

**Pengaruh Prosedur Pembayaran Gaji PNS
terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri Taspen
Kantor Cabang Ujung Berung**

Salsa Yulia Gustina¹, Salsa Bella², Widwi Handari Adji³

¹²³Politeknik Piksi Ganesha

salsayulia17@gmail.com, piksi.salsa.18401047@gmail.com

widwihandari@gmail.com

ABSTRACT

This study is to find out the effect of salary payment procedures on customer satisfaction at Bank Mandiri Taspen Ujung Berung. By using quantitative methods descriptive approach with data collection as well as observations, questionnaires, and documentation. The population taken is customers at Bank Mantap itself in the city of Bandung, the sample taken is 95 respondents. Primary data was obtained using a questionnaire and processed using SPSS V.24 software for windows. T test results with the value of the regression line equation $Y' = 62.586 + 0.064X$ and the correlation test results are 0.048. For the test results, the coefficient of determination of the test found the calculated F value of 0.212 with Sig. of 0.000. Therefore the value of sig. < 0.05 then H_0 is rejected, which means that there is an effect of the PNS pension payment procedure on customer satisfaction. Problems in online services are not optimal, so it is necessary to increase employee understanding and skills in providing online services.

Keywords: Procedure, Payment, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mencari tahu pengaruh dari prosedur pembayaran gaji terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen Ujung Berung. Dengan menggunakan metode kuantitatif pendekatan deskriptif dengan pengumpulan data serta observasi, kuisisioner, dan dokumentasi. Populasi yang diambil adalah nasabah pada Bank Mantap sendiri di kota Bandung, sampel yang diambil adalah sebanyak 95 responden. Data primer diperoleh menggunakan kuisisioner dan diolah menggunakan software SPSS Versi 24 for windows. Hasil Uji T dengan nilai persamaan garis regresinya $Y' = 62,586 + 0,064X$ dan Hasil Uji korelasinya sebesar 0,048. Untuk hasil pengujian koefisien determinasi pengujian tersebut ditemukan harga F hitung sebesar 0,212 dengan Sig. Sebesar 0,000. Oleh karena nilai sig. < 0,05 maka H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh prosedur pembayaran pensiunan PNS Terhadap Kepuasan Nasabah. Permasalahan dalam pelayanan online belum optimal, sehingga perlu peningkatan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan secara online.

Kata kunci : Prosedur, Pembayaran, Kepuasan nasabah

PENDAHULUAN

Perbankan memiliki peranan yang sangat penting menjadi sumber pendanaan bagi lembaga perantara keuangan. UU No.10/1998 mendefinisikan bank dikatakan menjadi awak perusahaan yang menampung dana dari rakyat yang

berbentuk tabungan dan disalurkan kembali untuk rakyat pada bentuk pinjaman dan bentuk lainnya pada rencana untuk menaikkan standar hidup rakyat.

Bank Mandiri Taspen (disingkat menjadi Bank MANTAP, sebelum berubah nama dahulu Bank MANTAP bernama Bank Sinar Harapan Bali dan Bank Mandiri Taspen Pos mulai beroperasi dengan nama Maskapai Andil Indonesia (MAI) Bank Sinar Harapan Bali dibangun di tahun 1970 tepatnya di tanggal 23 Februari . Tanggal tersebut disahkan setelah Bank Sinar didirikan sebagai PT, bersumber pada surat No.4 tahun 1992 dan diterbitkan di hadapan Ida Bagus Alit Sudiatmika, SH advokat kota Denpasar . Surat disetujui oleh anggota kabinet hukum Republik Indonesia beralaskan warkat ketetapan Nomor C2-4581 HT.001.001.Th.93, serta mencapai perizinan usaha menjadi Bank umum sesuai warkat ketetapan anggota cabinet Keuangan Republik Indonesia Nomor 77.KMK.017.Th.1994.

Sejak Bank Sinar beralih sebagai Bank umum serta menggunakan aset yang dimiliki, serta dilaksanakan secara bertahap untuk memenuhi ketentuan yg ada pada undang-undang Bank Indonesia Nomor 07.15.PBI.Th.2005, sehingga operasional Bank Sinar akan berjalan dengan lancar.

