

ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN

(Studi Pada Nasabah Pensiunan PT Taspen (Persero) KCU Semarang)

Andhika Ardi Pura

16.05.51,0136

Perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perasuransian dengan cara seseorang mengikatkan diri kepada perusahaan untuk mendapatkan perlindungan terhadap jiwa mereka di masa yang akan datang. Di Semarang terdapat perusahaan asuransi milik negara yaitu PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Semarang. Perusahaan ini berbeda dengan perusahaan asuransi lainnya karena PT TASPEN merupakan badan usaha milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Saat ini teknologi informasi sudah berkembang dari yang berawal manual menjadi terkomputerisasi. Perkembangan sistem informasi yang sangat cepat dengan melibatkan teknologi komputer ini telah di manfaatkan oleh perusahaan dengan tujuan agar kinerja dan kelangsungan hidup perusahaan semakin meningkat. Diharapkan, dengan penerapan sistem teknologi informasi perusahaan khususnya di PT TASPEN (Persero) yang menghadirkan Aplikasi Taspen Otentikasi agar mampu mendapatkan input informasi yang nantinya akan menghasilkan output keputusan yang dapat di andalkan, sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja suatu organisasi. Aplikasi Otentikasi Taspen adalah salah satu cara lain untuk absensi agar pensiunan tidak harus datang ke Pos atau Bank bayar untuk mengambil uang pensiunan, karena aplikasi absensi secara online ini dapat langsung di lakukan di manapun dan kapanpun guna untuk mencairkan dana pensiunan mereka yang secara otomatis akan langsung dikirimkan melalui rekening masing-masing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, persepsi risiko dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Nasabah PT TASPEN dalam menggunakan Aplikasi Otentikasi Taspen. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data antara lain melalui : uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi (R^2), uji F, Analisis regresi linear berganda, uji t. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan

konsumen, variabel persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kepercayaan, Persepsi Risiko, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

EFFECT OF TRUST, RISK PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION USING TASPEN AUTHENTICATION APPLICATION

(Study on Customers of PT TASPEN (Persero KCU Semarang))

Andhika Ardi Pura

16.05.51.0136

An insurance company is a company engaged in insurance by means of a person binding himself to the company to get protection for their life in the future. In Semarang has a State-owned insurance company, namely PT TASPEN (Persero) Semarang Branch Office. This company is different from other insurance companies because PT TASPEN is an Indonesian State-owned that is engaged in old-age savings insurance and pension funds for Civil Servants (PNS). Currently, information technology has developed from manual to computerized. The very rapid development of information systems involving computer technology has been utilized by the company with the aim of increasing the performance and survival of the company. It is hoped that, with the application of the company's information technology system, especially at PT TASPEN (Persero), which presents the Taspen Authentication Application in order to be able to obtain information input which will produce reliable decision outputs, so as to increase the effectiveness and work efficiency of an organization. The Taspen Authentication Application is another way of attendance so that retirees do not have to come to the Post or Bank to pay to collect retirement money, because this online attendance application can be done immediately anywhere and anytime in order to withdraw their pension funds which will automatically sent through their respective accounts. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of trust, risk perception, and service quality on customer satisfaction of PT TASPEN customers in using the Taspen Authentication Application. The technique used in this study was purposive sampling technique with a total of 100 respondents.

Analysis tool used for data processing include through: validity test, reliability test, coefficient of determination (R^2), F test, multiple linear regression analysis, t test. the results of this study indicate that the trust variable has a positive but not significant effect on customer satisfaction, the risk

perception variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, the service quality has a positive and significant on customer satisfaction.

Keywords: Trust, Risk Perception, Service Quality and Customer Satisfaction.

