


Terbit online pada laman web jurnal : <http://e-journal.sastra-unes.com/index.php/JIPS>

 Fakultas Sastra Universitas Ekasakti	JURNAL JIPS (Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic)	
	Vol.5No.1 ISSN : 2579-5449 (media cetak)	E-ISSN : 2597-6540 (media online)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN NASABAH DAN
TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT.
TASPEN CABANG PADANG**

Dewi Zulvia, Krisvia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP
dewizulvia@akbpstie.ac.id, vivikrisvia@gmail.com

Abstrak

The key competitive advantage in a situation full of competition is the ability of the company in improving customer satisfaction. Customer satisfaction will be the key to success, not only in the short term but sustainable competitive advantage. The purpose of this research is to find out and analyse the influence the service quality, trust and technology information system on customer satisfaction in Taspen (Persero) compayny of Padang. Technique data collecting in this research use the questionnaire. The sample taken by as much 100 people customers at PT. Taspen (Persero) Branch the Padang by using scale likert. Design research is quantitative with the hypothesis. Data analysis techniques using multiple linear regression using SPSS 25. This result indicates that the variable of 1) service quality have an effect on positive to customer satisfaction 2) trust have an effect on positive to customer satisfaction 3) technology information system have an effect on positive to customer satisfaction

Kata Kunci: Customer Satisfaction, Service quality, Trust, Technology Information System

© 2021Jurnal JIPS

I INTRODUCTION

Persaingan yang ada didalam lingkungan bisnis saat ini menjadi sangat sulit, termasuk persaingan bisnis pelayanan suatu jasa (Cahyani & Zulvia, 2019). Kepuasan nasabah memegang peran penting bagi perkembangan perusahaan. Perusahaan jasa memegang faktor penting kepuasan nasabah karena bagi perusahaan hal ini acuan keberhasilan memberikan pelayanan pada pelanggan. Nasabah yang akan puas akan sebuah hasil akan memberikan dampak positif bagi kelangsungan perusahaan itu (Putra & Indriyani, 2018).

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas produk atau layanan. Mengukur kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan

yang baik, efisien dan efektif. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari penting arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk memberi kepuasan pelanggan (Bulkia, 2018).

PT. Taspen (Persero) merupakan salah satu perusahaan jasa negara yang pelaksanaannya memberikan pelayanan kepada seluruh pensiunan PNS dalam hal pengelolaan dana pensiun dan jaminan hari tua. Taspen (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang Jaminan Sosial Pegawai Negeri Sipil, yang melayani peserta sesuai kebutuhannya dalam rangka memenuhi peserta, selain untuk mendapatkan citra yang baik di masyarakat.

Padahal yang terjadi justru PT. TASPEN Padang menunjukkan masih adanya pensiunan pegawai negeri sipil (PNS) yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan petugas. Ketidakpuasan inilah yang dirasakan berdasarkan pengamatan penulis terkait salah satunya persyaratan pelayanan pengajuan klaim dimana proses klaim pihak manajemen menetapkan waktu standar pelayanan hanya satu jam.

Kualitas pelayanan menjadi satu faktor yang harus diupayakan secara maksimal. Pelayanan pada sistem operasional perusahaan yang memakan waktu tunggu membuat pelanggan kecewa. Oleh sebab itu strategi yang tepat dan akurat perlu direncanakan dan diimplementasikan dengan tepat (Astuti, Pawenang, & Kustiyah, 2019).

Penelitian dari Welim & Arifin, (2016) kualitas mendorong pelanggan untuk tetap berhubungan dengan perusahaan. Hubungan positif penelitian ini menjelaskan perusahaan untuk lebih memahami harapan pelanggan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian dari Khaliq, (2019) kualitas pelayanan juga memiliki hubungan positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian kepuasan nasabah ditentukan oleh kemampuan bank beroperasi berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi Islam (*compliance*), kompetensi karyawan dalam melayani nasabah (*assurance*), memberikan layanan sesuai yang diucapkan (*reliability*), fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat komunikasi (*tangibles*), perhatian yang diterima nasabah (*emphaty*) serta pemberian layanan yang cepat dan tanggap (*responsiveness*).

