

## EFEKTIVITAS VIDEO EDUKASI E-OTENTIKASI DALAM PELAKSANAAN LAYANAN ENROLLMENT DAN E-OTENTIKASI PADA KANTOR CABANG PT BANK MANDIRI TASPEN

Joeliaty<sup>2</sup>, Hana Anjelina<sup>1</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran  
E-mail; <sup>1</sup>joeliaty@unpad.ac.id, <sup>2</sup>hanaanjelina90@gmail.com

**ABSTRAK.** PT Bank Mandiri Taspen merupakan perbankan di Indonesia dengan salah satu segmen fungsi utama bisnis sebagai mitra PT Taspen untuk membayarkan gaji pensiun melalui proses *enrollment* dan e-otentikasi yang harus dilakukan oleh nasabah pensiunan untuk memverifikasi identitas mereka. Namun permasalahan timbul karena pemberian edukasi mengenai proses *enrollment* dan e-otentikasi kepada pegawai baru belum optimal, dan para nasabah pensiun juga perlu didorong untuk melakukan *enrollment*. Oleh karena itu, PT Bank Mandiri Taspen membuat video edukasi e-otentikasi agar proses edukasi berjalan lebih optimal dan nasabah pensiun yang terus bertambah setiap bulan dapat segera melakukan proses *enrollment*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas video edukasi e-otentikasi dalam pelaksanaan layanan *enrollment* dan e-otentikasi pada kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Lokasi penelitian berada pada Kantor PT Bank Mandiri Taspen dan pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara. Efektivitas diukur menggunakan tiga indikator penilaian menurut Richard M. Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pada hasil penelitian diketahui bahwa efektivitas tercapai karena indikator pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi pada video edukasi e-otentikasi telah efektif dalam pelaksanaan *enrollment* dan e-otentikasi pada kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen.

**Kata-kata Kunci:** efektivitas, otentikasi

### EFFECTIVENESS OF E-AUTHENTICATION EDUCATIONAL VIDEOS IN THE IMPLEMENTATION OF ENROLLMENT AND E-AUTHENTICATION SERVICES AT PT BANK MANDIRI TASPEN BRANCH OFFICES

**ABSTRACT.** PT Bank Mandiri Taspen is a bank in Indonesia with one of the main business function segments as PT Taspen's partner to pay pension salaries through the enrollment process and e-authentication that must be done by retired customers to verify their identity. However, problems arise because the provision of education regarding the enrollment process and e-authentication to new employees has not been optimal, and retirement customers also need to be encouraged to enroll. Therefore, PT Bank Mandiri Taspen made an e-authentication educational video so that the education process runs more optimally and retirement customers who continue to grow every month can immediately carry out the enrollment process. The purpose of this study was to determine the effectiveness of e-authentication educational videos in the implementation of enrollment and e-authentication services at the branch office of PT Bank Mandiri Taspen. This type of research is a qualitative research with descriptive method. The research location is at the PT Bank Mandiri Taspen Office and data collection is carried out through the interview method. Effectiveness is measured using three assessment indicators according to Richard M. Steers, namely goal achievement, integration, and adaptation. The results showed that effectiveness was achieved because the indicators for achieving goals, integrity, and adaptation in the e-authentication educational video were effective in implementing enrollment and e-authentication at the branch office of PT Bank Mandiri Taspen.

**Keywords:** effectiveness, authentication

**Korespondensi:** Dr. Joeliaty, SE. MS. Universitas Padjadjaran. Jalan Ir. Soekarno km 21 Jatinangor, Kab. Sumedang, Jawa Barat – 45363. Email: joeliaty@unpad.ac.id

## PENDAHULUAN

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang didirikan atas peraturan tertentu dan memegang peranan penting terhadap perekonomian suatu negara (Regaer, Areros, dan Rogahang 2016). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang

Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, perbankan ialah segala sesuatu yang menyangkut bank, meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam mengoperasikan kegiatan usahanya. Sementara itu, bank didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang dibentuk dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat dengan

Efektivitas Video Edukasi E-otentikasi dalam Pelaksanaan Layanan Enrollment dan E-otentikasi pada

Kantor Cabang PT Bank Mandiri Taspen

(Joeliaty, Hana Anjelina)

kegiatan operasional berupa menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau produk keuangan lainnya (UU RI 1998).

