

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PENGGUNAAN
APLIKASI DIGITAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. TASPEN (PERSERO) KC TANJUNGPINANG KEPULAUAN RIAU**



SKRIPSI

Diajukan kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S.E)

Oleh:

ANUAR HIDAYAT

NIM. 211752

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

TAHUN 2025



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anuar Hidayat
NIM : 211752
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini terdapat plagiasi, baik isi, logika, maupun datanya, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh karenanya secara otomatis batal demi hukum.

Bintan, Oktober 2025

Yang menyatakan



Anuar Hidayat

NIM. 211752



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id


PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Aplikasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang Kepulauan Riau
Nama : Anuar Hidayat
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
NIM : 211752
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 28 Oktober 2025
Nilai Munaqasyah :


Dan dinyatakan telah diterima oleh STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang


Firdaus, S.H.I., M.H.
NIDN. 2101079003


Sekretaris


Hanafi Yunus, Lc., M.H.I.
NIDN. 2009117902

Penguji I



Sella Kurnia Sari, M.Sc.
NIDN. 2022119101

Penguji II


Sudarto, S.E., M.M.
NIDN. 2115046201

Bintan, 28 Oktober 2025

STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau
Ketua,


Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag.
NIP. 197503242006041005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 07771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Anuar Hidayat
NIM : 211752
Program studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Aplikasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang

Menyatakan bahwa skripsi ini sudah layak untuk dilanjutkan pada sidang Munaqasyah. Diharapkan semoga skripsi tersebut sudah dapat diterima dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bintan, Oktober 2025

Pembimbing I

Kamaruzaman, M.M
NIDN. 1008118302

Pembimbing II

Fauziah Hanum, M.Ak
NIDN. 2003099401



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
SULTAN ABDURRAHMAN KEPULAUAN RIAU**

Kampus: Jl. Lintas Barat KM. 19 Ceruk Ijuk Kelurahan Toapaya Asri – Bintan
Telp. 0771-4442607 Fax. 0771-4442610

Website: www.stainkepri.ac.id Email: stainkepri@kemenag.go.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah
STAIN Sultan Abdurrahman
Kepulauan Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Aplikasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspem (Persero) KC Tanjungpinang.**

Yang ditulis oleh:

Nama : Anuar Hidayat
NIM : 211752
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada program studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau untuk diujikan dalam rangka untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bintan, Oktober 2025

Pembimbing I

Kamaruzaman, M.M
NIDN. 1008118302

Pembimbing II

Fauziah Hanum, M.Ak
NIDN. 2003099401

ABSTRAK

Anuar Hidayat, 2025, 211752. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Penggunaan Aplikasi Digital terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya meningkatkan kepuasan nasabah dalam menghadapi era digitalisasi layanan. PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang sebagai lembaga yang bergerak di bidang layanan keuangan bagi aparatur sipil negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta memanfaatkan teknologi digital guna memenuhi kebutuhan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dengan nilai t hitung sebesar $8,288 > t$ tabel $1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (2) Kualitas Penggunaan Aplikasi Digital (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dengan nilai t hitung sebesar $4,837 > t$ tabel $1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (3) Secara simultan, Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Penggunaan Aplikasi Digital (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dengan nilai F hitung sebesar $42,248 > F$ tabel $3,08$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,466$, yang berarti $46,6\%$ Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Penggunaan Aplikasi Digital, sedangkan sisanya $53,4\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Penggunaan Aplikasi Digital, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Anuar Hidayat, 2025, 211752. *The Influence of Service Quality and Digital Application Usage Quality on Customer Satisfaction at PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang. Sharia Business Management Study Program, STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.*

The background of this research lies in the importance of enhancing customer satisfaction in the era of service digitalization. PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang, as an institution engaged in financial services for civil servants, is required to provide high-quality services and utilize digital technology to meet customer needs. This study aims to examine the influence of service quality and digital application usage quality on customer satisfaction at PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang.

This research employed a quantitative method with a survey approach. The population consisted of all customers of PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang, with a sample of 100 respondents. Data were collected through questionnaires, while data analysis included validity tests, reliability tests, descriptive analysis, classical assumption tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2).

The results of the study indicate that: (1) Service Quality (X1) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y), with a t-value of 8.288 > t-table 1.984 and a significance value of 0.000 < 0.05. (2) Digital Application Usage Quality (X2) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y), with a t-value of 4.837 > t-table 1.984 and a significance value of 0.000 < 0.05. (3) Simultaneously, Service Quality (X1) and Digital Applications Usage Quality (X2) significantly influence Customer Satisfaction (Y), with an F-value of 42.248 > F-table 3.08 and a significance value of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination (R^2) is 0.466, indicating that 46.6% of Customer Satisfaction is explained by Service Quality and the Use of Digital Applications, while the remaining 53.4% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Digital Application Usage Quality, Customer Satisfaction.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ḍal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَا	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَأَلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ.يَ.وَ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
يِ.وِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu:

1. *Ta' marbutah* hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan *dammah*, transliterasinya adalah “t”.

