

---

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, PERSEPSI  
KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA  
PENSIUN PADA APLIKASI TASPEN OTENTIKASI  
(Studi pada Peserta Pensiun di Taspen Kantor Cabang Kediri)**

**Muhammad Alfinza<sup>1</sup> Bambang Suwarsono<sup>2</sup> Zaenul Muttaqien<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Manajemen, UNISKA Kediri, muhalfinza@gmail.com

<sup>2</sup>Prodi Manajemen, UNISKA Kediri, Bambangsuwarsono002@gmail.com

<sup>3</sup>Prodi Manajemen, UNISKA Kediri, Aqienz07@gmail.com

**Abstract**

This study aims to explain the effect of electronic service quality on partial retirement participant satisfaction, the effect of convenience perception on partial retirement participant satisfaction, security effect on partial retirement participant satisfaction and the effect of electronic service quality, convenience perception, and security on retirement participant satisfaction simultaneously. This type of research is quantitative research with purposive sampling techniques. The research analysis techniques used are validity, reliability, normality, linearity, heteroscedasticity, multicollinearity, multiple linear regression analysis, t test, F test, and coefficient of determination.

The results of the analysis that have been carried out the results of the study show that the quality of electronic services has a significant effect on the satisfaction of partial retirement participants by showing a value of  $0.003 < 0.05$ , the perception of convenience has a significant effect on the satisfaction of partial retirement participants by showing a value of  $0.001 < 0.05$ , security does not have a significant effect on the satisfaction of partial retirement participants by showing a value of  $0.181 < 0.05$ , the quality of electronic services, perceived convenience, and security have a significant effect on the satisfaction of pension participants in a simulated manner by showing a value of  $0.000 < 0.05$ .  
Keywords: Quality of Electronic Service, Perception of Convenience, Security, Satisfaction of Retirement Participants

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial, pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial, pengaruh keamanan terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial dan pengaruh kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan peserta pensiun secara simultan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Teknik analisis penelitian yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, heteroskedastisitas, Multikolinieritas, analisis regresi linier berganda, Uji t, Uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil analisis yang telah dilakukan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial dengan menunjukkan nilai Sig.  $0,003 < 0,05$ , persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial dengan menunjukkan nilai

Sig. 0,001<0,05,

keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial dengan menunjukkan nilai Sig. 0,181<0,05, kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun secara simultan dengan menunjukkan nilai Sig. 0,000<0,05.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Persepsi kemudahan, Keamanan, Kepuasan Peserta Pensiun

---

DOI : <http://dx.doi.org/10.32503/jcm.v2i1.5252>  
Sejarah Artikel : Artikel diterima (28 January); direvisi (15 February); disetujui (2 March)  
Email Co-Author : Bambangswarsono002@gmail.com

---

## **Pendahuluan**

Munculnya produk-produk inovasi berbasis teknologi mulai dilirik oleh berbagai lapisan masyarakat. Berbagai tawaran yang dilakukan oleh perusahaan untuk menarik perhatian calon konsumen dengan berbagai kemudahan yang akan diberikan membuat sebagian masyarakat mulai memilih untuk menggunakan produk-produk yang berbasis pada teknologi. Penggunaan produk-produk berbasis teknologi pada saat ini mulai digunakan oleh banyak masyarakat. Salah satu produk berbasis teknologi yang saat ini yang mulai banyak digunakan oleh masyarakat adalah produk layanan jasa.

Perusahaan-perusahaan pada sektor jasa pada saat ini mulai melakukan inovasi dengan menciptakan sistem pelayanan elektronik agar pelayanan yang diberikan kepada konsumen lebih efisien dan efektif. Efisiensi dan efektivitas pada pelayanan elektronik memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk dapat mengawasi sistem pelayanan yang sedang berjalan serta dapat meningkatkan kualitas layanan elektronik. Kualitas layanan elektronik adalah Bagi konsumen dengan adanya pelayanan elektronik dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang ke kantor ataupun mitra perusahaannya. Berbagai manfaat pelayanan secara elektronik yang dapat dirasakan oleh konsumen dapat memberikan peluang bagi perusahaan untuk terus berkembang dan dapat memberikan kontribusi baik bagi masyarakat.