PT Bank Mandiri Taspen yang semula Bernama Bank Sinar Harapan Bali merupakan salah satu lembaga keuangan berjenis perbankan di Indonesia. Pada akhir tahun 2014, Bank Sinar Harapan Bali diakuisisi oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan ditahun berikutnya terdapat penambahan modal dasar oleh PT Taspen (Persero) dan PT Pos Indonesia (Persero). Pada tahun 2017 PT Pos Indonesia melepas kepemilikan sahamnya sehingga tidak lagi menjadi pemegang saham perseroan Bank Mandiri Taspen. Pada bulan Maret 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan izin resmi untuk nama PT Bank Mandiri Taspen.

Berdiri sebagai bank nasional yang berfokus pada segmen pensiunan dan UMKM, PT Bank Mandiri Taspen memiliki dua bisnis utama, yaitu *funding* dan *lending*. *Funding* merupakan metode bisnis perbankan yang dilakukan sebagai sarana masuknya uang ke perusahaan melalui tabungan nasabah, giro, dan deposito. Uang yang diperoleh melalui *funding* kemudian akan diputar menjadi *lending product* atau produk-produk yang dikeluarkan oleh perusahaan sebagai sarana keluarnya uang untuk nasabah, antara lain produk kredit pensiun yang hanya dapat diambil oleh pensiunan dan pegawai aktif pra-pensiun, kredit mikro atau kredit konsumtif dan produktif, serta kredit retail atau kredit kecil dan menengah.

Sebagai perusahaan perbankan dengan salah satu fokus utama pada segmen pensiunan, PT Bank Mandiri Taspen memiliki kewajiban untuk membayarkan gaji pensiun kepada para nasabah melalui surat resmi yang dikeluarkan oleh PT Taspen dan PT ASABRI. Untuk dapat membayarkan gaji pensiun kepada nasabah terdapat beberapa persyaratan yang harus dilakukan oleh petugas kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen terlebih dahulu, yaitu melakukan proses *enrollment*, proses otentikasi, dan *reporting* data.

*Enrollment* merupakan suatu proses berupa perekaman data wajah nasabah untuk disimpan sebagai *database* dalam sistem otentikasi PT Bank Mandiri Taspen. Sedangkan otentikasi merupakan proses absensi yang dilakukan oleh pensiunan di kantor cabang melalui verifikasi data wajah nasabah yang disimpan dalam *database* agar pensiunan dalam mengambil gaji pensiun.

Pada tahun 2019 PT Taspen Persero sebagai mitra PT Bank Mandiri Taspen mengeluarkan kebijakan e-otentikasi, yaitu implementasi teknologi digital dalam sistem otentikasi sehingga dapat dilakukan secara *online*. Otentikasi sebagaimana yang dijelaskan oleh PT Taspen (Persero) ialah pembuktian diri yang harus dilakukan oleh pensiunan melalui validasi identitas peserta pensiun yang berkaitan dengan kombinasi penggunaan *username* dan *password*, *smartcard*, *fingerprint*, *retina scan*, tanda tangan, dan lain-lain untuk melakukan verifikasi identitas penerima gaji pensiun. Setelah proses verifikasi dan identitas peserta pensiun telah terkonfirmasi maka nasabah pensiun baru dapat mengambil gaji pensiun mereka.

Sebagai bentuk tanggung jawab terhadap mitra bayar PT Taspen Persero dan dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada para pensiunan agar proses operasional layanan pembayaran gaji pensiun dapat dilakukan dengan optimal, PT Bank Mandiri Taspen menghadirkan aplikasi baru, yaitu MANTAP e-otentikasi yang dikembangkan untuk memberi kemudahan kepada nasabah dalam pelaksanaan otentikasi menggunakan *gadget*, melalui proses verifikasi digital metode pengenalan wajah nasabah secara *online*. Namun untuk dapat menggunakan e-otentikasi, nasabah pensiun perlu melakukan proses *enrollment* di kantor cabang terlebih dahulu.

Berdasarkan data di lapangan, edukasi terhadap pegawai kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen khususnya pegawai baru, masih kurang optimal dibandingkan dengan jumlah nasabah pensiunan yang harus dilayani yang semakin bertambah setiap bulan. Edukasi mengenai layanan e-otentikasi terhadap pegawai kantor cabang sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan *enrollment*, serta untuk mendorong dan mendisiplinkan nasabah pensiunan untuk melakukan *enrollment* agar dapat menggunakan layanan MANTAP e-otentikasi. Hal ini dikarenakan masih terdapat nasabah yang belum mengerti dan tidak menggunakan layanan MANTAP e-otentikasi sehingga perlu diberikan pengertian dan arahan dari pegawai kantor cabang.