2. *Ta' marbutah* mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا / Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ / Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ / Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ / Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا / Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi S1 Manajemen Bisnis Syariah di STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Aplikasi Digital terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspem (Persero) KC Tanjungpinang Kepulauan Riau**. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari tantangan dan hambatan. Namun, dengan izin Allah SWT serta bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Faisal, M.Ag selaku Ketua STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
3. Bapak Aris Bintania, M.Ag selaku Wakil Ketua I STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
4. Bapak Dr. Drs. Almahfuz, M.Si selaku Wakil Ketua II STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
5. Bapak Rahmad Budi Harto, M.M selaku Wakil Ketua III STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.
6. Bapak Kamaruzaman, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah sekaligus Dosen Pembimbing I yang dengan sabar meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dan arahan.
7. Ibu Fauziah Hanum, M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, motivasi, dan dukungan dalam penyusunan skripsi.

8. Ibu Aulia Rahman, M.E.I selaku Penasehat Akademik yang senantiasa membimbing penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh dosen STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau yang telah berbagi ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
10. Pimpinan dan staf PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Nur Syifa Fadhilah tersayang sebagai partner spesial penulis, terimakasih selalu mendampingi, mendukung, dan menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan serta rekan-rekan mahasiswa Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2021 atas kebersamaan dan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan ke depannya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, bagi lembaga, serta bagi masyarakat secara umum.

Bintan, Oktober 2025

Penulis



Anuar Hidayat

NIM. 211752

MOTTO

One Piece 849 / 18.35 :

**“Dengar! Semua orang memiliki gilirannya masing-masing. Bersabar dan
tunggulah! Itu akan datang dengan sendirinya. Maksudku, giliranmu”**

- Gol D. Roger -

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini penulis persembahkan:

Pertama, kepada Bapak Musliadi tercinta. Walaupun Bapak tidak sempat merasakan bangku kuliah, namun kerja keras dan keteguhan Bapak dalam mendidik serta memberikan semangat hidup menjadi motivasi besar bagi penulis untuk berjuang menyelesaikan studi hingga meraih gelar sarjana.

Kedua, kepada Mamak Miah tersayang dan pintu surgaku. Terima kasih atas doa yang selalu engkau langitkan di setiap sujudmu. Doa dan kasih sayangmulah yang menjadi kekuatan utama penulis untuk bertahan hingga titik ini.

Ketiga, untuk adik ku Nur Fatihah, yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan. Kehadiranmu menjadi alasan penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan studi ini dengan penuh tanggung jawab.

Keempat, untuk diriku sendiri Anuar Hidayat, seorang anak yang berusaha kuat meyakinkan diri bahwa segala perjuangan ini bisa dilalui. Terima kasih telah bertahan, tidak menyerah, dan terus melangkah hingga akhirnya mampu menyelesaikan studi ini. Semoga Allah SWT senantiasa meridhai setiap langkah ke depan.

Dan terakhir, kepada almamater tercinta Program Studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, tempat yang telah menjadi wadah penulis dalam menimba ilmu, pengalaman, serta pembelajaran berharga. Semoga karya kecil ini dapat memberi manfaat dan menjadi bagian dari pengembangan keilmuan di masa mendatang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xv
MOTTO.....	xvii
KATA PERSEMBAHAN	xviii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Kajian Terdahulu	10
F. Kerangka Teori.....	17
G. Sistematika Pembahasan	18
BAB II KONSEP TEORITIS DAN OPERASIONAL VARIABEL.....	20
A. Kerangka Teori.....	20
B. Hipotesis.....	38
C. Operasional Variabel	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Desain Penelitian.....	45
B. Populasi dan Sampel	46
C. Teknik Pengumpulan Data	48
D. Teknik Analisis Data	50
 BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	 58
A. Tinjauan Umum Lokasi.....	58
1. Sejarah Singkat PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang	58
2. Visi dan Misi PT. Taspen (Persero)	60
3. Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang	60
B. Penyajian Data	65
1. Karakteristik Responden	65
2. Deskriptif Statistik Variabel	68
3. Uji Instrumen.....	80
4. Uji Asumsi Klasik	84
5. Uji Hipotesis.....	87
C. Analisis Data Penelitian	92
1. Tingkat Variabel X1, Variabel X2 dan Variabel Y.....	93
2. Pengaruh Variabel X1 dan Variabel X2 Terhadap Variabel Y	101
 BAB V PENUTUP.....	 108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori.....	17
Gambar 4.1 Struktur Oganisasi Taspen KC Tanjungpinang.....	60
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot.....	85
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	48
Tabel 3.2 Indikator Variabel	49
Tabel 3.3 Tafsiran Nilai Rata-Rata	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	67
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel X1	68
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Total Variabel X1	73
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel X2.....	73
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Total Variabel X2.....	76
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Y	77
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Total Variabel Y	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Aplikasi Digital (X2).....	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	87
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	88
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	89
Tabel 4.20 Hasil Uji t (Parsial)	91
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan)	92

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk layanan keuangan, asuransi, dan pensiun. Digitalisasi aplikasi menjadi suatu keharusan bagi perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dan asuransi untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, digitalisasi tidak hanya sekadar tren, tetapi menjadi bagian dari strategi nasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan transparansi.¹

PT. Taspen (Persero) sebagai perusahaan yang mengelola dana pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN) terus melakukan inovasi digital untuk memberikan kemudahan bagi para pesertanya. Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah pengembangan aplikasi layanan digital untuk memastikan bahwa peserta, khususnya para pensiunan, mendapatkan akses layanan secara lebih mudah, cepat, dan aman.²

Seiring dengan revolusi industri 4.0, digitalisasi aplikasi telah menjadi kebutuhan mendesak bagi berbagai institusi, termasuk perusahaan asuransi sosial seperti PT. Taspen. Digitalisasi aplikasi bertujuan untuk mengurangi

¹ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra, "E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality," *Journal of Service Research* 7, no. X (2005): 1–21.