Berbagai manfaat yang ditawarkan ataupun diberikan dari pelayanan secara elektronik tidak semua bisa dirasakan oleh penggunanya. Hal ini bisa terjadi karena akses pelayanan elektronik harus menggunakan media perantara yang tidak semua orang mampu mengakses ataupun menggunakan pelayanan elektronik. Kemampuan pengguna seringkali menjadi masalah karena adanya beberapa faktor yang membuat pengguna kesulitan dalam mengakses pelayanan elektronik. Beberapa faktor yang membuat pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses elektronik yaitu dari kemampuan media yang digunakan, kurang adaptifnya pengguna terhadap teknologi, hingga aspek usia dan kesehatan. Kesulitan-kesulitan yang dialami pengguna pelayanan elektronik membuat perusahaan perlu melakukan inovasi agar media pelayanan elektronik yang digunakan dapat ramah terhadap penggunanya.

Inovasi pelayanan elektronik perlu dilakukan agar kualitas layanan elektronik dapat memberikan kepuasan bagi pengguna. Kepuasan konsumen atau pengguna adalah perasaan kepuasan atau ketidakpuasan seseorang yang telah melakukan evaluasi produk atau kinerja layanan yang dirasakan terhadap

harapannya (Kotler & Keller, 2021:89). Namun tidak banyak pengguna yang harapannya terwujud karena harapan pengguna merasakan dengan adanya inovasi mereka akan semakin dimudahkan tapi malah mereka mengalami kesulitan karena adanya beberapa fitur yang ditambahkan. Kesulitan yang dialami pengguna layanan elektronik dapat memunculkan persepsi yang berdampak kepuasan pengguna layanan elektronik. Rowley (Juwaini et al., 2022:479) berpandangan kualitas layanan elektronik adalah suatu tindakan, usaha atau kinerja yang penyampaianya dimediasi oleh teknologi informasi. Guna menjaga kualitas layanan elektronik, perusahaan perlu mengetahui kesulitan yang dialami pengguna agar nantinya dievaluasi oleh perusahaan sehingga perusahaan dapat memberikan layanan secara elektronik yang dibutuhkan dan diinginkan oleh penggunanya. serta dapat memberikan persepsi yang baik bagi para konsumen ataupun penggunanya.

Dalam membangun sebuah persepsi perusahaan perlu memberikan informasi kepada pengguna layanan elektronik. Informasi mengenai cara penggunaan aplikasi atau website dalam pelayan digital diperlukan agar terbentuk persepsi kemudahan dibenak konsumen terhadap produk layanan digital. Ramos et al., (2018:181) menjelaskan definisi kemudahan penggunaan adalah keyakinan dalam bentuk pribadi bahwa mempelajari teknologi baru tidak memerlukan banyak pekerjaan. Persepsi yang ada pada benak perusahaan perlu dijaga agar citra perusahaan baik. Dengan diterapkan pelayanan elektronik diharapkan pengguna ataupun konsumen dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan.

Kemudahan bukanlah aspek satu-satunya dalam membangun suatu kepuasan konsumen namun juga keamanan yang merupakan salah satu aspek penting dalam membangun kepuasan konsumen. Suryadharma (Ramadhani et al., 2022:46) mendefinisikan keamanan informasi sebagai prosedur, kebijakan, dan langkah-langkah teknis yang dapat digunakan untuk mencegah akses ilegal, pencurian data, perubahan program, atau kerusakan fisik sistem informasi. Pentingnya keamanan di era digital sangat dibutuhkan agar pengguna layanan elektronik dapat terlindungi dari permasalahan keamanan elektronik seperti penipuan, berita hoaks, serangan malware bahkan peretasan juga dapat dialami oleh pengguna layanan elektronik. Masalah keamanan pada media elektronik dapat terjadi karena pengguna media elektronik kurang paham terhadap pengetahuan yang berkaitan dengan keamanan media elektronik. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya sosialisasi terhadap literasi keamanan digital dan juga aspek seperti keterbatasan ekonomi serta kurang menyebarnya akses untuk mendapatkan informasi mengenai literasi digital. Hal ini diperlukan agar proses pelayanan digital dapat memberikan rasa aman bagi penggunanya yang membuat pengguna merasa puas terhadap layanan elektronik yang ditawarkan oleh perusahaan.

