

Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Penerima Manfaat Pensiun pada Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati

Alfina Damayanti, Endang Martini

Universitas Sebelas Maret Surakarta
end_martini@staff.uns.ac.id

Article History

accepted 1/7/2026

approved 1/8/2026

published 21/9/2026

Abstract

Service quality based on the perceptions of pension benefit recipients is motivated by the distinct service characteristics and needs of older adults compared with general customers, requiring appropriate services. This study aims to analyze service quality based on the perceptions of pension benefit recipients and identify the supporting and inhibiting factors at Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati. A descriptive qualitative method was employed using observation, interviews, and documentation. Data were analyzed through the Miles and Huberman interactive model with source and technique triangulation. The findings indicate that service quality is perceived as good across the five servqual dimensions. Supporting factors include adequate facilities, employee competence and professionalism, and friendly, caring attitudes, while the inhibiting factors include limited use of digital services, internet network constraints during authentication, and parking area management. The study concludes that service quality is generally good but requires improvements through digital literacy enhancement, internet network optimization, and parking area management.

Keywords: service quality, perception, pension benefit recipients, servqual, Bank Mandiri Taspen

Abstrak

Kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima manfaat pensiun dilatarbelakangi oleh karakteristik dan kebutuhan pelayanan kelompok lansia yang berbeda dengan nasabah pada umumnya sehingga memerlukan pelayanan yang sesuai. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima manfaat pensiun serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambatnya di Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dipersepsikan baik berdasarkan lima dimensi servqual. Faktor pendukung meliputi kelengkapan fasilitas, kompetensi dan profesionalisme pegawai, serta sikap ramah dan peduli, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan penggunaan layanan digital, kendala jaringan internet saat autentikasi, dan penataan area parkir. Disimpulkan bahwa kualitas layanan telah baik, namun masih perlu ditingkatkan melalui penguatan literasi digital, optimalisasi jaringan internet, dan penataan area parkir.

Kata kunci: kualitas layanan, persepsi, penerima manfaat pensiun, servqual, Bank Mandiri Taspen



PENDAHULUAN

Pelayanan pada sektor perbankan berfokus pada kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan nasabah. Setiap kelompok nasabah memiliki kebutuhan pelayanan yang berbeda, termasuk penerima manfaat pensiun yang mayoritas berada pada kelompok usia lanjut sehingga membutuhkan pelayanan yang lebih jelas, sabar, dan mudah dipahami (Hidayat dkk, 2022). Pelayanan yang diterima dinilai dari kecepatan transaksi, kenyamanan, rasa aman, dan pengalaman yang diterima secara langsung. Hal ini menyebabkan kualitas layanan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi penerima manfaat pensiun terhadap pelayanan yang diberikan bank. Kualitas layanan yang baik juga terbukti berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada sektor perbankan (Ilmi, dkk, 2023).

Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) merupakan hasil sinergi antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. dan PT Taspen (Persero) yang berkomitmen memberikan layanan perbankan kepada penerima manfaat pensiun. Bank ini juga berperan sebagai mitra bayar PT Taspen (Persero) dan PT Asabri (Persero) dengan slogan "*Tiada Kata Pensiun untuk Berkarya*", yang mencerminkan bahwa masa pensiun bukan akhir dari produktivitas melainkan fase baru untuk tetap aktif. Penerima manfaat pensiun yang dilayani mencakup pensiunan PNS, TNI/Polri, pejabat negara, serta instansi tertentu (Hidayat dkk, 2022). Penerima manfaat pensiun umumnya berada dalam kelompok kelompok usia lanjut. Batas usia pensiun PNS umumnya berada pada usia 58-60 tahun berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, sedangkan batas usia pensiun TNI dan Polri masing-masing diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2025 tentang Tentara Nasional Indonesia dan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dengan batas usia 58-62 tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa karakteristik usia perlu menjadi pertimbangan dalam penyelenggaraan pelayanan, terutama dalam penggunaan teknologi dan pendampingan selama proses pelayanan.

Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati yang beralamat di Jl. Sukowati No.96, Sine, Sragen, Jawa Tengah melayani 2.100 nasabah, dengan rincian berikut.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati

(Sumber: Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati, 2026)

Kategori Nasabah	Jumlah	Presentase (%)
Penerima Manfaat Pensiun	2.026	96,48%
Non-Pensiun	74	3,52%
Total	2.100	100%

Data tersebut menunjukkan bahwa 96,48% aktivitas pelayanan berfokus pada segmen pensiunan. Berdasarkan hasil observasi, sebagian penerima manfaat pensiun masih membutuhkan pendampingan dalam proses transaksi dan penggunaan layanan digital. Berbeda dengan nasabah non-pensiun yang lebih adaptif terhadap teknologi, penerima manfaat pensiun lebih mengandalkan interaksi langsung dengan pegawai bank (Pitri dan Aravik, 2025). Terdapat tiga kondisi yang perlu diperhatikan: (1) pencairan manfaat pensiun secara serentak pada awal bulan menyebabkan antrean padat; (2) penerapan sistem autentikasi digital melalui aplikasi Andal by Taspen dan Asabri Mobile menjadi tantangan bagi sebagian penerima manfaat pensiun; (3) kendala jaringan internet yang kurang stabil berpotensi memperlambat alur pelayanan.

Kualitas layanan merupakan kondisi dinamis yang mencakup produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan nasabah (Tjiptono dan Chandra, 2019). Di sisi lain, persepsi nasabah menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan karena terbentuk dari pengalaman individu dalam menerima dan menginterpretasikan layanan yang diberikan (Nisa dkk, 2023). Persepsi merupakan proses mental dalam memilih, mengelompokkan, dan

menafsirkan informasi yang diterima sehingga individu dapat membentuk pemahaman dan penilaian terhadap suatu layanan berdasarkan pengalaman yang dirasakan (Wardhana, 2024). Sejalan dengan pandangan tersebut, Teori Konstruktivis memandang persepsi sebagai hasil interpretasi individu yang terbentuk melalui pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki (Demuth, 2013). Karakteristik layanan bersifat *variability* menyebabkan nasabah menjadi penilai utama kualitas layanan berdasarkan pengalaman yang telah dirasakan (Afrillia dkk, 2022).

Penelitian ini menggunakan pendekatan *servqual* (Parasuraman dkk. dalam Tjiptono dan Chandra, 2019) yang meliputi lima dimensi kualitas layanan: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada kepuasan nasabah secara umum dengan pendekatan kuantitatif (Pitri dan Aravik, 2025; Awaludin dkk, 2024; Ari dan Setiawati, 2024; Nugraha dkk, 2025) dan belum menganalisis secara khusus kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima manfaat pensiun sebagai kelompok lansia yang memiliki kebutuhan berbeda. Kesenjangan tersebut menjadi landasan dilakukannya penelitian ini, didukung dengan jumlah penerima manfaat pensiun mencapai 96,48% dari total nasabah menjadikan Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati menjadi lokasi yang tepat untuk melakukan penelitian.

Urgensi penelitian ini semakin relevan mengingat pelayanan yang optimal bagi nasabah lanjut usia melalui sikap ramah dan komunikatif, penyediaan sarana prasarana yang memadai, kemudahan dalam antrian dan transaksi, serta pemberian informasi yang mudah dipahami dapat menciptakan kenyamanan sekaligus membangun citra positif bagi bank (Mursal dkk, 2021). Di sisi lain, percepatan digitalisasi layanan keuangan berpotensi memperlebar kesenjangan inklusi keuangan bagi kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan literasi digital (Ozili, 2026; Bui dan Luong, 2023). Di sisi penyedia layanan, kesiapan ini turut bergantung pada kompetensi digital pegawai perbankan, yang mencakup keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk mendampingi nasabah beradaptasi dengan sistem digital, khususnya pada konteks negara berkembang yang masih menghadapi tantangan kepercayaan, literasi digital, dan akses teknologi (Martini dkk, 2025). Pada Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati, kebutuhan tersebut menjadi semakin penting karena sebagian besar nasabah merupakan penerima manfaat pensiun yang membutuhkan pelayanan lebih adaptif terhadap karakteristik lanjut usia. Keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital, kebutuhan pendampingan yang lebih intensif, serta ketergantungan pada ketepatan dan kelancaran pencairan manfaat pensiun menjadikan kualitas layanan sebagai aspek penting dalam pengalaman penerima manfaat pensiun. Apabila pelayanan belum mampu memenuhi kebutuhan tersebut, pengalaman yang diterima dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan serta berpotensi memengaruhi kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan berdasarkan persepsi penerima manfaat pensiun pada Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati menggunakan lima dimensi *servqual*, serta mengidentifikasi faktor pendukung serta faktor penghambatnya.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi secara teoritis dengan memperkaya kajian mengenai kualitas layanan perbankan pada segmen penerima manfaat pensiun melalui pendekatan *servqual* dalam penelitian kualitatif. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Bank Mandiri Taspen dalam mempertahankan kualitas layanan serta menyusun strategi peningkatan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat pensiun.

