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Guru
Hamzah
Tahun 2016-2021

Tahun	Σ Nasabah	%
2017	127	-
2018	130	2.36
2019	152	16.92
2020	162	6.57
2021	194	19.75

Sumber: PT Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi

Pada tabel 1.1 di atas dapat dilihat dengan sangat baik bahwa tingkat klien yang telah membuat dana cadangan selama beberapa tahun terakhir telah berubah. Pada tahun 2017, terdapat 127 nasabah yang menggunakan produk tabungan pensiun. Pada tahun 2018, terdapat 130 nasabah atau 3,36 persen yang menggunakan produk tabungan hari tua. Pada 2019, jumlah pelanggan sebanyak 152 pelanggan atau 16,92 persen. Pada 2020 akan ada 162 pelanggan atau 6,57 persen, dan pada 2021 akan ada 194 pelanggan atau 19,75 persen.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah disebutkan, masih terdapat permasalahan yang dikeluhkan pelanggan. Selain itu, perlu diselidiki sejauh mana bukti fisik (tangibles) seperti fasilitas, keandalan seperti layanan yang dijanjikan dan penyimpanan dokumen, dan empati (emphaty) seperti perhatian karyawan terhadap pelanggan akan mempengaruhi keputusan. Selain itu, diharapkan dengan meningkatkan ketiga aspek tersebut akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Karena loyalitas konsumen merupakan salah satu variabel yang harus difokuskan. Diantisipasi bahwa keluhan pelanggan akan turun sebagai akibat dari peningkatan kualitas (Lola, 2022).

Penulis menerima berbagai keluhan dari penerima pensiun pada bagian autentikasi Taspen ini, antara lain contoh pengajuan dari penerima pensiun pertama yang ingin mendaftar dan penerima pensiun yang kesulitan menggunakan aplikasi autentikasi Taspen. Namun, mengingat program ini masih dalam tahap awal, sejumlah besar kekurangan masih ada. Pensiunan sering mengungkapkan kekecewaan, ketidaksabaran, dan keinginan untuk penjelasan karena seringnya terjadi kesalahan teknis yang disebabkan oleh masalah server.

METODE PENELITIAN

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini termasuk jenis eksplorasi kuantitatif, khususnya Dampak Kerangka Pendaftaran Terhadap Loyalitas Konsumen di BSI KCP Bukittinggi.

Pemeriksaan kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan banyak sekali angka, mulai dari mata kuliah pengumpulan informasi, penyelidikan informasi dan penyajian informasi. Penelitian ilmiah yang sistematis tentang bagian-bagian, fenomena, dan keterkaitannya dikenal dengan penelitian kuantitatif. Model matematika, teori, dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam menjadi fokus penelitian kuantitatif. Bagian penting dari penelitian kuantitatif adalah mengukur berbagai hal.

Strategi kuantitatif seharusnya menjadi teknik konvensional karena telah digunakan cukup lama dan telah berubah menjadi praktik sebagai strategi untuk penelitian. Karena didasarkan pada filosofi positivisme, maka metode ini dikenal dengan metode positivistik. Karena berbagai bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang baru dapat ditemukan dan dikembangkan dengan menggunakan pendekatan ini, maka disebut juga sebagai metode penemuan. Teknik ini disebut strategi kuantitatif karena informasi pemeriksaannya berupa angka-angka dan penyelidikannya menggunakan wawasan (Suryani dan Handayani, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas dan uji reliabilitas merupakan bagian dari uji instrumen penelitian. Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah suatu instrumen dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian. Aplikasi SPSS 26 digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan alat ukur mana yang dapat mengontrol apa yang perlu diukur. 12 pernyataan yang digunakan untuk mengetahui Analisis Pengaruh Sistem Pendaftaran terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil (Taspen) dalam Penarikan Gaji di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bukittinggi Guru Hamzah digunakan untuk menguji validitas

instrumen penelitian. tercantum di bawah ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r- Hitung	r- Tabel	Keterangan
Sistem Enrollment	X1	0,577	0,4683	Valid
	X2	0,600	0,4683	Valid
	X3	0,625	0,4683	Valid
	X4	0,600	0,4683	Valid
	X5	0,781	0,4683	Valid
	X6	0,471	0,4683	Valid
Kepuasan Nasabah	Y1	0,533	0,4683	Valid
	Y2	0,490	0,4683	Valid
	Y3	0,696	0,4683	Valid
	Y4	0,777	0,4683	Valid
	Y5	0,736	0,4683	Valid
	Y6	0,683	0,4683	Valid

Berdasarkan tabel 4.15 diatas diketahui bahwa masing-masing pernyataan di variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini adalah valid. Untuk mengukur valid atau tidaknya item pernyataan dari kuesioner ini digunakan metode pearsons correlation. Suatu data dinyatakan valid apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ dimana $r\text{-tabel}$ untuk $N=18$, $df = 72$ dengan tingkat signifikan 5% adalah 0,4683.

Untuk mengetahui reliable atau tidaknya suatu instrumen maka dapat menggunakan metode Cronbach Alpha. Suatu item instrumen penelitian dikatakan reliable atau memiliki kehandalan yang tingkat apabila diperoleh nilai Alpha Cronbach > 60 . Berikut merupakan hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.15

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Variabel X

Dengan demikian, 12 item pernyataan pada variabel dalam angket kuesioner penelitian ini dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,745	7

Sumber : Output SPSS 24

Pada table 4.15 diatas dapat dilihat hasil uji Reliabilitas pada Sistem Enrollment memiliki Cornbach Alpha $0,745 > 0,60$ sehingga dapat dikatakan seluruh pernyataan reliabel.

