

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada jurusan Asuransi Syariah, Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipan secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 1 Agustus 2025



Ristiya Agustina
211430016

ABSTRAK

Nama : Ristiya Agustina, NIM : 211430016, Judul skripsi : Efektivitas Aplikasi Andal By Taspen dalam Pencairan Dana Pensiun (studi kasus nasabah Bank Mandiri TASPEN Serang, Banten).

Penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri TASPEN Cabang Serang Banten untuk mengetahui bagaimana efektivitas dalam menggunakan aplikasi andal by taspen dalam pencairan dana pensiun setiap bulan.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Bagaimana efektivitas aplikasi andal by taspen dalam pencairan dana pensiun di bank mandiri taspen serang banten 2). Apa saja kendala yang di hadapi oleh peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi taspen autentikasi (andal by Taspen).

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Efektivitas dalam pemahaman dan penerimaan nasabah terhadap penggunaan aplikasi andal by taspen dalam proses pencairan dana pensiun di bank mandiri taspen serang, banten 2). Mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh nasabah dan pihak bank pada aplikasi andal by taspen serta memberikan rekomendasi untuk mengatasi kendala tersebut di bank mandiri taspen serang, banten.

Riset ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari observasi dan wawancara, data sekunder didapatkan dari jurnal, buku, website, penelitian terdahulu yang relevan dan sumber lainnya. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang terperinci, yakni data didalamnya memuat makna. Memiliki arti data sebelumnya, data yang jelas, serta menjadi nilai dibalik data yang terlihat nampak.

Kesimpulannya terdapat masih banyak sekali pensiunan yang kurang paham akan adanya aplikasi andal by taspen dikarenakan mereka yang sudah lanjut usia menjadi kurang fokus dalam menggunakan smartphone dan kurangnya sosialisasi aplikasi andal by taspen maka dari itu perusahaan harus menyediakan autentikasi secara manual agar memudahkan pensiunan yang tidak mengerti dalam menggunakan aplikasi andal by taspen.

Kata Kunci : *Aplikasi, Andal by Taspen, Autentikasi , Pencairan dana*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Sech Nawawi Al Bantani Kp. Andamui Kel. Sukawana Kec. Curug
Serang, Banten

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah	Dan Bisnis Islam Uin Banten
	a.n Ristiya Agustina	di –
	NIM. 211430016	Serang

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Dipermauklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat Bahwa Skripsi Saudari **Ristiya Agustina** , Nim **211430016** yang berjudul ***“Efektifitas Aplikasi Andal by Taspen dalam Pencairan dana pensiun (Studi kasus Nasabah Bank Mandiri TASPEN serang, Banten).”***, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada jurusan asuransi syariah fakultas ekonomi dan bisnis Islam universitas Islam negeri sultan maulana hasanuddin banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat dimunaqasyahkan.

Demikian, atas segala perhatian bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Serang, 1 Agustus 2025

Pembimbing I,

Dr. C. Rustamunadi, S.H., M.H., C.M.
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II,

Ikin Ainul Yakin, M.E
NIP. 199007212023211024

PERSETUJUAN

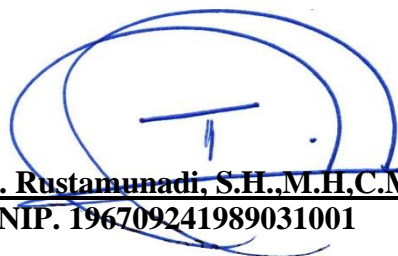
EFEKTIVITAS APLIKASI ANDAL BY TASPEN DALAM PENCAIRAN DANA PENSIUN (Studi kasus Nasabah Bank Mandiri TASPEN Serang, Banten.)