METODE

Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memahami gambaran pelayanan secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan (Waruwu, 2023). Penelitian dilaksanakan selama dua bulan (12 Januari – 6 Maret 2026) di Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati melalui Kegiatan Magang Mahasiswa (KMM). Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap pelayanan pencairan manfaat pensiun, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Informan utama adalah enam penerima manfaat pensiun (PMP 1 berusia 68 tahun, PMP 2 berusia 65 tahun, PMP 3 berusia 63 tahun, PMP 4 berusia 67 tahun, PMP 5 berusia 60 tahun, PMP 6 berusia 62 tahun) yang aktif bertransaksi di Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati. Informan pendukung meliputi Kepala Cabang Pembantu (KCP), Customer Service dan Teller. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan pencairan manfaat pensiun, sedangkan wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi penerima manfaat pensiun terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi *servqual*. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2023). Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas layanan dalam penelitian ini dianalisis melalui lima dimensi *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk. dalam Tjiptono dan Chandra (2019), yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, guna menilai kesenjangan antara layanan yang *diharapkan* (*expected service*) dan layanan yang *dipersepsikan* (*perceived service*) oleh nasabah (Gronroos, 2016). Persepsi penerima manfaat pensiun terhadap kelima dimensi tersebut terbentuk melalui pengalaman dan interaksi langsung selama menerima pelayanan, sesuai dengan teori konstruktivis oleh Richard Gregory yang menjelaskan bahwa persepsi merupakan proses aktif menyusun hipotesis karena data sensorik yang diterima individu sering kali tidak lengkap, sehingga otak melengkapinya dengan pengetahuan dan pengalaman sebelumnya. Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya diukur dari standar objektif bank, namun dari bagaimana penerima manfaat pensiun mempersepsikan pelayanan yang diterimanya secara langsung.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan kepada penerima manfaat pensiun di Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati telah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur. Pada awal bulan jumlah penerima manfaat pensiun meningkat sehingga antrean menjadi lebih padat dibandingkan hari biasa. Meskipun demikian, *security* mengatur antrean sejak sebelum jam operasional, sedangkan *customer service* dan *teller* memberikan pelayanan secara tertib sesuai nomor antrean. Pegawai juga aktif membantu penerima manfaat pensiun yang mengalami kesulitan dalam proses autentikasi, pengisian dokumen, maupun penggunaan layanan digital. Selain itu, fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, toilet lansia, kursi roda, ruang konsultasi, area parkir, media informasi, serta layanan cek kesehatan gratis tersedia untuk mendukung kenyamanan penerima manfaat pensiun selama menerima pelayanan.

Hasil wawancara dengan enam penerima manfaat pensiun menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan di Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati dipersepsikan sangat baik. Penilaian positif diberikan terhadap kelengkapan fasilitas pelayanan, ketepatan pencairan manfaat pensiun, ketelitian transaksi, kesigapan pegawai dalam membantu nasabah, kemampuan pegawai memberikan rasa aman dan kepercayaan, serta sikap ramah, sabar, dan penuh perhatian selama proses pelayanan.