Penelitian Winahyuningsih, (2010) menghasilkan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya Setiap kali ada peningkatan kualitas layanan pelanggan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Gripta Kudus.

H₁: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepuasan dan kepercayaan ialah perbandingan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang diterima pelanggan. Jika apa yang diterima pelanggan melebihi

harapannya, pelanggan dapat mencapai kepuasan akan menimbulkan sikap percaya dan akan menimbulkan kelayakan dalam diri nasabah tersebut. (Guspul, 2014).

Penelitian dari Welim & Arifin, (2016) kepercayaan nasabah memberikan arah positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin tinggi kepercayaan pelanggan terhadap produk ditawarkan, maka semakin mendongkrak kepuasan nasabah. Sebaliknya semakin menurun Kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan rendah. Penelitian Putra & Indriyani, (2018), yaitu kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan pelanggan semakin meningkat maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian Kurniawan & Ismaya, (2019) secara parsial kepercayaan nasabah positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik persepsi pelanggan terhadap kepercayaan di Sulthan Hotel Banda Aceh. Dengan demikian kepercayaan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan Banda Aceh.

H₂: Kepercayaan Nasabah Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah

Salah satu dampak dari perkembangan teknologi informasi tersebut adalah masyarakat dapat memilih produk yang disesuaikan dengan membandingkan antara produk yang sejenis sesuai keinginan dan kebutuhan. Tujuan utama dari perkembangan teknologi informasi adalah untuk mengubah masa depan kehidupan manusia yang lebih baik. Keberhasilan bank sangat tergantung pada ketersediaan sarana bank (Zainul & Zakia, 2020).

Penelitian dari Sari & Marginingsih, (2019) Teknologi Informasi BNI membantu unit bisnis mentransformasi proses bisnis di BNI dengan meningkatkan otomatisasi operasional efisiensi untuk mengoptimalkan biaya operasional. Sehingga adanya hubungan positif TI terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian Erica & Rasyid, (2018) pemanfaatan teknologi informasi adalah segala bentuk pemanfaatan teknologi digunakan untuk mengolah dan mengirimkan informasi secara elektronik, dimana tingkat kegunaannya diukur berdasarkan kedalaman penggunaan, tingkat penggunaan, dan kuantitasnya. program yang digunakan. Jadi, semakin tinggi penggunaan

teknologi informasi, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan itu sendiri.

Penelitian Zainul & Zakia, (2020) teknologi sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut didukung karena BSM memiliki beberapa kelebihan pada sistem teknologi informasi (mobile banking) yaitu adanya QR-pay, tabungan giro (KASA) dan belanja online yang sangat bermanfaat mudah transaksi nasabah sehingga membuat nasabah merasa sangat puas.

Penelitian Rahmawati, (2010) teknologi sistem informasi memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Keuntungan diharapkan oleh pengguna teknologi informasi yakni kemudahan layanan yang ada pada teknologi tersebut. Hal itu disebabkan dengan semakin baiknya kualitas teknologi informasi yang ada maka kepuasan yang muncul dari pengguna akan semakin bertambah.

H3: Teknologi Sistem Informasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah.

II RESEARCH METHOD

Penelitian ini tergolong metode kuantitatif. Sebab penelitian berbentuk angka dan dianalisis statistik (Sekaran, 2003).. Populasi yang diambil ialah Nasabah Penerima Dana Pensiun PT. Taspen Kota Padang sebanyak 51.812 Nasabah. Adapun metode yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan ialah menggunakan rumus slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

$$n = \frac{51.812}{1 + 51.812(10\%)^2}$$

$$n = \frac{51.812}{519,12}$$

n = 99,80. Jadi sampel dibulatkan sebanyak 100 Sampel.