Penerapan layanan elektronik saat ini sudah dilakukan oleh banyak perusahaan salah satunya adalah PT. Taspen (Persero). PT. Taspen (Persero) juga dikenal sebagai Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berfokus pada menyediakan asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pejabat Negara. Dalam memberikan pelayanan kepada peseta pensiunnya PT. Taspen (Persero) sudah menerapkan pelayanan secara elektronik

melalui aplikasi. PT. Taspen (Persero) memiliki aplikasi yang bernama Taspen Otentikasi dalam memberikan layanan kepada peserta pensiun.

Dikutip dari laman web PT. Taspen (Persero) (2023:1), Taspen melaporkan bahwa pengguna Taspen Otentikasi di bulan Maret 2023 telah mencapai 90% atau sebanyak 2,7 juta pengguna aktif dari total sebesar 3,7 Juta orang peserta pensiun. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan Taspen Otentikasi sudah banyak digunakan oleh peserta pensiun. Dengan diadopsinya pelayanan melalui aplikasi Taspen Otentikasi diharapkan dapat memberikan kemudahan dan keamanan bagi peserta pensiun dalam mengakses informasi dan layanan dari Taspen. Walaupun pengguna aktif Taspen Otentikasi peserta pensiunan sudah mencapai 90%, namun masih banyak persoalan yang terjadi pada peserta pensiun dalam menggunakan Taspen Otentikasi.

Kemudahan yang dirasakan tidak semua dirasakan oleh peserta pensiun. Beberapa peserta pensiun mengalami kendala dalam penggunaan Taspen Otentikasi. Kendala yang terjadi pada peserta pensiun berkaitan teknologi yaitu kurangnya pemahaman dan penguasaan teknologi pada sistem otentikasi bagi para peserta pensiunan sehingga beberapa peserta pensiun tidak memiliki smartphone. Adanya kendala tersebut menyebabkan layanan yang diberikan tidak dapat berjalan dengan maksimal.

Kemudahan yang ditawarkan dengan menggunakan Taspen Otentikasi harusnya dapat dirasakan oleh seluruh peserta pensiun. Beberapa peserta pensiun mengalami kesulitan dalam mengotentikasi dirinya. Hal ini terjadi karena banyak peserta pensiun yang menggunakan Taspen Otentikasi dalam satu waktu yang menyebabkan aplikasi Taspen Otentikasi tidak beroperasi dengan baik. Aplikasi Taspen Otentikasi terkadang tidak mendapatkan pembaharuan yang membuat aplikasi tersebut mengalami gangguan sehingga peserta pensiun merasa kesulitan dalam melakukan otentikasi.

Harapan peserta pensiun terhadap pelayanan yang diberikan melalui Taspen Otentikasi harusnya dapat terwujud. Minimnya kemampuan peserta pensiun terhadap penguasaan teknologi membuat mereka harus membutuhkan orang lain dalam melakukan otentikasi. Ketergantungan peserta pensiun terhadap orang lain ini membawa resiko terhadap keamanan data peserta pensiun serta transaksi keuangan peserta pensiun yang mereka lakukan. Adanya ketergantungan tersebut juga menimbulkan kesulitan akses dan ketidakmudahan dalam mengelola informasi keuangan mereka sendiri Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan literasi digital dan kemampuan teknologi di kalangan peserta pensiun agar mereka dapat mandiri dan aman dalam menggunakan layanan Taspen Otentikasi. Dengan demikian, tidak hanya keberlanjutan pelayanan yang diharapkan dapat tercapai, tetapi juga keamanan serta kenyamanan peserta pensiun dalam bertransaksi dapat terjaga.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi mengenai kualitas layanan elektronik yang diberikan, persepsi kemudahan dan juga keamanan konsumen pada pengguna Taspen Otentikasi masih perlu diperbaiki. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utama (2021:102) terdapat pengaruh positif signifikan E-service quality terhadap customer satisfaction secara parsial. Penelitian lainnya mengenai persepsi kemudahan yang dilakukan oleh Firdaus & Himawati (2022:227) terdapat pengaruh positif signifikan persepsi kemudahan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Penelitian mengenai keamanan yang dilakukan oleh