² PT. Taspen (Persero) Official Website

ketergantungan pada layanan manual yang sering kali membutuhkan waktu lama, biaya tinggi, dan rentan terhadap kesalahan manusia.³

Di Indonesia, implementasi teknologi digital dalam layanan publik telah didorong oleh berbagai regulasi, seperti Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui kebijakan ini, pemerintah mendorong lembaga-lembaga publik untuk beralih ke layanan digital yang lebih terintegrasi dan efisien.⁴

PT. Taspen (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab atas program jaminan sosial bagi ASN dan pejabat negara, termasuk program pensiun dan tabungan hari tua. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada pesertanya, PT. Taspen telah mengembangkan berbagai aplikasi digital untuk mempermudah proses administrasi dan transaksi bagi nasabahnya.

Sebelumnya, PT. Taspen telah meluncurkan aplikasi Taspen Otentikasi, sebuah platform yang memungkinkan para pensiunan melakukan proses autentikasi mandiri. Aplikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa pembayaran pensiun diberikan kepada penerima yang sah tanpa harus melakukan verifikasi secara langsung di kantor cabang atau mitra bayar.⁵

³ Rita Rahayu and John Day, "Determinant Factors of E-Commerce Adoption by SMEs in Developing Country: Evidence from Indonesia," *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 195 (2015): 142–50, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.423>.

⁴ Sterlina Kuntoro and Giri Suseno, "Hambatan Dan Solusi Dalam Digitalisasi Layanan Publik Di Negara Berkembang," *Jurnal Al-Mahkamah* 1, no. 01 (2024): 31–48, <https://journal.syamilahpublishing.com/index.php/mahkamah/article/view/52>.

⁵ PT. Taspen (Persero) Official Website

Namun, kebutuhan nasabah semakin berkembang, dan aplikasi Taspen Otentikasi memiliki keterbatasan dalam hal fitur dan integrasi layanan. Oleh karena itu, PT. Taspen kemudian menggantinya dengan SuperApps yang lebih canggih dan terintegrasi, yaitu Andal by Taspen. Andal by Taspen resmi diluncurkan pada 1 Januari 2025 sebagai aplikasi pengganti Taspen Otentikasi dan mulai diberlakukan untuk seluruh peserta secara nasional. Pergantian dari aplikasi Taspen Otentikasi ke Andal by Taspen dilakukan oleh PT Taspen (Persero) sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan digital bagi nasabah. Aplikasi baru ini dikembangkan untuk menyediakan layanan yang lebih terintegrasi dibandingkan Taspen Otentikasi. Selain fitur otentikasi pensiun, Andal By Taspen juga mencakup berbagai layanan tambahan seperti informasi saldo, klaim manfaat, dan administrasi lainnya, sehingga memudahkan nasabah dalam mengakses layanan secara digital.⁶

Selain itu, peningkatan keamanan dan keakuratan data menjadi salah satu alasan utama perubahan ini. Sistem keamanan dalam Andal by Taspen telah ditingkatkan untuk memastikan validitas data nasabah serta mengurangi risiko penyalahgunaan atau pemalsuan identitas. Dengan tampilan antarmuka yang lebih modern dan fitur yang lebih mudah diakses, aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengguna, meskipun masih terdapat tantangan dalam adaptasi, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi. Pergantian ini juga dilakukan agar sistem lebih kompatibel dengan perkembangan teknologi serta standar layanan keuangan yang lebih efisien.

⁶ PT. Taspen (Persero) Official Website

Sebagai bagian dari strategi digitalisasi PT Taspen, perubahan ke Andal By Taspen diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan serta memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses hak dan manfaat mereka secara mandiri. Meskipun masih menghadapi beberapa kendala teknis dan tantangan adaptasi bagi sebagian nasabah, aplikasi ini diharapkan menjadi solusi jangka panjang yang lebih efektif dalam mendukung layanan PT Taspen (Persero).⁷

Berdasarkan wawancara dengan karyawan PT Taspen (Persero) KC Tanjungpinang, terdapat beberapa permasalahan utama yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi Andal by Taspen. Saat ini, aplikasi masih tergolong baru, sehingga masih sering mengalami berbagai kendala teknis atau troubleshooting. Beberapa gangguan yang terjadi menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan secara digital.

Selain kendala teknis, tantangan lainnya adalah tingkat kesiapan pengguna dalam mengadopsi aplikasi ini. Minoritas peserta Taspen merupakan pensiunan atau individu berusia lanjut yang umumnya kurang familiar dengan teknologi digital (gaptek). Hal ini menyebabkan sebagian nasabah pensiunan mengalami kesulitan dalam memahami dan menyesuaikan diri dengan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan pendampingan lebih lanjut agar penggunaan aplikasi Andal by Taspen dapat lebih optimal serta meningkatkan kepuasan nasabah dalam mengakses layanan Taspen secara digital.