Hasil wawancara juga menunjukkan adanya beberapa kendala, yaitu keterbatasan penggunaan layanan digital, jaringan internet yang terkadang memengaruhi proses autentikasi, serta penataan area parkir pada awal bulan ketika jumlah penerima manfaat pensiun meningkat. Hal tersebut selaras dengan dokumentasi penelitian yang memperlihatkan bahwa Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati memiliki berbagai fasilitas pendukung pelayanan, seperti ruang tunggu, toilet lansia, kursi roda, ruang konsultasi, media informasi layanan, area parkir, fasilitas cek kesehatan gratis, serta dokumen standar operasional prosedur pelayanan. Dokumentasi juga menunjukkan aktivitas pelayanan kepada penerima manfaat pensiun, termasuk pendampingan proses autentikasi dan pelayanan transaksi. Data dokumentasi tersebut memperkuat hasil observasi dan wawancara mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada penerima manfaat pensiun.

1. **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Pada dimensi *tangible*, Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati menyediakan fasilitas yang secara khusus menyesuaikan kebutuhan nasabah lanjut usia, meliputi ruang tunggu nyaman, toilet dan kursi roda khusus lansia, ruang konsultasi, cek kesehatan gratis, camilan dan minuman, serta area parkir yang luas. Didukung media informasi berupa banner produk, imbauan antigratifikasi, tips autentikasi, dan waspada penipuan yang dinilai jelas serta mudah dipahami. Penampilan *customer service* dan *teller* yang rapi, bersih, serta profesional memberikan kesan positif sejak awal. Seluruh informan mempersepsikan bukti fisik sebagai sangat baik, bahkan salah satu informan menilai fasilitas yang tersedia melebihi harapannya sebagai penerima manfaat pensiun. Hal tersebut berbeda dengan Awaludin dkk. (2024) yang menemukan gap negatif pada dimensi *tangible* Bank X akibat fasilitas fisik belum lengkap; kelengkapan fasilitas yang secara spesifik dirancang untuk lansia pada penelitian ini menjadi faktor pembeda yang mendorong persepsi positif tersebut.

2. **Keandalan (*Reliability*)**

Pada dimensi *reliability*, pencairan manfaat pensiun berlangsung tepat waktu dan transaksi tercatat akurat tanpa kesalahan saldo maupun nominal, sehingga penerima manfaat pensiun yang sangat bergantung pada kepastian jadwal pencairan untuk kebutuhan hidup sehari-hari merasa aman dan terjamin haknya. Dimensi ini dinilai baik karena Sebagian informan masih mengalami kendala autentikasi akibat jaringan internet yang kurang stabil pada awal bulan serta keterbatasan mengoperasikan layanan digital secara mandiri. Bank merespons kendala tersebut melalui pendampingan individual secara sabar hingga autentikasi berhasil. Hal ini mengarah pada penyelesaian masalah nyata, bukan sekadar ketepatan prosedur. Sejalan dengan Pitri dan Aravik (2025) yang mengemukakan hambatan aksesibilitas teknologi sebagai kendala utama pelayanan pensiunan, sekaligus memperkuat Nugraha dkk. (2025) mengenai adanya kendala pada keandalan sistem digital dan penanganan masalah teknis. Kendala serupa juga ditemukan oleh Ananda dan Tanjung (2024) pada nasabah Bank Mandiri Taspen KCP Medan. Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan perbedaan karena adanya pendampingan yang diberikan secara aktif kepada penerima manfaat pensiun, sehingga dampak kendala tersebut dapat diminimalkan dan dipersepsikan baik.

3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dimensi *responsiveness* menggambarkan kesiapan dan kecepatan pegawai dalam membantu nasabah. *Customer service*, *teller*, dan *security* menunjukkan sikap proaktif dalam memberikan bantuan, bahkan sebelum nasabah menyampaikan keluhan. Meskipun antrean cenderung meningkat pada awal bulan, pelayanan tetap berlangsung cepat dan tertib. Bagi penerima manfaat pensiun, kondisi tersebut juga menjadi sarana berinteraksi dengan sesama pensiunan

sehingga waktu tunggu terasa lebih ringan. Hal ini selaras dengan Nugraha dkk. (2025) yang menekankan pentingnya kecepatan respons terhadap kebutuhan nasabah merupakan aspek penting dalam kualitas layanan, serta Ari dan Setiawati (2024) yang menyebutkan bahwa kinerja pegawai yang optimal berkontribusi terhadap kepuasan nasabah. Kesiapan ini memperkecil kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan dipersepsikan.