Dalam penelitian terdahulu (Pembangunan, 2017), efektivitas merupakan kesesuaian dalam suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan sasaran atau perencanaan yang dituju, baik dalam biaya, waktu, maupun mutu kegiatan tersebut. Rusdiana dkk, (2014)

menyatakan bahwa efektivitas digunakan untuk mengukur tingkat pemenuhan *output* atau tujuan proses, dan suatu proses dapat dikatakan efektif jika terdapat perbaikan sehingga menjadi lebih baik dan lebih aman.

Berdasarkan persoalan yang dihadapi oleh PT Bank Mandiri Taspen, Divisi *Central Operational* memutuskan untuk membuat sebuah video edukasi e-otentikasi untuk seluruh kantor cabang di Indonesia. Menurut Daryanto (2012:86) video merupakan suatu medium yang efektif untuk membantu meningkatkan proses pembelajaran baik secara massal, individu, maupun berkelompok. Selain itu, menurut (Agustiniingsih 2015) penggunaan media video sangat efektif dalam menunjang pembelajaran dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap hasil belajar. Video edukasi e-otentikasi dibuat secara detail mengenai langkah-langkah yang perlu dipahami dan dilakukan oleh pegawai kantor cabang dalam melakukan proses *enrollment* dan e-otentikasi.

Berlandaskan keputusan PT Bank Mandiri Taspen dalam pembuatan video edukasi e-otentikasi untuk seluruh kantor cabang di Indonesia, perlu dinilai keefektifannya untuk bahan evaluasi berdasarkan 3 (tiga) indikator menurut Richard M. Steers (dalam Dewi, 2018), yaitu: 1). Pencapaian tujuan, yaitu keseluruhan proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dan membutuhkan pentahapan dalam pelaksanaannya, baik pentahapan pencapaian pada setiap bagian maupun pentahapan periodisasi; 2). Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan yang dilakukan sebagai dasar pengadaan sosialisasi atau komunikasi, dan pengembangan *consensus*; dan 3.) Adaptasi, yaitu kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan, yang berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan yang terjadi di lapangan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui makna dalam variabel penelitian dan diharapkan dapat menjawab masalah yang telah dirumuskan. Menurut Flick (dalam Junaid, 2018) penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang dilaksanakan dengan tujuan memahami, menguraikan, hingga menjelaskan suatu fenomena sosial yang ada dengan cara menganalisis pemahaman beberapa individu atau suatu kelompok, menganalisis setiap interaksi

dan komunikasi dari setiap individu atau kelompok, dan/atau menganalisis dokumen-dokumen terkait, seperti teks, gambar, film atau musik

Pada proses penelitian kualitatif ini digunakan prosedur berdasarkan penelitian John W. Creswell (dalam Dianna, 2020) yang memiliki tiga tahapan penelitian, antara lain dengan cara: 1). Menyiapkan data yang kemudian akan diolah oleh penulis untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan; 2). Melakukan proses reduksi terhadap data yang telah diperoleh dengan cara menyimpulkan data, kemudian memilah data dalam satuan konsep, kategori, atau tema tertentu; dan 3). Menyajikan data yang telah diolah dalam bentuk bagan, tabel, atau pembahasan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, di mana data didapatkan secara langsung dari sumber asli dan digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Data tersebut akan diperoleh melalui wawancara terhadap 2 (dua) narasumber yang menjadi informan penelitian ini, yaitu *Team Leader Electronic Channel Operation* pada Divisi *Central Operation* dan *Department Head Treasury Operation* PT Bank Mandiri Taspen. Melalui observasi, akan diperoleh data mengenai efektivitas video edukasi e-otentikasi pada pelayanan di kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen. Kemudian untuk mengolah data yang penelitian, akan menggunakan 3 (tiga) indikator efektivitas menurut Richard M. Steers, yaitu: 1). Pencapaian tujuan, 2). Integrasi, dan 3). Adaptasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bank Mandiri Taspen telah memulai layanan e-otentikasi sejak tahun 2019. Namun dengan semakin bertambahnya jumlah pensiunan baru setiap bulan dan pertambahan pegawai baru di kantor cabang, maka perlu dibuat sebuah media untuk memberikan edukasi mengenai e-otentikasi dengan cepat. Sehingga pada bulan September 2021 PT Bank Mandiri Taspen menciptakan *project* pembuatan video edukasi e-otentikasi untuk seluruh kantor cabang. Proses pembuatan video edukasi e-otentikasi dilakukan secara bertahap mulai dari penyusunan konsep video, melakukan beberapa perbaikan terkait konsep video dibantu dengan arahan oleh Kepala Departemen, bekerja sama dengan vendor pembuat video animasi untuk mengolah konsep video edukasi yang telah dibuat menjadi sebuah

video animasi, hingga video edukasi e-otentikasi selesai dibuat pada bulan November 2021.