⁷ Jochen Wirtz and Christopher Lovelock, *Services Marketing People, Technology, Strategy, Ninth Edition*, *Services Marketing: People, Technology, Strategy, Ninth Edition*, 2021, <https://doi.org/10.1142/y0024>.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, Kantor Cabang Tanjungpinang sebagai salah satu unit operasional PT. Taspen memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa kualitas layanan, baik secara langsung maupun melalui aplikasi, tetap memenuhi kebutuhan nasabah. Penelitian ini menyoroiti kedua bentuk pelayanan tersebut, yaitu pelayanan offline (tatap muka) dan pelayanan online melalui aplikasi Andal by Taspen. Permasalahan kualitas pelayanan saat ini belum ada, dikarenakan sudah mencapai indeks 99% yang didapatkan dari data kantor pusat. Dengan jumlah kepuasan nasabah yang terus meningkat, efektivitas dan efisiensi layanan menjadi tantangan yang perlu diatasi.⁸

Kualitas pelayanan tetap menjadi elemen penting dalam industri layanan asuransi dan keuangan. Dimensi-dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sangat memengaruhi kepuasan nasabah. Dalam konteks PT. Taspen, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup layanan tatap muka di kantor cabang, tetapi juga interaksi melalui aplikasi digital. Kesesuaian antara ekspektasi dan realisasi pelayanan akan berdampak langsung pada kepuasan nasabah.⁹

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan efektivitas aplikasi digital memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di berbagai industri, termasuk layanan keuangan. Namun, setiap perusahaan memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga diperlukan

⁸ Hasil observasi penulis terhadap PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang.

⁹ Dionisia Ketrin Jerubu, "Keunggulan Aplikasi Andal by Taspen: Perubahan Utama Dalam Proses Autentikasi," Oke Flores, 2025.

kajian khusus dalam konteks PT. Taspen Kantor Cabang Tanjungpinang. Dengan memahami pengaruh kedua variabel tersebut, perusahaan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat daya saingnya.¹⁰

Namun, penggunaan aplikasi digital tetap harus didukung dengan kualitas pelayanan yang baik dari pihak PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang. Kualitas pelayanan yang prima, baik dalam bentuk interaksi langsung dengan petugas maupun melalui fitur yang disediakan dalam aplikasi, menjadi elemen kunci dalam membangun kepuasan nasabah.

Adapun jumlah peserta yang terdaftar di PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang terdiri dari 12.800 nasabah pensiunan dan 36.600 nasabah ASN/PNS aktif. Dalam penelitian ini, fokus kajian diarahkan kepada nasabah pensiunan sebagai responden, mengingat kelompok ini merupakan pengguna utama layanan pembayaran pensiun dan aplikasi Andal by Taspen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan dan penggunaan aplikasi digital Andal by Taspen memengaruhi tingkat kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Tanjungpinang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen PT. Taspen dalam meningkatkan kualitas layanan, baik secara langsung maupun digital, untuk memenuhi ekspektasi nasabah.¹¹

¹⁰ Fred. D. Davis, 'Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information', *MIS Quarterly*, 13 (3) (1989), h. 318–240.

¹¹ Lilis Susilawaty and Nicola Nicola, "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan," *Jurnal Manajemen Maranatha* 19, no. 2 (2020): 179–90, <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>.

Dalam menghadapi dinamika jumlah kunjungan nasabah, PT Taspen (Persero) KC Tanjungpinang terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan, baik secara langsung di kantor cabang maupun melalui penggunaan aplikasi digital dengan aplikasi Andal by Taspen. Melihat latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, penulis bermaksud mengkaji lebih lanjut melalui penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Aplikasi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang”**.

B. Pembatasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dan kualitas penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang, penulis menerapkan teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry)¹² dengan sudut pandang manajemen bisnis syariah. Agar ruang lingkup kajian lebih terarah, penelitian ini hanya difokuskan pada:

1. Penelitian dilakukan di PT. Taspen Persero KC Tanjungpinang, dengan fokus pada layanan yang diberikan kepada nasabah pensiunan.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas penggunaan aplikasi digital (kualitas digitalisasi layanan) “Andal by Taspen” terhadap kepuasan nasabah.

¹² AbdulQawi Othman and Lynn Owen, “The Multi Dimensionality of Carter Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House,” *International Journal of Islamic Financial Services* 3, no. 1 (2001): 1–12.

3. Fokus pada nasabah pensiunan dari pemerintahan yang menerima layanan PT. Taspen, mengingat mereka adalah pengguna layanan pensiun dan aplikasi digital Andal by Taspen.
4. Meneliti bagaimana penggunaan aplikasi digital Andal by Taspen dalam meningkatkan kemudahan akses layanan bagi nasabah.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang didapatkan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang?
2. Apakah ada pengaruh kualitas penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang?

D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah tercantum adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang.

- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Teoritis

Penulis berharap penelitian ini mampu memberi suatu informasi mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang.

b. Praktis

1) Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu membantu memberikan pengetahuan baru mengenai kualitas pelayanan dan kualitas penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang.

2) Bagi Universitas

Hasil temuan dari penelitian ini diharapkan memberi nilai tambah dalam bentuk wawasan baru, yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti berikutnya serta dijadikan acuan bagi mahasiswa/i Manajemen Bisnis Syariah STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau.

3) Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan bagi pembaca, khususnya dalam memahami pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas penggunaan aplikasi digital terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang.

E. Kajian Terdahulu

1. Muhammad Rozali, “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi (Studi Kasus PT Taspen Persero Cabang Utama Medan)”.¹³

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi otentikasi secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Variabel utama yang diuji, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan proses, dan keamanan data, terbukti memengaruhi kepuasan melalui peningkatan efisiensi dan kepercayaan terhadap sistem digital. Metode kuantitatif dengan analisis regresi linear digunakan, menunjukkan bahwa aplikasi otentikasi berperan penting dalam memfasilitasi transaksi yang aman dan cepat, sehingga berdampak positif pada persepsi nasabah.

Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel dan lingkup penelitian. Rozali hanya meneliti aplikasi otentikasi sebagai aspek teknis transaksi, sementara penelitian saya menggabungkan kualitas pelayanan konvensional

¹³ Muhammad Rozali, “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi (Studi Kasus PT Taspen Persero Cabang Utama Medan)” (UIN Sumatra Utara, 2021).

(seperti responsivitas dan empati) dan kualitas penggunaan aplikasi digital sebagai variabel independen. Selain itu, penelitian saya mencakup kepuasan nasabah secara holistik (termasuk layanan non-transaksional), sedangkan Rozali fokus pada kepuasan dalam bertransaksi. Lokasi studi (Medan vs. Tanjungpinang) juga membedakan konteks geografis dan karakteristik responden, sehingga temuan tidak sepenuhnya dapat digeneralisasi.

Sedangkan persamaan kedua penelitian dalam objek studi (PT. Taspen) dan fokus pada digitalisasi aplikasi, meskipun dengan aplikasi berbeda (otentikasi vs. Andal). Keduanya bertujuan mengukur dampak teknologi terhadap kepuasan nasabah dan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis data. Selain itu, kedua penelitian mengaitkan inovasi digital dengan peningkatan pengalaman nasabah, meskipun dengan lingkup yang berbeda.

2. Tria Fatna Febiani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Enrollment dan Aplikasi Otentikasi Taspen Terhadap Pengambilan Dana Pensiun Di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember”.¹⁴

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan enrollment (proses pendaftaran) dan penggunaan aplikasi otentikasi Taspen secara signifikan memengaruhi keputusan peserta pensiun dalam mengambil dana pensiun. Variabel kualitas pelayanan enrollment, seperti kejelasan prosedur dan kecepatan proses, serta kemudahan penggunaan

¹⁴ Tria Fatna Febiani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Enrollment Dan Aplikasi Otentikasi Taspen Terhadap Pengambilan Dana Pensiun Di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember” (UIN KHAS Jember, 2023).

aplikasi otentikasi, terbukti meningkatkan kepercayaan dan kepuasan peserta, sehingga mendorong mereka untuk melakukan penarikan dana. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda, menunjukkan bahwa kombinasi layanan konvensional dan digital menjadi faktor kunci dalam efisiensi layanan pensiun.

Perbedaan utama terletak pada variabel dependen dan lingkup penelitian. Penelitian Tria berfokus pada pengambilan dana pensiun sebagai *outcome* spesifik, sementara penelitian saya mengukur kepuasan nasabah secara holistik. Selain itu, Tria hanya meneliti aplikasi otentikasi dan pelayanan enrollment, sedangkan penelitian saya mencakup kualitas layanan umum (misalnya responsivitas, empati) dan digitalisasi Aplikasi dalam konteks layanan yang lebih luas (bukan hanya pensiun). Lokasi studi (Jember vs. Tanjungpinang) juga memberikan perbedaan konteks geografis dan karakteristik peserta, yang mungkin memengaruhi hasil penelitian. Dengan demikian, penelitian saya memperluas cakupan variabel dan tujuan untuk memahami kepuasan nasabah secara menyeluruh, bukan hanya pada aspek teknis tertentu.

Sedangkan kedua penelitian memiliki persamaan dalam fokus pada kualitas pelayanan dan aspek digitalisasi (aplikasi otentikasi/Aplikasi Andal) di lingkungan PT. Taspen. Selain itu, keduanya menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antar variabel. Tujuan penelitian juga sejalan, yakni mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi interaksi nasabah dengan layanan PT. Taspen, meskipun

dengan outcome yang berbeda (pengambilan dana pensiun vs. kepuasan nasabah secara umum).

3. Soraya Lestari dan Devia Rani, “Pengaruh Kualitas Jasa Layanan dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah”.¹⁵

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan (seperti keandalan, responsivitas, dan empati) dan efektivitas penggunaan aplikasi taspen otentikasi (kemudahan akses, kecepatan, dan keamanan) secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut signifikan dalam meningkatkan kepuasan, dengan efektivitas aplikasi otentikasi menjadi faktor dominan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan responden nasabah PT Taspen, menekankan pentingnya integrasi layanan konvensional dan digital untuk memenuhi ekspektasi nasabah.

Perbedaan penelitian ini adalah pada fokus aplikasi digital dan lingkup variabel. Soraya dan Devia meneliti aplikasi otentikasi (fokus pada verifikasi identitas), sementara penelitian saya menganalisa Aplikasi Andal yang mencakup fitur layanan lebih luas. Selain itu, penelitian saya menambahkan variabel kualitas penggunaan aplikasi digital sebagai aspek terpisah dari kualitas layanan konvensional, sementara Soraya dan Devia menggabungkan efektivitas aplikasi sebagai bagian dari kualitas jasa.