4. **Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi *assurance* mencakup kemampuan pegawai memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan. Seluruh informan penerima manfaat pensiun keyakinan tinggi terhadap keamanan dana, kerahasiaan data pribadi, dan profesionalisme pelayanan. Keyakinan ini terbentuk dari akumulasi pelayanan yang konsisten dan tanpa kendala. Pegawai mampu menjelaskan produk dan prosedur dengan bahasa sederhana yang menjangkau penerima manfaat pensiun dari berbagai latar belakang, sehingga nasabah merasa turut diedukasi mengenai hak dan layanan yang tersedia, bukan sekadar dilayani secara transaksional. Sejalan dengan Chandra dkk. (2020) yang menekankan pentingnya kesesuaian layanan dengan kebutuhan dan preferensi konsumen.

5. **Empati (*Empathy*)**

Pada dimensi *empathy*, pegawai melayani dengan ramah, sabar, dan penuh perhatian terhadap kondisi penerima manfaat pensiun dengan pendampingan autentikasi digital, pengulangan penjelasan bila diperlukan, kebijakan pengambilan nomor antrean sebelum jam operasional, penyediaan parkir dekat pintu masuk bagi nasabah dengan keterbatasan mobilitas, hingga kemudahan pelayanan melalui ahli waris dengan surat kuasa apabila penerima manfaat pensiun sudah memiliki keterbatasan fisik dan tidak memungkinkan untuk mengambil haknya sendiri. Bentuk perhatian personal ini membuat penerima manfaat pensiun merasa dihargai sebagai nasabah dengan kebutuhan berbeda. Selaras dengan penelitian Pitri dan Aravik (2025) yang menekankan pentingnya pelayanan personal, responsif, dan empatik bagi penerima manfaat pensiun. Perhatian ini membuat persepsi nasabah bersifat relasional, bukan transaksional.

6. **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Layanan**

Terdapat tiga faktor pendukung kualitas layanan: (1) Kelengkapan fasilitas pelayanan yang sesuai kebutuhan penerima manfaat pensiun, termasuk toilet lansia, layanan cek kesehatan gratis, dan fasilitas pendukung lainnya yang menunjukkan identifikasi mendalam terhadap kebutuhan spesifik lansia; (2) Kompetensi dan profesionalisme pegawai yang terlihat dari kemampuan menjelaskan produk dengan bahasa sederhana, memberikan solusi atas permasalahan, dan melayani sesuai SOP secara konsisten, sejalan dengan Ari dan Setiawati (2024) yang menjelaskan bahwa pelayanan profesional mendukung persepsi positif nasabah; serta (3) Sikap ramah, sabar, dan penuh perhatian yang menciptakan hubungan emosional antara pegawai dan penerima manfaat pensiun, membuat nasabah merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar objek transaksi.

Terdapat pula tiga faktor penghambat: (1) Keterbatasan penggunaan teknologi digital oleh sebagian penerima manfaat pensiun, terutama dalam autentikasi melalui Andal by Taspen dan penggunaan Movin by Bank Mandiri Taspen, yang mengakibatkan penambahan waktu pelayanan karena dibutuhkan pendampingan individual; (2) Kendala jaringan internet yang terkadang tidak stabil pada proses autentikasi, terutama saat awal bulan ketika banyak nasabah menggunakannya secara bersamaan, sehingga autentikasi perlu diulang dan memengaruhi persepsi nasabah terhadap keandalan sistem; serta (3) Penataan area parkir yang masih perlu ditingkatkan agar lebih tertib, terutama pada periode

pencairan manfaat pensiun. Meskipun ketiga hambatan ini tidak sampai mengganggu persepsi keseluruhan secara signifikan, keberadaannya tetap perlu diperhatikan sebagai peluang peningkatan kualitas layanan.