Defenisi Operasional Variabel

Tabel 1
Pengukuran Variabel

o	Varia bel	Defenisi	Indikator	Sum ber
1	Kepua san nasaba h (Y)	kepuasa n berkaita n dengan maka tingkat perasaan nasabah memban dingkan	1. Kenya manan Nasabah 2. Keyaki nan Nasabah atas layanan 3. Minat Jasa	Agus , (2018)

o	Varia bel	Defenisi	Indikator	Sum ber
		kinerja dengan harapan.	4. Penjela san Atas Layanan 5. Nasaba h percaya setelah transaksi	
2	Kualit as pelaya nan (X1)	Kualitas mendoro ng nasabah menjalin ikatan yang kuat perusaha an.	1. Tangib le 2. Reliabi lity 3. Respon siveness 4. Assura nce 5. Empati	Naba ban & Okta viani, (2018)
3	Keperc ayaan Nasab ah (X2)	Gagasan yang dianut membua t seorang nasabah merasa yakin atas produk.	1. Janji 2. Adil/Ju jur 3. Service 4. Pemen uhan Janji 5. Tidak mengecew akan	Arist yanto et all, (2019)
4	Teknol ogi sistem inform asi (X3)	Teknolo gi informas i adalah segala bentuk	1. Sistem teknologi informasi 2. Sistem mudah digunakan	(Zain ul & Zakia , 2020)

Varia o bel	Defenisi	Indikator	Sum ber				
	teknolog	3. Sistem		KP.8	0,5	0	Valid
	i yang	teknologi		KP.9	0,5	0	Valid
	diterapk	informasi		KP.1	0,5	0	Valid
	an untuk	mudah		0	14	,1966	
	mempro	dipahami		KP.1	0,6	0	Valid
	ses dan	4. Sistem		1	02	,1966	
	mengiri	dapat		KP.1	0,5	0	Valid
	mkan	menjaga		2	03	,1966	
	informas	informasi		KP.1	0,6	0	Valid
	i dalam	dan		3	11	,1966	
	bentuk	kepentinga		KP.1	0,6	0	Valid
	elektroni	n nasabah		4	20	,1966	
	k	5. Pemen		KP.1	0,6	0	Valid
		uhan		5	39	,1966	
		Kebutuhan		Sumber: Olahan SPSS 25, 2021			
		6. Sistem		Nilai r-tabel untuk signfikansi 5% atau			
		teknologi		0,05 adalah 0,1966. Tabel 4.5 menunjukkan item			
		informasi		pernyataan memiliki r-hitung > r-tabel, sehingga			
		aman		semua item variabel kualitas pelayanan sudah			
		digunakan		memenuhi kriteria validitas yang telah			
		7. Gangg		ditentukan.			
		uan		Tabel 3			
		Jaringan		Hasil Uji Validitas Kepercayaan			

Teknik Analisis Data.

Pengujian pertama menggunakan uji kualitas data meliputi: uji validitas dan reliabilitas. Kemudian uji asumsi klasik. Selanjutnya uji hipotesis dengan *multiple linear regression* dan koefisien determinasi (R^2) bantuan olahan SPSS Versi 25 dengan tujuan mencari bukti pengaruh antar variabel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Kualitas Data

Tabel 2

Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel 5%	Keterangan
KP.1	0,530	0,1966	Valid
KP.2	0,658	0,1966	Valid
KP.3	0,671	0,1966	Valid
KP.4	0,6 54	0 ,1966	Valid
KP.5	0,6 53	0 ,1966	Valid
KP.6	0,6 21	0 ,1966	Valid
KP.7	0,5 50	0 ,1966	Valid

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel 5%	Keterangan
KE.1	0,8 49	0 ,1966	Valid
KE.2	0,8 06	0 ,1966	Valid
KE.3	0,8 96	0 ,1966	Valid
KE.4	0,8 63	0 ,1966	Valid
KE.5	0,8 23	0 ,1966	Valid

Sumber: Olahan SPSS 25, 2021

Nilai r-tabel untuk signfikansi 5% atau 0,05 adalah 0,1966. Tabel 4.6 item pernyataan memiliki r-hitung > r-tabel, sehingga semua item variabel kepercayaan sudah memenuhi kriteria validitas yang telah ditentukan.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Teknologi Sistem Informasi

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel 5%	Keterangan
TSI.1	0,710	0,1966	Valid
TSI.2	0,694	0,1966	Valid
TSI.3	0,817	0,1966	Valid
TSI.4	0,859	0,1966	Valid
TSI.5	0,868	0,1966	Valid
TSI.6	0,847	0,1966	Valid
TSI.7	0,766	0,1966	Valid