Video edukasi e-otentikasi yang telah selesai dibuat akan menjadi panduan kerja bagi pegawai baru di kantor cabang agar proses edukasi dapat berjalan lebih cepat serta dapat memberikan penjelasan, mendorong dan mendisiplinkan nasabah pensiunan untuk melakukan *enrollment* dan menggunakan layanan e-otentikasi.

Hasil penelitian mengenai efektivitas video edukasi e-otentikasi dalam pelaksanaan layanan *enrollment* dan e-otentikasi di kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen melalui informasi yang diperoleh dari *Department Head Treasury Operation* dan *Team Leader Electronic Channel Operation* pada Divisi Central Operation PT Bank Mandiri Taspen menggunakan tiga indikator penilaian efektivitas oleh Richard M. Streers.

Berdasarkan indikator pencapaian tujuan, tujuan utama yang mendasari dibentuknya *project* pembuatan video edukasi e-otentikasi untuk kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen ialah untuk mengoptimalkan dan mempercepat proses edukasi kepada pegawai-pegawai baru, serta mendorong dan mendisiplinkan nasabah pensiunan untuk melakukan *enrollment* agar dapat meningkatkan penggunaan layanan e-otentikasi. Selaras dengan penelitian oleh Nurhasanah dan Aldri (2020), pencapaian tujuan dalam pembuatan video edukasi e-otentikasi untuk kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen telah tepat dan memenuhi bagian dalam pengukuran efektivitas. Karena terhadap kejelasan tujuan yang hendak dicapai, yaitu untuk mengoptimalkan proses edukasi, serta mendorong dan mendisiplinkan nasabah dalam melakukan *enrollment* dan e-otentikasi. Kemudian terdapat kejelasan dalam strategi pencapaian tujuan dan perencanaan yang matang, yaitu menyebarkan video edukasi kepada seluruh kantor cabang dan dapat diakses oleh pegawai-pegawai di kantor cabang.

Setelah dibuat video edukasi e-otentikasi, menurut keterangan *Team Leader Electronic Channel Operation* PT Bank Mandiri Taspen, proses edukasi terhadap pegawai-pegawai baru berjalan dengan lebih cepat dan pegawai juga mengerti mengenai pelaksanaan proses *enrollment*. Selain itu, pegawai juga dapat mendorong dan mendisiplinkan nasabah khususnya pensiunan baru untuk melakukan *enrollment* sehingga jumlah nasabah yang menggunakan layanan e-otentikasi semakin bertambah setiap bulan sesuai dengan

peningkatan nasabah pensiunan pada PT Bank Mandiri Taspen.

Indikator yang kedua adalah mengenai integrasi. Integrasi dalam efektivitas diukur melalui tingkat kemampuan perusahaan untuk melakukan sosialisasi atau komunikasi dan pengembangan *consensus*. Melalui video edukasi e-otentikasi yang dibuat untuk seluruh kantor cabang Bank Mandiri Taspen di Indonesia, PT Bank Mandiri Taspen melakukan sosialisasi dan komunikasi terkait seluruh tahapan dalam proses *enrollment* dan e-otentikasi kepada seluruh pegawai kantor cabang Bank Mandiri Taspen. Hal ini sesuai dengan penelitian Nurhasanah dan Aldri (2020), bahwa dengan terdapatnya pedoman atau acuan kerja dalam implementasi program maka penyusunan program telah tepat dan dapat dikatakan sudah efektif. Dalam hal ini, video edukasi e-otentikasi menjadi pedoman atau acuan kerja yang dibuat oleh kantor pusat PT Bank Mandiri Taspen dalam implementasi program *enrollment* dan e-otentikasi di kantor cabang.