SIMPULAN

Kualitas layanan pada Bank Mandiri Taspen KCP Sragen Sukowati dipersepsikan baik oleh penerima manfaat pensiun berdasarkan lima dimensi servqual. Dimensi *tangible* didukung fasilitas yang lengkap dan ramah lansia. Dimensi *reliability* menunjukkan pelayanan yang tepat waktu dan akurat meskipun masih terdapat kendala autentikasi yang dapat diatasi melalui pendampingan petugas. Dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* juga dipersepsikan baik karena pegawai sigap, profesional, dan mampu membangun rasa percaya, serta memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian. Faktor pendukung kualitas layanan meliputi kelengkapan fasilitas, kompetensi dan profesionalisme pegawai, serta sikap ramah dan penuh perhatian. Adapun faktor penghambatnya adalah keterbatasan penggunaan layanan digital, kendala jaringan internet pada proses autentikasi, dan penataan area parkir yang masih perlu ditingkatkan.

Temuan ini mengimplikasikan perlunya penguatan layanan ramah penerima manfaat pensiun melalui peningkatan literasi dan pendampingan layanan digital, optimalisasi jaringan internet, serta penyempurnaan fasilitas pendukung dengan optimalisasi penataan area parkir. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed method* dengan cakupan responden yang lebih luas atau melakukan studi komparatif antar kantor cabang untuk memperoleh gambaran kualitas layanan yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini didanai penuh oleh Universitas Sebelas Maret melalui Hibah Penelitian Penguatan Kapasitas Grup Riset (pkgr-uns) B, nomor hibah 462/UN27.22/PT.01.03/2026.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrillia, W., Fauzi, A., Rambe, D., Anggraeni, T., Ambarwati, N. R., & Febrian, H. (2022). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 1(3), 15–24.
- Ananda, A., & Tanjung, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Enrollment Dan Persepsi nasabah dalam penggunaan Aplikasi Otentikasi Dalam Pengambilan Dana Pensiunan Di PT. Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 5(3), 1005-1024.
- Ari, M., & Setiawati, P. C. (2024). Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 2(2), 33–47.
- Awaludin, M., Gani, A. G., & Gardenia, Y. (2024). Penerapan Metode SERVQUAL dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Pelayanan Bank X. *JSI Universitas Suryadarma*, 11(2), 1–14.
- Bui, M. T., & Luong, T. N. O. (2023). Financial inclusion for the elderly in Thailand and the role of information communication technology. *Borsa Istanbul Review*, 23(4), 818-833.
- Chandra, T., Stefani, C., dan Layla, H. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto:CV IRDH.
- Demuth, A. (2013). *Perception Theories*. Faculty of Phylosophy and Arts, Trnava University.
- Gronroos, C. (2016). *Services Management and Marketing, Managing the Service Profit Logic*. Wiley.

- Hidayat, R., Lestari, D. P., & Sabaruddin, A. (2022). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 211–230.
- Ilmi, S., Maryam, S., Insani, K. S. R., Saraswati, H., & Hidayat, W. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah. *Scientific Journal of Social and Humanities*, 1(3), 186–194.
- Martini, E., Damayanti, R. M., Palupi, R. D. L. D. R., Pramesti, D., Ayuninggar, L., & Rosdaliva, M. (2025). Digital Competency for Employees in the Banking Industry: Literature Review. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 25(1), 50-64.
- Mursal, M., Sipuldi, S., Fauzi, M., Alparedi, T., & Syarif, D. (2021). Pelayanan Prima pada Nasabah Lansia Di Bank 9 Jambi. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 128-135.
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Veri, L. (2023). Persepsi. *Koloni: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(4).
- Nugraha, F., Sinaga, A., & Saleh, M. (2025). Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Kualitas Action Mobile Banking Menggunakan Metode SERVQUAL Pada BSI KCP Stabat. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 4(3), 14-28.
- Ozili, P. K. (2026). Financial Inclusion of Older Adults: Trends, Challenges, and Strategies for Digital Financial Inclusion of the Aging Population. *Journal of Aging & Social Policy*, 1-21.
- Pitri, P., & Aravik, H. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Peserta Pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 3(1), 1–12.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 02 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 03 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2004 Tentang Tentara Nasional Indonesia.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Sugiyono, D. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, Quality & Customer Satisfaction (5th ed.). Andi.
- Wardhana, A. (2024). *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.