(Laila & Herawati, 2021:409) terdapat pengaruh positif signifikan keamanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna meneliti sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan elektronik, persepsi kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan konsumen pengguna Taspen Otentikasi.

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sugiyono (2015:14) menjelaskan bahwa Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat yang kuantitatif/statistik, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta pensiun yang datang ke PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Kediri yang berjumlah 263 peserta pensiun selama kurun waktu 3 bulan penelitian. sampel pada penelitian ini berjumlah 159 responden/peserta pensiun Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive sampling*.

### Hasil dan Pembahasan

#### Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur nilai kebenaran hasil penelitian guna menggambarkan apa yang diteliti. Berdasarkan pada tabel 1 pada hasil uji validitas menunjukkan bahwa sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Sig.	Validitas	Keterangan
Kualitas Layanan Elektronik (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,613	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X1.2	0,506	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X1.3	0,595	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X1.4	0,528	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X1.5	0,565	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X1.6	0,399	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X1.7	0,561	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X1.8	0,562	0,1557	0,000	0,05	Valid
Persepsi Kemudahan (X <sub>2</sub> )	X2.1	0,595	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X2.2	0,534	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X2.3	0,440	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X2.4	0,727	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X2.5	0,270	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X2.6	0,368	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X2.7	0,785	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X2.8	0,755	0,1557	0,000	0,05	Valid
Keamanan (X <sub>3</sub> )	X3.1	0,657	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X3.2	0,741	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X3.3	0,718	0,1557	0,000	0,05	Valid
	X3.4	0,625	0,1557	0,000	0,05	Valid

Kepuasan Peserta Pensiun (Y)	Y1.1	0,414	0,1557	0,000	0,05	Valid
	Y1.2	0,534	0,1557	0,000	0,05	Valid
	Y1.3	0,459	0,1557	0,000	0,05	Valid
	Y1.4	0,531	0,1557	0,000	0,05	Valid
	Y1.5	0,393	0,1557	0,000	0,05	Valid
	Y1.6	0,420	0,1557	0,000	0,05	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Hasil uji validitas pada Tabel 1 menunjukkan bahwa berdasarkan signifikansi didapat nilai Sig. pada masing-masing item pertanyaan kuesioner pada setiap variabel menunjukkan nilai 0,000 yang berarti memiliki nilai lebih kecil dibanding 0,05 sehingga hasil yang didapat valid.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas dapat diartikan sebagai konsistensi metode dan hasil penelitian. Uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel bila *Cronbach Alpha* hitung > 0,60 namun bila *Cronbach Alpha* hitung < 0,60: instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel. Berdasarkan pada hasil uji reliabilitas pada tabel 2 dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Standar reliabilitas	Keterangan
Kualitas Layanan Elektronik (X <sub>1</sub> )	0,724	0,60	Reliabel
Persepsi Kemudahan (X <sub>2</sub> )	0,739	0,60	Reliabel
Keamanan (X <sub>3</sub> )	0,771	0,60	Reliabel
Kepuasan Peserta Pensiun (Y)	0,643	0,60	Reliabel

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada hasil uji reliabilitas pada tabel 2 dapat diketahui bahwa hasil nilai Cronbach Alpha pada variabel kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, keamanan, dan kepuasan peserta pensiun nilainya *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 dapat disimpulkan bahwa kuesioner atau indikator keempat variabel tersebut dapat dikatakan reliabel sebagai alat ukur variabel.