Oleh:

Ristiya Agustina
NIM.211430016

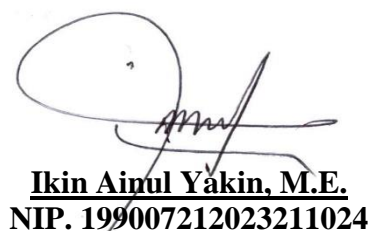
Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr.C. Rustamunadi, S.H.,M.H,C.M.
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II,



Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIP. 199007212023211024

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Budi Sudrajat , M.A.
NIP. 197403072002121004

Ketua Jurusan
Asuransi Syariah



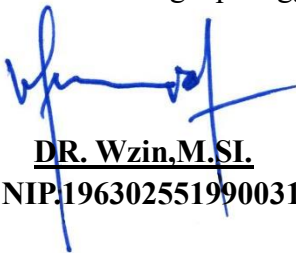
Fitri Raya M.Ek
NIP. 198808102019032010

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Ristiya Agustina, NIM: 211430016 yang berjudul: *“Efektivitas Aplikasi Andal By Taspen Dalam Pencairan Dana Pensiun “ (Studi Kasus Nasabah Bank Mandiri Taspen Serang Banten)”*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 25 September 2025, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



DR. Wzin, M.SI.

NIP.196302551990031005

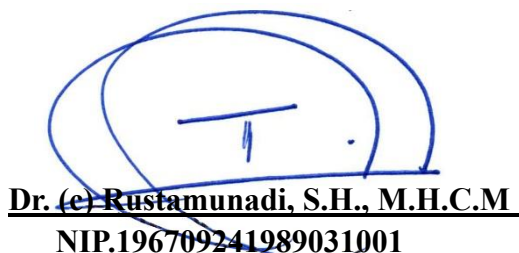
Penguji I,



Ratu Humaemah, M. Si

NIP. 198003102011012008

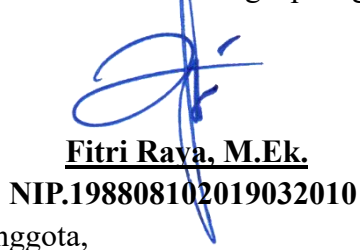
Pembimbing I,



Dr. (c) Rustamunadi, S.H., M.H.C.M

NIP.196709241989031001

Sekretaris Merangkap Anggota



Fitri Rava, M.Ek.

NIP.198808102019032010

Anggota-Anggota,

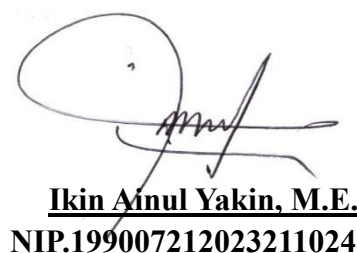
Penguji II,



Trisna Taufik Darmawansyah, M.E

NIP.199105242020121008

Pembimbing II,



Ikin Ainul Yakin, M.E.

NIP.199007212023211024

PERSEMBAHAN

Allhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan serta doa dari Orang-orang tercinta, akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa syukur dan bahagia saya persembahkan rasa terimakasih saya kepada :

Allah S.W.T

Karena hanya dengan izinnya karya skripsi ini dapat diselesaikan, kupersembahkan dengan penuh cinta harapan, agar ilmu ini bermanfaat bagi umat, khususnya keluarga, teman. Dan tidak luput pula selalu bersyukur atas nikmat dan karunia yang telah diberikan-Nya.

Bapak dan Ibu

Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan yang selalu saya banggakan yaitu ibunda Lilis Reni dan bapak rifai, yang dimana telah memberikan kasih sayang dan dukungan moril maupun materi serta selalu berdoa untuk keberhasilan anak nya dalam menyusun skripsi ini, ucapan terimakasih saya tak akan pernah cukup untuk membalas semua kebaikan kedua orang tua saya, maka skripsi ini karya tulis sederhana ini kupersembahkan kepada kalian.