Sumber: Olahan SPSS 25, 2021

Nilai r-tabel untuk signifikansi 5% atau 0,05 adalah 0,1966. Tabel 4.7 item pernyataan memiliki r-hitung > r-tabel, sehingga semua item variabel teknologi sistem informasi sudah memenuhi kriteria validitas ditentukan.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel 5%	Keterangan
KE.1	0,770	0,1966	Valid
KE.2	0,855	0,1966	Valid
KE.3	0,881	0,1966	Valid
KE.4	0,866	0,1966	Valid
KE.5	0,783	0,1966	Valid

Sumber: Olahan SPSS 25, 2021

Nilai r-tabel untuk signifikansi 5% atau 0,05 adalah 0,1966. Tabel 4.8 item pernyataan memiliki r-hitung > r-tabel, sehingga semua item variabel kepuasan nasabah sudah memenuhi kriteria validitas yang telah ditentukan.

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	Croanbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,871	Reliabel
Kepercayaan (X_2)	0,901	Reliabel
Teknologi Sistem Informasi (X_3)	0,902	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,883	Reliabel

Sumber: Olahan SPSS 25, 2021

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai masing-masing nilai memperoleh *cronbach's alpha* > 0,7, sehingga semua variabel adalah reliabel.

Setelah lolos pengujian kualitas data, maka berhak melakukan uji selanjutnya.

Hasil Asumsi Klasik

Tabel 7
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstand ardisized Residual
N	100
Test Statistic	.063
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber: Olahan SPSS 25, 2021

Hasil uji *one sample Kolmogorov-Smirnov* dari data diatas nilai signifikansi (p value) sebesar 0,200 yang artinya lebih besar dari 0,05 dan menyimpulkan data diuji telah berdistribusi normal.

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	IF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,990	1,010	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kepercayaan (X_2)	0,957	1,045	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Teknologi Sistem Informasi (X_3)	0,949	1,054	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Olahan SPSS 25, 2021

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan ketiga variabel memiliki nilai *tolerance* besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Dengan demikian, bahwa tidak ada polinomial antara variabel independen.

Tabel 9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,518	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kepercayaan (X_2)	0,215	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Teknologi Sistem Informasi (X_3)	,731	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Olahan SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan nilai semua variabel bebas lebih besar dari 0,05. Jadi tidak semua variabel bebas menyebabkan heteroskedastisitas maka asumsi klasik terpenuhi dilanjutkan dengan menguji hipotesis.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 10
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Hubungan
(Constant)	4.494	-
Kualitas Pelayanan	.146	Positif
Kepercayaan	.181	Positif
Teknologi Sistem Informasi	.128	Positif

Sumber: Olahan SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel 10 diperoleh persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 4,494 + 0,146 X_1 + 0,181 X_2 + 0,128 X_3$$

1. Hasil uji analisis regresi menunjukkan nilai konstanta sebesar 4,494 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap nol, maka kepuasan nasabah adalah sebesar 4,494.

2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) positif sebesar 0,146 berarti jika setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan akan diikuti kenaikan kepuasan nasabah sebesar 0,146.

3. Koefisien regresi kepercayaan (X_2) positif sebesar 0,181 berarti jika setiap kenaikan satu satuan kepercayaan akan diikuti kenaikan kepuasan nasabah sebesar 0,181.

4. Koefisien regresi teknologi sistem informasi (X_3) positif sebesar 0,128 berarti jika setiap kenaikan satu satuan teknologi sistem informasi akan diikuti kenaikan kepuasan nasabah sebesar 0,128.

Tabel 11
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Syarat	Sig.	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,05	0,003	H ₁ Diterima
Kepercayaan	0,05	0,026	H ₂ Diterima
Teknologi Sistem Informasi	0,05	0,032	H ₃ Diterima

Sumber: Olahan SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel 11, maka pembuktian hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama membuktikan bahwa dilihat dari tabel 11 diketahui nilai signifikansi X_1 sebesar 0,003 nilai ini dibawah nilai alpha 0,05 atau $0,003 < 0,05$ hal ini berarti ada hubungan positif kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

2. Hipotesis kedua membuktikan bahwa dilihat dari tabel 11 diketahui nilai signifikansi X_2 sebesar 0,026 nilai ini dibawah nilai alpha 0,05 atau $0,026 < 0,05$ hal ini berarti ada hubungan positif kepercayaan dengan kepuasan nasabah.