Indikator mengenai adaptasi dapat dinilai dari kesesuaian program dan keterkaitannya dengan keadaan yang terjadi di lapangan, atau kesesuaian terhadap pelaksanaan layanan e-otentikasi. Indikator ini memiliki kaitan dengan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang menunjang. Pada kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen, kondisi sumber daya manusia yang ada dapat memenuhi indikator dengan kemampuan memahami teknologi informasi dan komunikasi, sedangkan sarana prasarana untuk pelaksanaan proses *enrollment* juga telah disediakan, yaitu berupa *gadget* yang terdapat di kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen. Penelitian Nurhasanah dan Aldri (2020) mengungkapkan bahwa jika sarana dan prasarana yang menunjang kinerja telah mencukupi, maka organisasi dapat bekerja dengan baik. Kinerja yang baik dari suatu organisasi merupakan sebuah indikator dari efektivitas.

## SIMPULAN

Penggunaan jasa layanan *enrollment* dan e-otentikasi pada kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen setelah dibuat video edukasi e-otentikasi meningkat, karena pegawai-pegawai di kantor cabang yang bertugas membantu nasabah melakukan *enrollment* telah tereduksi dengan baik, serta dapat mendorong dan mendisiplinkan nasabah pensiunan baru untuk melakukan *enrollment* dan e-otentikasi. Efektivitas video edukasi e-otentikasi dalam pelaksanaan layanan

*enrollment* dan e-otentikasi pada kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen dinilai telah efektif karena memenuhi tiga indikator penilaian efektivitas menurut Richard M. Streers yang terdiri dari pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi sehingga salah satu komponen pembentuk manajemen operasi yang baik juga telah terpenuhi.

Efektivitas video edukasi e-otentikasi dalam pelaksanaan *enrollment* dan e-otentikasi pada kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen, sebaiknya dilakukan evaluasi kepada para pegawai di seluruh kantor cabang mengenai pelaksanaan *enrollment* dan e-otentikasi agar kantor pusat dapat mengetahui dengan lebih detail mengenai persentase tingkat efektivitas yang dihasilkan berdasarkan indikator yang lebih sebagai bahan perumusan kebijakan strategis perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Bastari. 2018. "Peranan Manajemen Strategi Dan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus Di SMPN 13 Depok, Jabar)." *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam* 3 (2): 57–66. <https://doi.org/10.24853/tahdzibi.3.2.57-66>.
- Agustiningsih, Agustiningsih. 2015. "Video Sebagai Alternatif Media Pembelajaran Dalam Rangka Mendukung Keberhasilan Penerapan Kurikulum 2013 Di Sekolah Dasar." *Pedagogia : Jurnal Pendidikan* 4 (1): 50–58. <https://doi.org/10.21070/pedagogia.v4i1.72>.
- Dewi, Desiana Kartika. 2018. "Efektivitas Dan Efisiensi E-Procurement Dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa Di Kabupaten Magelang." *JMAN Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara* 2 (1): 140. <http://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/231/86%0Ahttp://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/231>.
- Dianna, Daru Nur. 2020. "Dasar-Dasar Penelitian Akademik : Analisis Data Kualitatif Dan Kuantitatif," no. March: 1–10.
- junaid, Ilham. 2018. "Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Pariwisata" 10 (01): 59–74. <https://doi.org/10.31219/osf.io/npvqu>.
- Learning, Nizamial. 2016. "Komponen Pembelajaran Merupakan Unsur-Unsur Dalam Pembelajaran Yang Selalu," 1–6.
- Nurhasanah, Adek, and Frinaldi Aldri. 2020. "Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT.TASPEN Secara Digital Dengan Menggunakan Smartphone Di Kota Padang." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2 (2): 70–79.
- Pembangunan, Peningkatan. 2017. "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN DANA DESA DALAM PENINGKATAN PEMBANGUNAN (Suatu Studi Di Desa Watutumou Dua Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara)." *Jurnal Eksekutif* 2 (2).
- Regaer, Rifka, Wiliam Areros, and Joula Rogahang. 2016. "Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah." *Jurnal Administrasi Bisnis* 2016 4 (4): 1–7. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/13827>.
- Rusdiana, Ha, Pengantar H Moh Ali Ramdhani, and MT Guru Besar UIN Sunan Gunung Djati Bandung. 2014. *Penerbit CV Pustaka Setia Bandung*. <http://digilib.uinsgd.ac.id/8788/1/BukuManajemenOperasi.pdf>.
- UU RI, No. 10 Th 1998. 1998. "Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan." *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 182. <http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>.