Dosen pembimbing

Kepada bapak Rustamunadi, S.H.M.H, selaku dosen pembimbing I dan bapak ikin ainul yaqin selaku dosen pembimbing II, saya ucapkan terimakasih yang sebesar besarnya, yang selama ini telah tulus dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pembelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam menyusun skripsi saya. Ilmu bermanfaat dan yang selalu tulus membantu dalam penulisan skripsi saya .

Kakak-kakak ku

Terimakasih kepada kedua kakak ku yang selalu memberikan dukungan kepada adiknya yang manja ini selalu memberikan motivasi agar tidak bermalas malas dalam menjalankan kuliah dan juga berterima kasih sekali selalu mendukung adiknya dari mulai materi dan lain nya, sekali lagi saya ucapkan terimakasih.

Ketua program studi asuransi syariah

Terima kasih kepada bapak ainul yakin selaku ketua kaprodi sekaligus dosen pembimbing yang dimana selalu memberikan motivasi, solusi, dan

membangbing mahasiswa nya dengan baik dan selalu mengingatkan untuk segera mengerjakan skripsi ini hingga sampai pada saat dimana skripsi ini selesai sekali saya ucapkan terimakasih

Kepada diri saya sendiri

Kepada diri saya sendiri, terimakasih karena telah bertahan sampe titik ini penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, namun penulis tetap mengingat bahwa setiap langkah yang telah diambil adalah sebuah bagian dari perjalanan meskipun terasa sulit dan lambat, perjalanan menuju impian bukanlah suatu lomba sprint, tetapi lebih seperti maraton yang memerlukan kekuatan,kesabaran, dan tekad yang kuat. Tidak hanya itu di saat kendala yang sangat amat menyakitkan “ people come and go “ selalu menghantui pikiran yang selama ini ada dan menghambat sebuah proses penyelesaian skripsi ini dan ini juga sebagai motivasi bagi penulis untuk terus berambisi dalam menyelesaikan skripsi ini , terimakasih sudah dapat bertahan dan mampu untuk menyelesaikan studi ini dengan sangat amat baik.apapun pilihan yang telah dipegang sekarang terimakasih sudah mau berjuang sejauh ini. Dan terimakasih sudah mau memilih untuk berusaha sampai titik ini dan tidak menyerah, tetap menjadi manusia yang selalu berusaha dan tidak lelah dalam mencoba. Ini merupakan sebuah pencapaian yang patut untuk dirayakan oleh diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu tetap berjuang untuk kedepan .

MOTTO

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya

“

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

“ sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain) “

(Q.S. Al-Insyirah : 6-7)

“ hatiku tenang mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu “

(umar bin khattab)

RIWAYAT HIDUP

Ristiya Agustina , lahir di pandeglang pada hari Minggu tanggal 31 Agustus 2003 , anak terakhir dari 3 bersaudara , orang tua bersama bapak M. Rifai dan Ibunda Lilis Reni . Pendidikan yang telah ditempuh penulis TK Ar-ruhama Kp. Cilanggar Tahun , SDN Kadumadang , SMPN 1 Pandeglang tahun , SMAN 8 Pandeglang , kemudian penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan asuransi Syariah .

Selama menjadi mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten penulis aktif mengikuti kegiatan internal kampus yaitu HMJ atau sekarang lebih dikenal HMPS Asuransi syariah , sebagai ketua departemen PAO tahun 2022 . Dewan Eksekutif Mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam sebagai anggota departemen PAO pada tahun 2023 . dan dewan eksekutif mahasiswa universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten sebagai anggota kementerian dalam negeri pada tahun 2024 . Tidak hanya organisasi internal kampus penulis juga mencari ilmu di organisasi eksternal kampus UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai pengurus tahun 2025 sampai sekarang. Dan saya mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa serang (HAMAS) komisariat UIN sultan Maulana Hasanuddin banten sebagai pengurus tahun 2024-2025 .

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji serta syukur selalu senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat sehat , nikmat jasmani dan rohani , karunia yang berlimpah, serta kebahagiaan yang selalu mengiringi .