Pemberian Izin pada OJK No. 166.KDK.03.Th.2015 tepatnya pada 24 Juli 2015 yang berisi bab perizinan usaha untuk PT Bank Mandiri Taspen Pos serta warkat Nomor S-134.KO.311.Th.2015 tepatnya pada 31 Juli 2015 yang berisi bab perjanjian pergantian atribut, oleh karena itu PT Bank Sinar harapan Bali dengan sah berubah nama serta atribut menjadi PT Bank mandiri Taspen Pos . Di tahun 2015 tepatnya di tanggal 7 agustus sudah resmi diumumkan tingkat nasional dan daerah yang berkaitan mengenai perubahan pemilik asal Bank mandiri Taspen Pos yaitu Bank mandiri, TASPEN serta Pos Indonesia. Dan akhirnya menggarap bisnis pensiun serta bekerja sama dengan PT Taspen, PT Pos Indonesia, dan Bank Mandiri. Setelah itu Bank MANTAP resmi mempunyai kantor pusat di Jakarta.

Mulyadi (2016: 4) Prosedur biasanya merupakan serangkaian memindah dan membandingkan untuk mencatat informasi dalam bentuk formulir yang dirancang untuk menjamin penanganan yang terjadi berulang ulang.

berdasarkan Ratminto dan Atik (2012) Pelayanan ialah salah satu kegiatan atau jasa yang tidak bisa disentuh melainkan ada interaksi antara costumer dengan karyawan atau hal-hal yg telah disediakan oleh perusahaan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan bukunya Kamsir (2014:287) yang berjudul Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, "Pensiun telah disepakati setelah bertahun-tahun bekerja dan mencapai usia pensiun, atau karena alasan lain. Setuju."

Kamsir (2017:287) mengemukakan bahwa aset pensiun menurut umum yakni "perusahaan yang memungut dana asal karyawan suatu perusahaan serta menyampaikan pendapatan kepada peserta pensiun sesuai perjanjian."

PNS menurut UU No.05.Th. 2014, ialah bangsa negara Republik Indonesia yg sudah mampu , dan sudah diakui bagi pihak berwajib serta diberi perintah negara dan berdasarkan UU yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian digunakan merupakan metode kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Berdasarkan Sugiyono (2017:14) metode penelitian kuantitatif bisa disebut menjadi metode penelitian beralaskan di filsafat positivisme, metode ini dipakai untuk meneliti di populasi atau sampel tertentu, metode pemungutan sampel umumnya dikerjakan dengan cara acak, akumulasi berkas menentukan perlengkapan penyelidikan, kajian data berkarakter kuantitatif/statistik, bertujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan Sugiyono (2016: 13) penelitian deskriptif yaitu, penyelidikan ini dilaksanakan agar mengerti taksir variabel baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa merubah perbedaan, bersama variabel yang lain. Urusan ini sinkron bersama maksud penyelidikan akan mengerti serta menganalisis prosedur Pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Definisi suatu variabel menurut Sugiyono (2017:38) ditentukan dengan cara tertentu oleh peneliti yang diteliti guna memperoleh informasi tentangnya dan menarik kesimpulan.

Definisi operasional adalah bagian penting dari sebuah penelitian akan mewariskan warta di saat melaksanakan serta mengukur suatu variabel oleh karena itu definisi operasional menjadi bagian yang sangat penting. Adapun Dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator
Prosedur Pembayaran Gaji (X)	Menurut Mulyadi (2016: 4), prosedur biasanya menggunakan rangkaian kegiatan klerikal yang membabitkan banyak masa, yang dirancang agar terjamin penindakan yang terjadi berulang ulang.	<ul style="list-style-type: none">- Ketepatan waktu- Kejelasan- Diberikan Tanggung jawab- Integritas fasilitas dan infrastruktur- Keamanan
Kepuasan Nasabah (Y)	Menurut Ciptono (2015:146) Kepuasan pelanggan artinya suasana hati bahagia atas kepuasan pelayanan yang diharapkan ataupun kesal karena kurang puas dengan pelayanan yang diharapkan.	<ul style="list-style-type: none">- Tercapainya kepuasan dengan kinerja Bank- Dapat memenuhi harapan nasabah- Kepuasan Nasabah atas pelayanan Customer Service- Pemahaman Customer Service atas keluhan Nasabah- Jaminan pengetahuan dan kemampuan

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut (Sugiyono, 2016:115), populasi ialah suatu abstraksi yang tersusun sejak topik atau sasaran dengan sifat bersama karakter yang spesifik dan telah dipelajari oleh peneliti serta ditentukan untuk menarik kesimpulan. Survei tersebut melibatkan total 1800 nasabah di Bank Mandiri Cabang Taspen Ujung Berung selama dua bulan terakhir yaitu November dan Desember.

Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016:116), sampel ialah segmen sejak kuantitas serta karakter populasi. Perhitungan sampel menurut rumus Slovin.

Rumus :

$$n : \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n : \frac{1800}{1 + 1800 \cdot (10\%)^2}$$
$$: \frac{1800}{1.801 \cdot 0,01}$$
$$: 94,7$$
$$: 95 \text{ Orang}$$

Penjelasan :

N : kadar sampel

n : Populasi

e : garis ketidaktepatan (margin of error)

Evidensi serta metode pengumpulan evidensi

Evidensi yg dipakai untuk melakukan penelitian pada Bank Mandiri Taspen Kcp Ujung Berung merupakan :

1. data primer, data yg diperoleh menurut output Kuisisioner bersama nasabah pada Bank Mandiri Taspen Ujung Berung yg berkaitan menggunakan mekanisme pembayaran dana pensiun & kepuasan nasabah
2. data sekunder, data yang diperoleh berdasarkan hasil mencari informasi yg berkaitan menggunakan penelitian melalui pegawai Bank Mandiri Taspen Kcp Ujung Berung.

Metode yang dipakai pada mengumpulkan data buat penyusunan penelitian menjadi :

1. Pengamatan

Yakni bersama melakukan riset secara serentak sampai beragam aktivitas perseroan dapat dianalisis.

2. Kuisisioner / Kuisisioner Pengumpulan data menggunakan metode ini dimaksudkan bagi mencapai berita atau informasi cepat dengan mengutarakan tanya jawab terhadap pelanggan. Metode ini berlangsung

dengan menggunakan pertanyaan yang diajukan seputar dana pensiun, persyaratan, pembayaran, kendala yang sering terjadi, dan kepuasan nasabah dalam pengambilan dana pensiun

3. Dokumen Pengumpulan data dari dokumen resmi Bank Mandiri Taspen KCP Ujung Berung.

Teknik analisis data

Juru tulis menguntukan cara penyelidikan grafis ketika menganalisis data yang diperoleh melalui metode ini dipergunakan untuk mendeskripsikan akibat kuesioner menggunakan narasumber

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini dipakai untuk membuat pengutipan evidensi yg dibutuhkan saat penyelidikan. Perangkat saat penyelidikan berbentuk jajak (kuesioner) yang berisi pertanyaan serta dijawab dan diisi oleh responden. Jajak ini meliputi pernyataan meliputi metode pembayaran dan kapasitas layanan untuk memberikan anda hasil terbaik dan untuk mengetahui kepuasan nasabah.

Regresi Linier Sederhana

Kajian evidensi penyelidikan ini menguntukan kajian regresi linier sederhana. Kajian ini menggunakan analisis linier sederhana serta mengenal hubungan antara dua variabel yaitu variabel X dan variabel Y. Menurut Sugiyono (2010:270), kajian regresi linier sederhana bersumber pada interaksi fungsional, atau sebab-akibat bebas dan variabel terikat. Paralelisme umum untuk regresi linier sederhana ialah :

$$Y = a + bX$$

informasi:

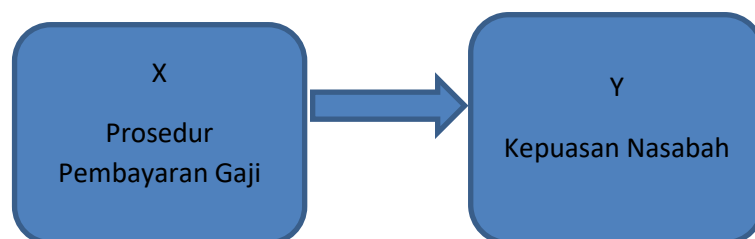
Y = Kepuasan Pelanggan

a = daftar tarif

b = koefisien regresi

X = prosedur pembayaran pensiun PNS

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesis

Menurut Sugishirono (2017), hipotesis merupakan jawaban awal dari rumusan masalah. Ini masih awal, sehingga perlu membuktikan kebenarannya melalui data empirik yang dikumpulkan.

Hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Diduga prosedur pembayaran gaji pensiun PNS (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

H0 : Diduga prosedur pembayaran gaji pensiun PNS (X) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Ini adalah hasil dari uji validitas dengan menggunakan SPSS V.24 untuk variabel X (Prosedur Pembayaran) sebagai berikut :

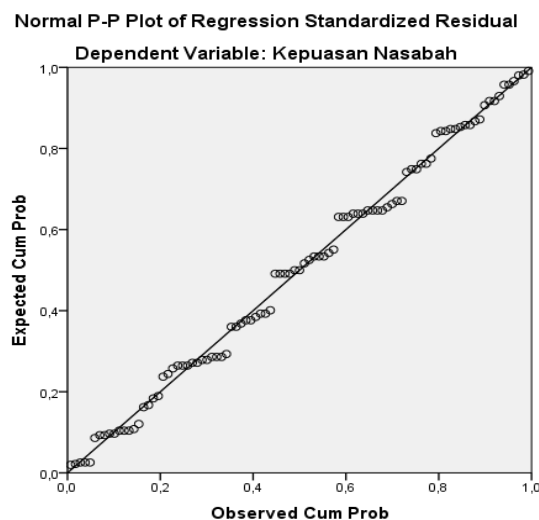
Berdasarkan hasil validitas X (prosedur pembayaran) Y (kepuasan nasabah), semua nilai melalui r hitung > r tabel dimana nilai r hitung < r tabel untuk jumlah sampel (N=95) sebesar 0,202 maka dapat menjelaskan bahwa kuisioner tersebut dapat dikatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Hal ini berdasarkan hasil uji reliabilitas untuk X (prosedur pembayaran pensiun) dan Y (kepuasan nasabah). Karena nilai cronbach's alpha kedua variabel lebih besar dari nilai rtabel yaitu 0,679 untuk variabel X dan 0,729 untuk variabel Y, maka deskripsi angket reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas Data



Gambar 2. *Output* olah data normalitas
Sumber : *Output Software SPSS 24 for windows*

Jika dilihat pada gambar 2 diatas diagram normal *P-P plot regression standardized* , dapat dilihat bahwa presensi titik-titik menyebar disekitar garis serta distribusi menyelusuri arah diagonal tetapi tidak sejajar dengan garis. Setelah itu, sisanya berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Output perhitungan multikolinearitas

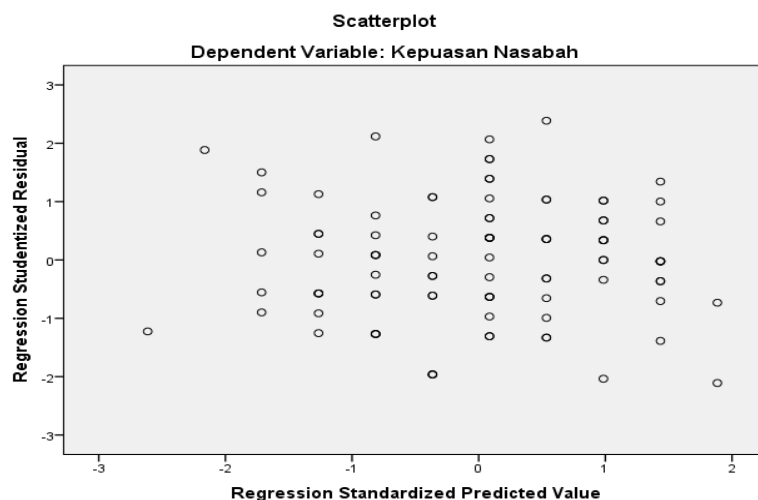
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	62,586	4,959		12,621	0,000		
	Prosedur Pembayaran Pensiun PNS	0,064	0,138	0,048	0,460	0,000	1,000	1,000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Nasabah*

Sumber : *Output Software SPSS 24 for windows*

Pada tabel.2 terlihat hingga kedua variabel mempunyai nilai Variance Inflation Factor (VIF) a minus 10 serta penerimaan lebih besar dari 0,10. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa tiada masalah multikolinearitas antar variabel.