3. Hipotesis ketiga membuktikan bahwa dilihat dari tabel 11 diketahui nilai signifikansi X_3 sebesar 0,032 nilai ini dibawah nilai alpha 0,05 atau $0,032 < 0,05$ hal ini berarti ada hubungan positif teknologi system informasi dengan kepuasan nasabah.

Tabel 12
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Keterangan	Besaran Pengaruh
<i>R-Squared</i>	0,172
<i>Adjusted R-Squared</i>	0,146

Sumber: Olahan SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel 12 *Adjusted R square* adalah sebesar 0,146, sedangkan sisanya sebesar 0,854 atau 85,4% ($1 - 0,854$ atau $100\% - 85,4\%$) dijelaskan oleh Variabel-variabel lain diluar variabel yang ada.

III RESULTS AND DISCUSSION

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspen Cabang Padang

Berdasarkan hasil pengolahan hipotesis, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen Cabang Padang. Hasil penelitian ini sejalan dengan Welim & Arifin, (2016), Khaliq, (2019), Winahyuningsih, (2010) dan Nasution, (2014) Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan PT. Taspen Cabang Padang, Hal ini tentu saja akan meningkatkan kepuasan Nasabah.

Kualitas Layanan (*Service Quality*) berkaitan dengan perbedaan antara realitas harapan pelanggan atas layanan yang diterima atau layanan yang diterima (Erica & Rasyid, 2018). Kualitas layanan diberikan karyawan apabila mengalami kenaikan, maka hal itu akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Hasil tersebut dapat diinterpretasikan kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak PT. Taspen cabang Padang sebagai penyedia dan pemberi jasa. Ikatan hubungan yang baik memungkinkan PT. Taspen cabang Padang untuk lebih memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan penerima layanan. Dengan demikian PT. Taspen cabang Padang meningkatkan kualitas pelayanan seperti memaksimalkan pengalaman nasabah dan meminimalisir rasa kecewa nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspen Cabang Padang

Berdasarkan hasil pengolahan hipotesis yaitu kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen Cabang Padang. Hasil penelitian ini sejalan dengan Welim & Arifin, (2016), Putra & Indriyani, (2018), Kurniawan & Ismaya, (2019) dan Yuliati & Wahyuningsih, (2018) Dengan demikian semakin kepercayaan yang diberikan PT. Taspen Cabang Padang, Hal ini tentu saja akan meningkatkan kepuasan Nasabah.

Kepercayaan (*trust*) merupakan hubungan dua pihak atau lebih dimana saling mempercayai. Kepercayaan ini memang tidak bisa diakui oleh pihak lain, tapi harus dibangun

dari bawah. Dalam dunia ekonomi, kepercayaan dipandang sebagai penggerak berbagai transaksi antara penjual dan pembeli, sehingga tercapai kepuasan konsumen seperti yang diharapkan (Mawey et all, 2018).

Hasil tersebut diinterpretasikan kepercayaan dalam hal ini merupakan keyakinan akan sesuatu hal yang diberikan nasabah kepada jasa tabungan pensiun yakni PT. Taspen Cabang Padang. Kepercayaan PT. Taspen Cabang Padang memang sudah dapat hati dari awal khususnya PNS, Karena mayoritas tabungan nasabah pada PT. Taspen ini memang diperuntukan khusus bagi PNS, sisanya adalah memberikan kepercayaan lain kepada nasabah lainnya.

Pengaruh Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspen Cabang Padang

Berdasarkan hasil pengolahan hipotesis, yaitu teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen Cabang Padang. Hasil penelitian ini sejalan dengan Sari & Marginingsih, (2019), Erica & Rasyid, (2018), Zainul & Zakia, (2020) dan Rahmawati, (2010) Dengan demikian semakin tinggi penggunaan teknologi sistem informasi yang digunakan PT. Taspen Cabang Padang, Hal ini tentu saja akan meningkatkan kepuasan Nasabah.