### Uji Normalitas

Untuk menentukan apakah data terdistribusi dengan normal dapat menggunakan uji normalitas. Metode untuk membuat keputusan tentang uji normalitas yaitu jika *Monte Carlo Sig.* > 0,05 maka data berdistribusi normal dan

jika *Monte Carlo Sig.* < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Berdasarkan pada hasil uji normalitas pada tabel 3 dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

Unstandardized Residual	N	Monte Carlo Sig. (2-tailed)
	159	0,688

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada hasil uji normalitas pada variabel kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, keamanan, dan kepuasan peserta pensiun menunjukkan hasil nilai Monte Carlo Sig. sebesar 0,688 yang berarti nilainya lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut terdistribusi normal.

### Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) mempunyai pengaruh yang linier terhadap variabel dependen (Y). Untuk mengetahui linier atau tidaknya pengaruh tersebut dapat dilakukan bila nilai signifikansi (sig value > 0,05) lebih besar dari 0.05 maka hubungan dianggap linear. Berdasarkan pada hasil uji normalitas pada tabel 4 dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Linieritas**

Variabel Independen (X)	<i>Deviation from Linearity Sig.</i>	Linieritas	Keterangan
Kualitas Layanan Elektronik (X <sub>1</sub> )	0,782	0,000	Linier
Persepsi Kemudahan (X <sub>2</sub> )	0,683	0,000	Linier
Keamanan (X <sub>3</sub> )	0,798	0,000	Linier

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Berdasarkan hasil uji linieritas diperoleh hasil nilai *Deviation from Linearity Sig.* pada variabel kualitas layanan elektronik sebesar 0,782, persepsi kemudahan sebesar 0,683, keamanan sebesar 0,798 yang dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdapat hubungan linier pada masing-masing variabel dependennya terhadap kepuasan peserta pensiun karena nilai signifikansi lebih besar dari 0.05.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. penelitian ini menggunakan Uji Gjeser dalam menguji heteroskedastisitas. Dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut bebas dari masalah

heteroskedastisitas jika besarnya sig variabel independen  $> 0.05$ . Berdasarkan pada hasil uji normalitas pada tabel 5 dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel Independen (X)	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan Elektronik (X <sub>1</sub> )	0,849	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Persepsi Kemudahan (X <sub>2</sub> )	0,438	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Keamanan (X <sub>3</sub> )	0,918	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa perolehan hasil pada variabel kualitas layanan elektronik sebesar 0,849, variabel persepsi kemudahan sebesar 0,438, variabel keamanan sebesar 0,918 menunjukkan hasil tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikan masing-masing variabel menunjukkan nilai lebih besar dari 0,05.

### Uji Multikolinieritas

Tujuan uji multikolinieritas adalah untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel bebas (independen) yang ditunjukkan oleh model regresi. Multikolinieritas ditunjukkan dengan nilai tolerance  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)  $\geq 10$ . Berdasarkan pada hasil uji normalitas pada tabel 6 dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel Independen (X)	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan Elektronik (X <sub>1</sub> )	0,883	1,133	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Persepsi Kemudahan (X <sub>2</sub> )	0,776	1,289	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Keamanan (X <sub>3</sub> )	0,773	1,294	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa perolehan hasil pada variabel kualitas layanan elektronik memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,883, variabel persepsi kemudahan sebesar 0,776, variabel keamanan sebesar 0,773. Nilai tolerance pada masing-masing variabel menunjukkan angka nilai tolerance yang lebih besar dari 0,10. Nilai VIF pada masing-masing variabel menunjukkan angka dibawah 10. Hal ini dibuktikan dengan nilai VIF pada

variabel kualitas layanan elektronik sebesar 1,133, VIF pada variabel persepsi kemudahan sebesar 1,289, dan VIF pada variabel keamanan sebesar 1,294. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada antar variabel independen.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan hubungan yang secara linear antara dua atau satu variabel independen dengan variabel dependen.

**Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	B
(Constant)	15,720
Kualitas Layanan Elektronik (X1)	0,140
Persepsi Kemudahan (X2)	0,114
Keamanan (X3)	0,117

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada tabel 7 menunjukkan nilai persamaan sebagai berikut:

$$Y = 15,720 + 0,140 X_1 + 0,114 X_2 + 0,117 X_3 + e$$

Maka hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa:

1. Nilai Konstanta sebesar 15,720 berarti bila tidak ada pengaruh pada variabel kualitas layanan elektronik (X1), persepsi kemudahan (X2) dan keamanan (X3), maka kepuasan peserta pensiun mempunyai nilai sebesar 15,720
2. Koefisien regresi kualitas layanan elektronik (X1) bertanda positif sebesar 0,140 yang berarti jika variabel kualitas layanan elektronik (X1) meningkat sebesar satu satuan maka variabel kepuasan peserta pensiun (Y) akan meningkat 0,140 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Koefisien regresi persepsi kemudahan (X2) bertanda positif sebesar 0,114 yang berarti jika variabel persepsi kemudahan (X2) meningkat sebesar satu satuan maka variabel kepuasan peserta pensiun (Y) akan meningkat 0,114 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
4. Koefisien regresi keamanan (X3) bertanda positif sebesar 0,117 yang berarti jika variabel keamanan (X3) meningkat sebesar satu satuan maka variabel kepuasan peserta pensiun (Y) akan meningkat 0,117 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

### Uji t (Secara Parsial)

Uji t pada dasarnya menyajikan seberapa jauh pengaruh signifikan variabel independen secara parsial dalam menguraikan variasi-variasi variabel dependen tersebut. Berdasarkan pada hasil uji t pada tabel 8 dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji t**

Variabel	t	Sig.
----------	---	------

Kualitas Layanan Elektronik (X1)	3,008	0,003
Persepsi Kemudahan (X2)	3,554	0,001
Keamanan (X3)	1,343	0,181

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada tabel 8 hasil uji t dapat diketahui sebagai berikut:

1. Hasil uji t variabel kualitas layanan elektronik (X1) menunjukkan nilai Sig-t. sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan elektronik (X1) terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi secara parsial.
2. Hasil uji t variabel persepsi kemudahan (X2) nilai Sig-t. sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kemudahan (X2) terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi secara parsial.
3. Hasil uji t variabel keamanan (X3) menunjukkan nilai Sig-t. sebesar 0,181 lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara keamanan (X3) terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi secara parsial.

### Uji F (Secara Simultan)

Uji statistik F digunakan untuk menentukan apakah semua variabel independen dalam model mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan. Berdasarkan pada tabel 9 hasil uji F dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil Uji F**

Model	F	Sig.
Regression	<b>14,880</b>	<b>0,000</b>

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada hasil Uji F menunjukkan bahwa secara kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun secara simultan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 9 yang menunjukkan nilai signifikansi yang lebih rendah dari 0,05.

### Uji $R^2$ (Koefisien Determinan)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model (kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan dan keamanan) dalam menerangkan variasi variabel depeden (kepuasan konsumen). Berdasarkan pada tabel 10 hasil uji F dapat diketahui sebagai berikut:

**Tabel 10. Hasil Uji  $R^2$  (Koefisien Determinan)**

R	R Square	Adjusted R Square
,473 <sup>a</sup>	,224	,209

Sumber: Data Diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada hasil uji  $R^2$  koefisien determinan menunjukkan bahwa nilai koefisien Adjusted R Square sebesar 0,209. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, dan keamanan mempengaruhi variabel kepuasan peserta pensiun sebesar 20,9% dan sisanya 79,1% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini misalnya seperti fitur layanan, kepercayaan, dan reputasi platform.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Secara Parsial**

Berdasarkan hasil pada Uji t pengaruh kualitas layanan elektronik (X1) terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi secara spasial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan elektronik (X1) terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi secara parsial. Hal ini dikarenakan PT. Taspen (Persero) telah memberikan kemudahan dan kecepatan akses kepada peserta pensiun dalam mendapatkan pelayanan melalui taspen Otentikasi. Pelayanan melalui Taspen Otentikasi membuat peserta pensiun dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang akurat dari PT. Taspen (Persero) ketika akan melakukan otentikasi guna mendapatkan dana pensiun. Minimnya kendala dalam melakukan otentikasi membuat peserta pensiun merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Secara Parsial**