¹⁵ Soraya Lestari and Devia Rani, “Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Journal of Economics Science* 6, no. 2 (2020): 100–114.

Lokasi penelitian (KC Tanjungpinang vs. lokasi studi Soraya dan Devia) juga memberikan perbedaan konteks geografis dan karakteristik nasabah, yang dapat memengaruhi hasil generalisasi. Dengan demikian, penelitian saya memperluas analisis dengan memisahkan variabel digitalisasi aplikasi dan mengeksplorasi fitur aplikasi yang lebih komprehensif.

Sedangkan kedua penelitian memiliki persamaan dalam variabel idenpenden yaitu kualitas layanan dan aspek digital (aplikasi Taspen Otentikasi/Aplikasi Andal). Objek penelitian juga sama, yakni nasabah PT. Taspen, dengan tujuan mengukur kepuasan nasabah. Metode penelitian kuantitatif dan penggunaan instrumen survei/kuesioner untuk mengumpulkan data persepsi nasabah juga menjadi kesamaan pendekatan. Selain itu, keduanya menekankan pentingnya kolaborasi antara layanan konvensional dan digital dalam meningkatkan pengalaman nasabah.

4. Asep Slamet Riyadi, Effed Darto Hadi dan Muhammad Rusdi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Offline*) dan Kualitas Digitalisasi Layanan (*Online*) Terhadap Kepuasan Peserta Pada PT Taspen (Persero)”¹⁶

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan offline (seperti interaksi langsung, kecepatan respons, dan keandalan) dan kualitas layanan digitalisasi online (seperti kemudahan akses aplikasi, keamanan data, dan fitur lengkap) secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kedua

¹⁶ Asep Slamet Riyadi, Effed Darto Hadi, and Muhammad Rusdi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Offline*) Dan Kualitas Digitalisasi Layanan (*Online*) Terhadap Kepuasan Peserta Pada PT Taspen (Persero),” *Student Journal of Business and Management*, 2023, 87–97.

variabel tersebut signifikan, dengan kualitas layanan offline dominan dalam membangun kepercayaan, sementara digitalisasi layanan online meningkatkan efisiensi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan responden peserta PT. Taspen di berbagai cabang, menekankan pentingnya integrasi layanan konvensional dan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam.

Perbedaan utama terletak pada lingkup lokasi dan fokus aplikasi digital. Penelitian Asep dkk. dilakukan di berbagai cabang PT. Taspen secara umum, sementara penelitian saya spesifik pada KC Tanjungpinang yang mungkin memiliki karakteristik demografi dan kebutuhan nasabah berbeda. Selain itu, penelitian Asep dkk. tidak menyebutkan aplikasi tertentu (misalnya Aplikasi Andal), sedangkan penelitian saya fokus pada kualitas penggunaan aplikasi digital melalui Aplikasi Andal sebagai platform unggulan PT. Taspen. Variabel penelitian saya juga lebih detail dalam mengukur fitur spesifik aplikasi, seperti *user interface*, kecepatan transaksi, dan layanan keluhan digital, yang mungkin tidak dijelaskan secara rinci dalam penelitian Asep dkk. Dengan demikian, penelitian saya memberikan analisis lebih mendalam tentang implementasi teknologi spesifik di konteks lokal.

Sedangkan persamaan kedua penelitian memiliki persamaan mendasar dalam variabel independen, yakni kualitas layanan *offline* dan kualitas digitalisasi layanan online, serta variabel dependen kepuasan nasabah. Objek penelitian sama-sama berfokus pada PT Taspen (Persero),

dengan tujuan mengukur dampak layanan konvensional dan digital terhadap kepuasan pengguna. Metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi juga menjadi kesamaan pendekatan, diikuti penggunaan instrumen survei untuk mengumpulkan data persepsi responden. Selain itu, keduanya menekankan pentingnya sinergi antara layanan *offline* dan *online* dalam meningkatkan pengalaman nasabah.

5. Syamsiar, Besse Herlina dan Andi Asri Ainun, “Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Di Kantor Pos Sengkang”.¹⁷

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Taspen Otentikasi berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pembayaran pensiun, serta memberikan kemudahan bagi para pensiunan dalam mengakses layanan. Temuan ini menyoroti pentingnya teknologi dalam memperbaiki sistem pelayanan publik, khususnya dalam konteks pensiun.