Hasil Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Output olah data Heterokedastisitas
 Sumber : *Output Software SPSS 24 for windows*

Berdasarkan Gambar 3 diatas yang merupakan output dari scatter plot di atas, terlihat bahwa titik-titik diatas serta dibawah 0 tersebar di sumbu y. Diperoleh kesimpulan hingga ini menunjukkan bahwa tiada masalah heteroskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis
Koefisien Detreminasi

Tabel 3. Output koefisien detreminasi

<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,048 ^a	0,002	-0,008	2,97904
a. Predictors: (Constant), Prosedur Pembayaran Pensiun PNS				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber : Output Software SPSS 24 for windows

Berdasarkan Tabel.3 di atas, kita bisa melihat hingga taksir R Square ialah 0,002. Artinya kontribusi variabel proses pembayaran pensiun pegawai negeri sipil berpengaruh (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah regresi linier sederhana sebesar 0,2. %, Sisanya 98,8 dari variabel lain.

Hasil uji F

Tabel 4. Output hasil uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,878	1	1,878	0,212	,000 ^b
	Residual	825,343	93	8,875		
	Total	827,221	94			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Prosedur Pembayaran Pensiun PNS						

Sumber : Output Software SPSS 24 for windows

Rumusan Hipotesis:

Ho: Tidak terdapat pengaruh Prosedur Pembayaran Pensiunan PNS terhadap Kepuasan Nasabah

H1: Terdapat pengaruh Prosedur Pembayaran Pensiunan PNS terhadap Kepuasan Nasabah

Dasar Pengambilan Kesimpulan:

Bila nilai Sig. < 0,05, artinya H0 ditolak

Bila nilai Sig. > 0,05, artinya H0 diterima

Kesimpulan:

Beralaskan hasil uji koefisien determinasi diatas. Dalam pengujian ini, F-hitung yang dihitung adalah 0,212, Sig. adalah 0,000 . sebab itu, nilai sig. < 0,05, H0 ditolak. Maksudnya metode pembayaran anuitas PNS berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil Uji T

Tabel 5. Output hasil uji T
Coefficients^a

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1	(Constant)	62,586	4,959		12,621	0,000
	Prosedur Pembayaran Pensiun PNS	0,064	0,138	0,048	0,460	0,000

Sumber : *Output Software SPSS 24 for windows*

Pada Tabel5, pada hasil uji-t (parsial), nilai variabel t-hitung metode pembayaran pensiun PNS (X) adalah $t = 0,460$, $b = 0,064$, sig0,000. Hal ini dikarenakan nilai sig a minus pada 0,05 . dapat disimpulkan bahwa variabel pensiun PNS (X) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Hasil Uji Korelasi

Tabel 6. Output hasil uji korelasi

<i>Correlations</i>			
		Prosedur Pembayaran Pensiun PNS	Kepuasan Nasabah
Prosedur Pembayaran Pensiun PNS	<i>Pearson Correlation</i>	1	0,048
	Sig. (1-tailed)		0,000
	N	95	95
Kepuasan Nasabah	<i>Pearson Correlation</i>	0,048	1
	Sig. (1-tailed)	0,000	
	N	95	95

Sumber : *Output Software SPSS 24 for windows*

Berdasarkan Tabel 6, nilai Sig merupakan (s 1-tailed). dari hasil pada atas, bisa dilihat nilai Sig. (1-tailed): asal hasil di atas. (1-tailed) bisa dicermati bahwa nilai UU pensiun PNS (X) ialah 0,000 . 0,05 artinya ada ikatan yang signifikan antara variabel metode pembayaran pensiun PNS (X) dengan kepuasan nasabah (Y), dengan nilai r sebesar 0,048.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh pembayaran gaji pensiun PNS terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan output olah data penelitian yang di dapatkan, bahwa prosedur pembayaran pensiun PNS berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hal ini bisa diketahui bersumber pada hasil Sig sebesar 0,000 a minus dari 0,05 serta variabel Prosedur Pembayaran Pensiun PNS $t = 0,460$ nilai $b = 0,064$. Maka bisa disimpulkan bahwa variabel Pembayaran Pensiun PNS berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