Alhamdulillah berkat pertolongan nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ ***EFEKTIVITAS APLIKASI ANDAL BY TASPEN DALAM PENCAIRAN DANA PENSIUN(Studi kasus nasabah Bank Mandiri TASPEN Serang, Banten)*** “

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan pada zaman yang terang benderang akan ilmu pengetahuan seperti sekarang. Dengan penuh kesadaran , penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak selesai tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak , baik secara moril maupun materil . Sudah sepatutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada segenap pihak yang telah memberikan bantuan atas terselesainya penulisan skripsi ini . Oleh

karena itu, dengan penuh rasa hormat, ucapan terimakasih ingin penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten , yang telah memberikan saya motivasi untuk terus menuntut ilmu.
2. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, sangat berterimakasih.
3. Bapak Ikin ainul yakin, M.E. sebagai ketua Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sekaligus sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang membangun semangat bagi penulis.
4. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi.

5. Bapak/Ibu seluruh dosen, Staff, dan pegawai Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak dalam proses penulisan skripsi ini .
6. Kepada orang tua tersayang, ayahanda M. Rifai dan ibunda Lilis reni atas kasih sayang, dukungan doa yang tak henti di panjatkan, nasihat, motivasi dan pengorbanan materil dan immaterialnya selama ini.
7. Kepada rekan-rekan dewan eksekutif mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam (DEMA F), himpunan mahasiswa serang (HAMAS), PMII Komisariat UIN SMH Banten yang telah memotivasi dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada sahabat- sahabat organisasi , sahabat jurusan asuransi syariah angkatan 2021 yang selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk terus mengerjakan skripsi ini terimakasih.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Terakhir saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah sejauh ini mau bertahan dan terus berusaha untuk menjadi orang yang sukses dan belajar .

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka dari pada itu penulis ingin memohon maaf jika dalam skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun.

Semoga hasil karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi serta khazanah bagi perkembangan asuransi syariah dan berguna untuk masyarakat luas .

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 20 Juli 2025

Penulis

Ristiya Agustina
NIM.211430016

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Perumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat penelitian	11
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Kerangka pemikiran.....	19
H. Metode Penelitian	20
I. Sistematika Penulisan	27
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	30
A. Teori Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Delone & McLean.....	30
B. Model Penerimaan Teknologi (<i>Technology Acceptance Model/TAM</i>).....	32
C. Pelayanan Publik	34
D. Efektivitas.....	35

E. Aplikasi Andal By Taspen (Taspen Autentikasi)	41
F. Digitalisasi dan Layanan Keuangan	43
G. Pencairan Dana	46
H. Konsep TASPEN (Tabungan Dana Pensiun)	48
I. Konsep Pensiun	51

BAB III GAMBARAN UMUM BANK MANDIRI TASPEN SERANG BANTEN	55
A. Profil Bank Mandiri Taspen.....	55
B. Sejarah Bank Mandiri Taspen.....	57
C. Visi,Misi dan Budaya Perusahaan	60
D. Struktur perusahaan Bank Mandiri Taspen	60
E. Aplikasi PT. Taspen (Persero).....	61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
A. Hasil Penelitian.....	71
1. Efektivitas aplikasi Andal by Taspen (Taspen Autentikasi) dalam pencairan dana pensiun di Bank Mandiri Taspen serang banten	71
2. Faktor penghambat / kendala dalam Efektivitas aplikasi andal by taspen dengan fitur taspen autentikasi dalam pencairan dana pensiun di bank mandiri taspen	77
B. Pembahasan	85

BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 1.2 Metode Triangulasi Sumber	27
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aplikasi Taspen.....	5
Tabel 1.2 Indikator Masalah.....	7
Tabel 4.1 Matriks Hasil Wawancara	81
Tabel 4.2 Matriks Perbedaan	83