Perbedaan penelitian ini terdapat perbedaan signifikan antara kedua penelitian. Penelitian Syamsiar dkk. lebih menekankan pada efektivitas aplikasi Taspen Otentikasi, sedangkan penelitian saya mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas penggunaan aplikasi digital terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, metodologi yang digunakan dalam pengumpulan data dan analisis mungkin berbeda, dan lokasi penelitian yang berbeda (Kantor Pos Sengkang vs. PT. Taspen (Persero) KC Tanjungpinang)

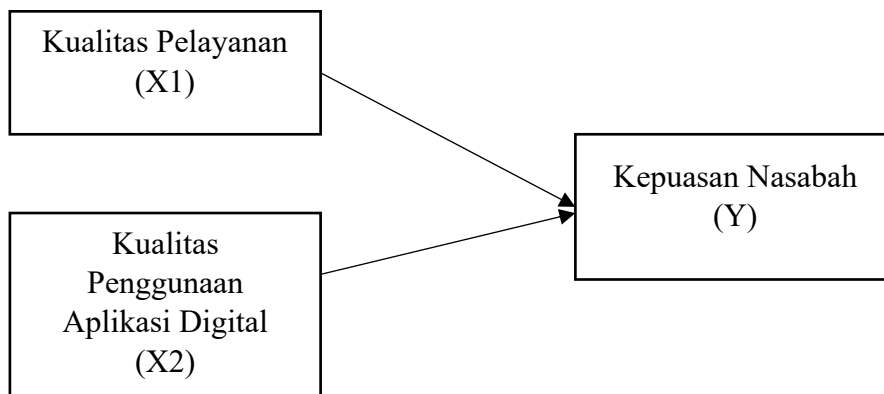
¹⁷ Syamsiar, Besse Herlina, and Andi Asri Ainun, “Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Di Kantor Pos Sengkang,” *NOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (2023): 10514–26.

juga dapat mempengaruhi konteks dan hasil yang diperoleh. Dengan demikian, penelitian saya memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman tentang interaksi antara faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan pengalaman nasabah di PT. Taspen (Persero).

Sedangkan persamaan dari kedua penelitian ini antara lain fokus pada layanan pensiun dan penekanan pada penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Selain itu, baik penelitian terdahulu maupun penelitian anda bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan, meskipun dengan indikator yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan, terutama melalui aplikasi, dapat berkontribusi pada pengalaman positif bagi nasabah.

F. Kerangka Teori

Gambar 1.1 Kerangka Teori



Sumber: Olahan Penulis, 2025

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan disusun sebagai gambaran umum penelitian, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami alur pembahasan secara ringkas. Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut:¹⁸

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi gambaran umum penelitian yang mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian terdahulu, kerangka teori, serta sistematika penulisan.

Bab II Konsep Teoritis dan Operasional

Bab ini memaparkan landasan teoritis yang relevan dengan penelitian, mencakup konsep-konsep utama dan teori yang digunakan, serta definisi operasional variabel penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode penyajian data, serta teknik analisis data.

Bab IV Penyajian dan Analisis Data

Bab ini berisi penyajian hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dianalisis menggunakan metode pengujian yang sesuai. Analisis ini

¹⁸ Tim Penyusun Buku Pedoman Penulisan Skripsi, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau* (Bintan: P2M STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, 2022), 16.

bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, meliputi gambaran umum lokasi penelitian dan hasil pengolahan data.

Bab V Penutup

Bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data, serta memberikan saran-saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Karimuddin, Misbahul Jannah, Ummul Aiman, Suryadin Hasda, Zahara Fadilla, Ns. Taqwin, Masita, Ketut Ngurah Ardiawan, and Meilida Eka Sari. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
- Arif, M Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arpizal. “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perfektif Ekonomi Islam Pada Bisnis Online.” *Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam* 5, no. 1 (2021): 23–50.
- Davis, Fred. D. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information.” *MIS Quarterly* 13 (3) (1989): 318–240.
- Duwi, Priyatno. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Buku Kita, 2008.
- Fajri, Em Zul, and Ratu Aprilia Senja. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Semarang: Difa Publishers, 2008.
- Febiani, Tria Fatna. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Enrollment Dan Aplikasi Otentikasi Taspen Terhadap Pengambilan Dana Pensiun Di PT Bank Mandiri Taspen KC Jember.” UIN KHAS Jember, 2023.
- Ghozali, Imam. *Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- Invancevich, Gibson JL JM, and JH Donnelly. *Organisasi, Terjemahan Agus Dharma*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Iskandar. *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Sosial (Kuantitatif Dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press, 2008.
- Isnaini, Fitria, Hendra Hermain, and Nuri Aslami. “Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Cv Sagu Basah Pak Udin Dalam Perspektif Ekonomi Islam.” *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 2, no. 1 (2022): 129–42. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i1.508>.
- Jerubu, Dionisia Ketrin. “Keunggulan Aplikasi Andal by Taspen: Perubahan Utama Dalam Proses Autentikasi.” Oke Flores, 2025.
- Katsir, Ibnu. *Tafsir Al-Qur'an, Al-'Azim, Jilid 3*. Riyadh: Dar Thayyibah, 1999.
- . *Tafsir Al-Qur'an Al-'Azim, Jilid 1*. Riyadh: Dar Thayyibah, 1999.