Penggunaan teknologi informasi berkembang pesat di era digital. Penggunaan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan dari pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya apabila perangkat mudah digunakan. Oleh karena itu, penggunaan teknologi tepat guna perlu ditingkatkan dari waktu ke waktu sehingga mempermudah nasabah.

Hasil tersebut diinterpretasikan banyaknya kelebihan sistem teknologi informasi PT. Taspen Padang yaitu adanya aplikasi bernama Taspen otentifikasi dimana pada aplikasi berbasis smartphone ini nasabah tidak perlu datang ke PT. Taspen untuk membayar segala biaya pensiun, dan aplikasi ini tersedia melalui *playstore*. Selain itu dalam menjalankan aktivitas perusahaan, PT. Taspen juga didukung dengan menggunakan media elektronik EPSS (*Electronic Performance Support System*).

IV CONCLUSION

Berdasarkan hasil pembahasan, maka kesimpulan yang dapat dipetik penelitian ini adalah:

1. Variabel Pertama, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen Cabang Padang, Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan PT. Taspen Cabang Padang akan meningkatkan kepuasan Nasabah.

2. Variabel kedua, yaitu kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Taspen Cabang Padang, Artinya semakin kepercayaan yang diberikan PT. Taspen Cabang Padang, Hal ini tentu saja akan meningkatkan kepuasan Nasabah.

3. Variabel ketiga, yaitu teknologi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, Artinya semakin tinggi penggunaan teknologi sistem informasi digunakan PT. Taspen Cabang Padang, Hal ini meningkatkan kepuasan Nasabah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada jurnal ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih nan tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, semangat, dan do'a. Khususnya kepada Ibu Aminar Sutra Dewi, SE, M. Si selaku Ketua STIE "KBP" Padang, Bapak Muhammad Rivandi, SE, M. Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi STIE "KBP" Padang dan Pusat Penelitian dan Pengabdian.

Bibliography

- [1]Aristyanto, et all. (2019). Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Surabaya. *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.21070/perisai.v3i1.1981>
- [2]Astuti, I. D. & Kustiyah, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Taspen (Persero) Cabang Surakarta. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 3(1), 22.
- [3]Cahyani, G. & Zulvia, D. (2019). Pengaruh Etika Audit Dan Fee Audit Terhadap Kualitas Audit Di Kantor Akuntan Publik (KAP) Kota Padang.
- [4]Bulikia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1). <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- [5]Erica, D., & Rasyid, H. Al. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Jurnal Ecodemica*, 19 No. 2(2), 168–176.
- [6]Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I*, 1(1), 40–54.
- [7]Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *RELEVANCE : Journal of Management and Business*, 2(1), 177–188.
- [8]Kurniawan, I., & Ismaya, S. B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Pet Smile. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 9(2), 186–191.
- [9]Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SULUTGO. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- [10]Nababan, B.O. & Tanisa, O. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Pada PT. Taspen Cabang Depok. *Jurnal Ekonomi* Vol. 1.
- [11]Nasution, R. S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 30–34.
- [12]Nur, H. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Reliance Indonesia, *Jurnal Akuntansi*, Vol. 8(1), 34–42.
- [13]Putra, K., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal Akuntansi*, 7(2016).
- [14]Rahmawati, D. (2010). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Lingkungan Fise Uny. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8(2).
- [15]Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.
- [16]Sari, I., & Marginingsih, R. (2019). Pengaruh Layanan Cash Management , Bauran Pemasaran dan Teknologi Ssistem Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bni Kacab Bekasi. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 1(April).
- [17]Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business A Skill Building Approach* (Fourth Edi). Malloy Lithographing Inc And Von Hoffman Press Inc.
- [18]Welim, Y. Y., & Arifin, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pada Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Loyalitas Nasabah. *Jurnal SENTIA*, 8, 1–5.
- [19]Winahyuningsih, P. (2010). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. *Jurnal Akuntansi*, 1–17.
- [20]Yuliati, & Wahyuningsih, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap

kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). *Jurnal Fokus Ekonomi*, 13(2), 280–300.

[21]Zainul, Z. R., & Zakia, Y. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT . Bank Syariah, 8(1), 83–96.