Tabel 4.16

Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,760	7

Sumber : Output SPSS 24

Pada table 4.16 diatas dapat dilihat hasil uji Reliabilitas pada Kepuasan Nasabah memiliki Cornbach Alpha $0,760 > 0,60$ sehingga dapat dikatakan seluruh pernyataan reliabel.

Tabel 4.17
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		18
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,25762084
Most Extreme Differences	Absolute	,163
	Positive	,128
	Negative	-,163
Test Statistic		,163
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

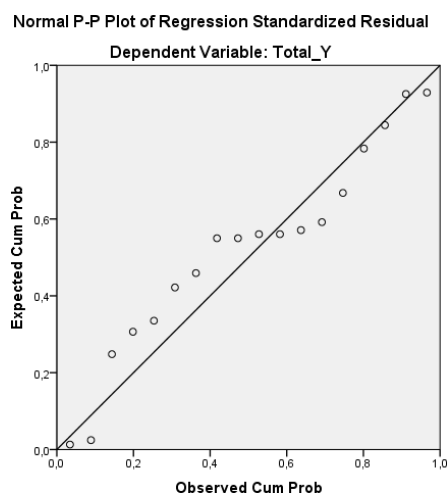
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4.17 diatas diperoleh nilai signifikan dari uji kolmogrov smimov sebesar $0,200 > 0,05$ yang terdapat pada tabel asymp, sig (2-tailed) maka dapat di simpulkan bahwa data dari tabel ini berdistribusi normal.

Metode lainnya yang dapat digunakan untuk menguji nomalitas data adalah menggunakan P-P Plot. Metode ini membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka titik-titik pada gambar akan mengikuti garis diagonalnya.



Gambar 4.1 di atas menunjukkan adanya olesan yang tersebar di sekitar garis sudut ke sudut dan penyebarannya mengikuti garis miring. Berdasarkan analisis grafik normal probability plot menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini lolos uji normalitas.

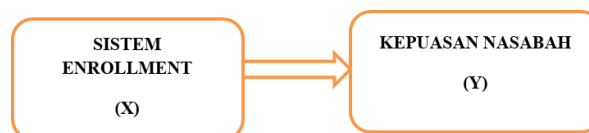
Berdasarkan analisis regresi sederhana dapat disimpulkan pengaruh sistem enrollment terhadap kepuasan nasabah tidak mengalami perubahan atau tetap maka tingkat kepuasan nasabah nilainya sebesar 12,368 satuan. Koefisiensi Sistem Enrollment (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diartikan setiap kenaikan satu satuan Sistem Enrollment maka Kepuasan Nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,531 satuan.

Hasil uji t menunjukan sebesar $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,659 > 1,746$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial sistem enrollment berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di kota Bukittinggi tahun 2016-2021. Yang artinya bahwa H_1 diterima atau H_0 ditolak sehingga sistem enrollment berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kota Bukittinggi. Hal tersebut berarti besar atau kecilnya sistem enrollment mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Hasil analisis Determinasi pada penelitian ini sebesar 0.307, dimana nilai ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel sistem enrollment (X) dalam mempengaruhi kepuasan nasabah (Y) sebesar 30,7% berpengaruh lemah karena nilainya tidak sampai 50% sedangkan sisanya 69,3% lagi dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kerangka Pemikiran

Gambar Kerangka Pemikiran



Sifat administrasi pendaftaran yang ada di Bank Syariah Indonesia perlu terus ditingkatkan agar sesuai dengan keinginan nasabah yang mengundurkan diri, sehingga tingkat pemenuhan anggota yang mengundurkan diri dapat terpenuhi. Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai tingkat pelayanan yang diberikan kepada peserta dan penerima TASPEN di Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi: penampilan pegawai, kebersihan, keahlian, kesopanan, dan faktor lainnya meliputi prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, keterampilan pegawai, karyawan responsif, dan karyawan komunikatif.

Pensiunan peserta akan dapat memberikan tanggapan yang mempengaruhi penilaian layanan di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Guru Hamzah dengan lebih mudah berkat komponen ini.

KESIMPULAN

Hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa sistem pendaftaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan: $Y = 12,368 + 0,531 X_1$, dimana X_1 positif. Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hasil uji t diketahui nilai signifikan kepuasan pelanggan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 0,05 dan thitung > ttabel atau 2,659 > 1,746. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang menunjukkan bahwa variabel sistem pendaftaran (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Data yang diolah menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,307 satuan. Artinya kontribusi variabel kepuasan nasabah terhadap sistem pendaftaran di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Guru Hamzah sebesar 30,7%. Sumbangan ini lemah karena nilainya di bawah 50%, dan sisanya 69,3% lagi-lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dapat ditarik kesimpulan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Benny Osta Nababan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Pensiun pada PT. Taspen (Persero) cabang Depok*, Vol. 9, No. 1, hlm. 89-94, 2018
- Lola,. *Analisis Peran Perseroan Terbatas Taspen dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Dana Pensiunan di kota Banda Aceh*. Hlm. 5, (2022)
- Priskilla Gracea Langkai, *Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero) cabang Manado*. Hlm 74, (2018)
- Rafika Sari Nasution, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Taspen (Persero) cabang Pematang Siantar*, Vol. 2 No. 2, hlm 30-34, 2014
- Suryani dan Handayani, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Kencana, Hal, 109, (2015)