- . *Tafsir Al-Qur'an Al-'Azim, Jilid 2*. Riyadh: Dar Thayyibah, 1999.
- . *Tafsir Al-Qur'an Al-'Azim, Jilid 3*. Riyadh: Dar Thayyibah, 1999.
- . *Tafsir Al-Qur'an Al-'Azim, Jilid 6*. Riyadh: Dar Thayyibah, 1999.
- . *Tafsir Al-Qur'an Al-'Azim, Jilid 8*. Riyadh: Dar Thayyibah, 1999.
- Keller, Kotler dan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kuntoro, Sterlina, and Giri Suseno. “Hambatan Dan Solusi Dalam Digitalisasi Layanan Publik Di Negara Berkembang.” *Jurnal Al-Mahkamah* 1, no. 01 (2024): 31–48.
<https://journal.syamilahpublishing.com/index.php/mahkamah/article/view/52>
- Lestari, Soraya, and Devia Rani. “Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Journal of Economics Science* 6, no. 2 (2020): 100–114.
- Liputan6.com. “Profil PT TASPEN Indonesia, Lengkap Dengan Sejarah Dan Layanannya,” 2022. <https://www.liputan6.com/hot/read/5141581/profil-pt-taspen-indonesia-lengkap-dengan-sejarah-dan-layanannya>.
- Othman, AbdulQawi, and Lynn Owen. “The Multi Dimensionality of Carter Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House.” *International Journal of Islamic Financial Services* 3, no. 1 (2001): 1–12.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra. “E-S-QUAL: A Mutiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.” *Journal of Service Research* 7, no. X (2005): 1–21.
- Perusahaan, Sekretariat. “Autentikasi Semakin Mudah, Dengan Superapps Andal by Taspen.” taspen.co.id, 2025.
- Qs. Al-A'raf (7): 31.*
- Qs. Al-Ahzab (33): 21.*
- Qs. Al-Baqarah (2): 148.*
- Qs. Al-Mulk (67): 2.*
- Qs. Ali Imran (3): 159.*
- Qs. An-Nahl (16): 89.*
- Rahayu, Rita, and John Day. “Determinant Factors of E-Commerce Adoption by SMEs in Developing Country: Evidence from Indonesia.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 195 (2015): 142–50.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.423>.

- Ramseook-munhurrun, Prabha, Soolakshna D Lukea-bhiwajee, and Perunjodi Naidoo. "Service Quality in the Public Service." *International Journal of Marketing and Marketing Research* 3, no. 1 (2010): 37–50.
- Raza, Syed Ali, Amna Umer, Muhammad Asif Qureshi, and Abdul Samad Dahri. "Internet Banking Service Quality, e-Customer Satisfaction and Loyalty: The Modified e-SERVQUAL Model." *TQM Journal* 32, no. 6 (2020): 1443–66. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>.
- Riyadi, Asep Slamet, Effed Darto Hadi, and Muhammad Rusdi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Offline) Dan Kualitas Digitalisasi Layanan (Online) Terhadap Kepuasan Peserta Pada PT Taspen (Persero)." *Student Journal of Business and Management*, 2023, 87–97.
- Rizky Fajar. "Pengaruh Digitalisasi Dan Citra Destinasi Pariwisata Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Malang." *Jurnal Ilmu Ekonomi (JIE)* 6, no. 4 (2022): 537–52.
- Rokim, Syaeful, Aceng Zakaria, and Rumba Triana. "Nilai-Nilai Kualitas Layanan Dalam Al-Qur'an Dan Hadits." *International Conference on Islamic Studies (ICoIS)* 3, no. 2 (2022): 419–33.
- Rozali, Muhammad. "Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi (Studi Kasus PT Taspen Persero Cabang Utama Medan)." UIN Sumatra Utara, 2021.
- Salma, Fitria Solahika, and Ririn Tri Ratnasari. "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya." *JESTT* 2, no. 4 (2015): 322–39.
- Skripsi, Tim Penyusun Buku Pedoman Penulisan. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau*. Bintan: P2M STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau, 2022.
- Sugiarti, Dian, and Any Meilani. "Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum Dan Setelah Merger." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1696–1704.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sujarweni, Wiratna. *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sundari, Eva. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)*. Indramayu: Penerbit Adab, 2021.
- Susilawaty, Lilis, and Nicola Nicola. "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan." *Jurnal Manajemen Maranatha* 19, no. 2 (2020): 179–90. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>.

- Syamsiar, Besse Herlina, and Andi Asri Ainun. "Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Di Kantor Pos Sengkang." *NOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (2023): 10514–26.
- taspen.co.id. "Praktis Dan Efisien, Andal by Taspen Sudah Diunduh Lebih Dari 1 Juta Peserta," 2025. <https://andal.taspen.co.id/content/detail/130>.
- taspen.co.id. "Sejarah PT. Taspen (Persero)." Accessed September 13, 2025. <https://taspen.co.id/tentang-taspen/sejarah>.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. 4th ed. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015.
- Wibowo, S H, S Wahyuddin, A A Permana, S Sembiring, and ... *Teknologi Digital Di Era Modern*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2023.
- Wirtz, Jochen, and Christopher Lovelock. *Services Marketing People, Technology, Strategy, Ninth Edition. Services Marketing: People, Technology, Strategy, Ninth Edition*, 2021. <https://doi.org/10.1142/y0024>.
- Yuda Bakti, I. Gede Mahatma, Tri Rakhmawati, Sik Sumaedi, Tri Widiyanti, Medi Yarmen, and Nidya J. Astrini. "Public Transport Users' WOM: An Integration Model of the Theory of Planned Behavior, Customer Satisfaction Theory, and Personal Norm Theory." *Transportation Research Procedia* 48, no. 2018 (2020): 3365–79. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.117>.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, 1990.
- Zhou, Ronggang, Xiaorui Wang, Yuhan Shi, Renqian Zhang, Leyuan Zhang, and Haiyan Guo. "Measuring E-service Quality and Its Importance to Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study in a Telecom Setting." *Electron Commer Res* 19 (2019): 477–499.