Hasil uji t pengaruh persepsi kemudahan (X2) terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kemudahan (X2) terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi secara parsial. Hal ini dikarenakan Mudahnya peserta pensiun ketika mempelajari dan memahami petunjuk-petunjuk yang disampaikan oleh aplikasi tersebut membuat banyak sekali peserta pensiun merasa mudah dalam menjalankan aplikasi Taspen Otentikasi. Mudah dipahaminya petunjuk-petunjuk yang disampaikan berjalan lurus dengan mudahnya peserta pensiun dalam beradaptasi dengan aplikasi tersebut walau masih banyak peserta pensiun yang masih membutuhkan bantuan orang lain ketika menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi.

### **Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Secara Parsial**

Hasil uji t pengaruh keamanan (X3) terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara keamanan (X3) terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi secara signifikan. Hal ini dikarenakan bagi para peserta pensiun mereka merasa keamanan aplikasi Taspen Otentikasi sudah sangat baik. Hal ini didukung dengan jawaban responden yang rata-rata menjawab setuju pada kuesionernya. Namun hasil analisis secara deskriptif tidak mencerminkan hasil yang sesuai dengan hasil analisis yang dilakukan software SPSS. Analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa persepsi individu terhadap

keamanan mungkin berbeda-beda, sehingga jawaban responden di kuesioner tidak selalu mencerminkan pengalaman mereka yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena adanya kecenderungan responden dalam memberikan jawaban positif pada pertanyaan-pertanyaan yang ada di kuesioner meskipun memiliki keraguan.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Persepsi Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Peserta Pensiun Secara Simultan**

Berdasarkan hasil Uji F pada tabel 4.17, dalam uji simultan ini diperoleh nilai Fhitung sebesar 14,880 dengan tingkat signifikansi 0,000. Analisis tersebut didukung oleh nilai Ftabel yang dihitung berdasarkan  $df(n1) = 3$ ,  $df(n2) = n - k = 159 - 4 = 155$ , serta tingkat signifikansi sebesar 0,05, sehingga diperoleh nilai Ftabel = 2,66. Dapat disimpulkan bahwa nilai Fhitung melebihi nilai Ftabel ( $14,880 > 2,66$ ) dengan tingkat signifikansi yang lebih rendah ( $0,000 < 0,05$ ). Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun.

## **Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah dibahas di pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan elektronik (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi secara parsial.
2. Persepsi kemudahan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi secara parsial.
3. Keamanan (X3) berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun (Y) pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi secara parsial.
4. Kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun secara simultan.

### **Saran**

PT. Taspen (Persero) diharapkan untuk meningkatkan layanannya agar peserta pensiun dapat mudah mendapatkan pelayanan dan melakukan otentikasi melalui aplikasi Taspen Otentikasi. Aspek keamanan yang diberikan PT. Taspen (Persero) harus terus menjamin keamanan data dari peserta pensiun yang menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi. PT. Taspen (Persero) diharapkan untuk menambah fitur agar peserta pensiun dapat memperbarui informasi terkait pensiun, lalu memudahkan akses ke berbagai layanan seperti layanan konsultasi online, tutor online, atau bahkan pelatihan langsung untuk memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan semua fitur aplikasi dengan optimal.

## Daftar Pustaka

- Firdaus, Mu'minatus Fitriati, and Ditiya Himawati. 2022. "Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Di Kota Depok." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 27(2):216–30. doi: 10.35760/eb.2022.v27i2.5259.
- Hilmy, Mafakhir. 2019. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kepercayaan Dalam Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Pemakaian Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Lawang." Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Kotler, and Keller. 2021. *INTISARI MANAJEMEN PEMASARAN*. 6th ed. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Laila, Nur, and Nyoman Trisna Herawati. 2021. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Dan Keamanan Terkait Uang Elektronik Terhadap Kepuasan Penggunaan E-Money (Studi Pada Pengguna Jasa Transportasi Laut Ketapang-Gilimanuk)." 12(2):403–12.
- Latifah, Ifa, and Yenny Maya Dora. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pengguna Bank Digital." *JIIP*