Dengan demikian bahwa pengaruh prosedur pembayaran gaji PNS pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Ujung Berung menunjukkan hasil yang signifikan yang artinya nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penyelidikan ini bermaksud akan mengenal pengaruh metode pembayaran terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Taspen Kcp Ujung Berung. Beralaskan penyelidikan, juru tulis dapat memahami hingga proses pembayaran secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, meskipun layanan online di Bank Mandiri Taspen belum optimal. Terdapat contoh nyata dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS V.24 yang menunjukkan bahwa pelayanan online belum optimal dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Untuk itu diperlukan pemahaman dan keterampilan yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada nasabah secara online supaya nasabah merasa puas dengan pelayanan transaksi yang diperkenankan.

Saran

Saran untuk perusahaan agar pelayanan online yang di berikan kepada nasabah ditingkatkan untuk membuat pelayanan yang lebih baik serta untuk mendapatkan kepuasan kepada nasabah. Penilaian kepuasan nasabah sebaiknya dilakukan secara bersiklus, atau minimal setiap tahun sekali. Pengukuran ini dimaksudkan untuk mengetahui taraf kinerja unit pelayanan dan untuk memutuskan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Dan bagi penyelidik berikutnya diharapkan mendapatkan serta menambahkan variabel lain yang mempunyai pengaruh lebih signifikan terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanatullah, S. B. (2021). Prosedur Pelayanan Nasabah PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) Pada Kantor Cabang Jakarta Cikini Selama Masa Pandemi Covid-19 [Politeknik Negeri Jakarta]. In *Tugas Akhir*. <https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/1377>
- Ardianto, A. (2020). Prosedur Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Bogor [Nstitut Bisnis Dan Informatika Kesatuan]. In *Tugas Akhir*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.14582.42569>
- Lestari, A., & Mustika, D. (2021). Analisis Program Pelaksanaan Penguatan Pendidikan Karakter (PPK) di Sekolah Dasar Negeri. *Jurnal Basicedu*, 5(3), 1577–1583. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i3.912>
- Saleh, G., & Pitriani, R. (2018). Pengaruh Media Sosial Instagram dan WhatsApp Terhadap Pembentukan Budaya “Alone Together.” *Jurnal Kompetensi Teknik*, 10(2), 103–114. <https://doi.org/10.24912/jk.v10i2.2673>
- Siahaan, Z. K., & Wening, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan (Jasa), Kepuasan Mahasiswa , Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada STIE Bisnis dan Perbankan 2019). *Jurnal Ebbank*, 11(2), 17–24. <https://ebbank.stiebbank.ac.id/index.php/EBBANK/article/view/206>
- Sunaengsih, C. (2016). Pengaruh Media Pembelajaran Terhadap Mutu Pembelajaran Pada Sekolah Dasar Terakreditasi A. *Mimbar Sekolah Dasar*, 3(2), 183–190. <https://doi.org/10.17509/mimbar-sd.v3i2.4259>
- Sungkono, I. S. R., Marwan, & Milwan. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pendidikan Kabupaten Kepulauan Sula. *Jurnal Ebbank*, 11(2), 1–16. <https://ebbank.stiebbank.ac.id/index.php/EBBANK/article/view/205>
- Tampubolon, R. B. (2020). Prosedur Pembayaran Program Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama MMedan. In *Tugas Akhir*. Politeknik Negeri Medan.
- Wahyuni, F., Dalifa, & Muktadir, A. (2017). Hubungan Antara Pendidikan dalam Keluarga Dengan Sikap Rasa Hormat Siswa Kelas IV SD Negeri 03 Kota Pagar Alam. *Jurnal PGSD: Jurnal Ilmiah Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 10(2), 86–91. <https://doi.org/10.33369/pgsd.10.2.86-91>
- Warsita, W., Setianingsih, E. L., & Mustam, M. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dana Pensiun PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(1). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v5i1.10324>