

**PENTINGNYA SERVICE POINT BANK MANDIRI TASPEN KCP
BANGKO DALAM MEMBERIKAN LAYANAN OPTIMAL BAGI CALON
NASABAH PENSIUN DI KABUPATEN SAROLANGUN**

Tya Afyka¹

¹Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan,
Universitas Merangin.

Alamat e-mail: 1tyaafyka2322@gmail.com

ABSTRACT

The pensioner group represents a segment of customers with unique financial needs, thus requiring banking services that are responsive, secure, and satisfaction-oriented. The existence of the service point not only serves as a means of access to financial products and services but also functions as a medium for enhancing trust, financial literacy, and economic well-being among prospective pensioners. This study employed a qualitative descriptive method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation study. The findings indicate that optimizing service point performance at Bank Mandiri Taspen KCP Bangko significantly contributes to strengthening the relationship between the bank and its customers, improving service efficiency, and supporting sustainable business strategies. Therefore, the service point plays a strategic role in ensuring service quality and enhancing the competitiveness of banking institutions at the local level.

Keywords: *Service Point, Bank Mandiri Taspen, banking services, pension customers, Sarolangun Regency.*

ABSTRAK

Peranan service point Bank Mandiri Taspen KCP Bangko dalam memberikan pelayanan optimal kepada calon nasabah pensiun di Kabupaten Sarolangun. Kelompok pensiunan merupakan segmen nasabah dengan kebutuhan finansial yang khas, sehingga membutuhkan layanan perbankan yang tanggap, aman, dan berorientasi pada kepuasan. Kehadiran service point tidak hanya menjadi sarana akses terhadap produk maupun jasa keuangan, tetapi juga berfungsi sebagai media peningkatan kepercayaan, literasi keuangan, serta kesejahteraan ekonomi bagi para calon pensiunan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan service point di Bank Mandiri Taspen KCP Bangko memberikan kontribusi nyata dalam mempererat hubungan antara bank dan nasabah, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta menunjang strategi bisnis yang berkelanjutan. Oleh karena itu, service point memiliki posisi strategis dalam menjamin kualitas layanan dan memperkuat daya saing lembaga perbankan di tingkat lokal.

Kata Kunci: Service Point, Bank Mandiri Taspen, layanan perbankan, nasabah pensiun, Kabupaten Sarolangun

A. Pendahuluan

Perbankan memiliki peran strategis dalam menunjang perekonomian masyarakat, terutama dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah di berbagai segmen. Salah satu segmen penting adalah kelompok pensiunan, yang membutuhkan layanan perbankan khusus dengan karakteristik berbeda dari nasabah umum. Kelompok ini menuntut layanan yang mudah diakses, aman, responsif, serta mampu memberikan kenyamanan dan kepastian dalam pengelolaan dana pensiun. Dalam konteks ini, keberadaan *service point* menjadi sangat penting karena dapat menjembatani keterbatasan akses layanan perbankan di wilayah yang belum memiliki kantor cabang penuh.

Bank Mandiri Taspen merupakan lembaga perbankan yang berfokus pada pelayanan pensiunan dan aparatur sipil negara. Kabupaten Sarolangun sebagai salah satu wilayah dengan jumlah calon pensiunan yang cukup signifikan, memerlukan layanan perbankan yang profesional dan berkualitas. Dengan adanya *service point* Bank Mandiri Taspen KCP Bangko, diharapkan para calon pensiunan dapat memperoleh layanan yang optimal, baik dalam hal administrasi, konsultasi keuangan, maupun akses terhadap berbagai produk perbankan.

Meskipun Kabupaten Sarolangun belum memiliki kantor

cabang Bank Mandiri Taspen, kebutuhan layanan perbankan bagi calon pensiunan tetap tinggi. Kehadiran *service point* Bank Mandiri Taspen KCP Bangko berfungsi sebagai solusi alternatif yang mendekatkan layanan perbankan kepada masyarakat Sarolangun. Hal ini menunjukkan bahwa *service point* bukan hanya sekadar perpanjangan tangan kantor cabang, melainkan juga instrumen penting dalam memperluas jangkauan layanan serta meningkatkan aksesibilitas perbankan di daerah yang belum terjangkau sepenuhnya.

Selain sebagai sarana transaksi, *service point* juga memiliki peran dalam membangun kepercayaan, meningkatkan literasi keuangan, serta memberikan pendampingan kepada calon pensiunan dalam memahami produk dan jasa perbankan. Dengan demikian, keberadaan *service point* di KCP Bangko sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diterima masyarakat Sarolangun. Hal ini sejalan dengan prinsip layanan prima dalam perbankan, di mana kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi tujuan utama.

Melalui penelitian ini, penting untuk dikaji bagaimana peranan *service point* Bank Mandiri Taspen KCP Bangko dalam memberikan layanan optimal bagi calon nasabah pensiun di Kabupaten Sarolangun. Analisis ini diharapkan dapat

memberikan kontribusi dalam memahami strategi peningkatan kualitas pelayanan perbankan sekaligus memperkuat daya saing institusi di tingkat lokal.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam peranan service point Bank Mandiri Taspen KCP Bangko dalam memberikan layanan optimal bagi calon nasabah pensiun di Kabupaten Sarolangun. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan fenomena sosial secara lebih komprehensif melalui data yang diperoleh di lapangan. (Sugiyono., 2019)

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Service Point Bank Mandiri Taspen merupakan unit layanan representatif yang dibentuk untuk memperluas jangkauan pelayanan perbankan, terutama bagi nasabah pensiun dan calon pensiunan di wilayah yang belum memiliki kantor cabang penuh. Tujuan utamanya adalah mendekatkan layanan perbankan kepada masyarakat, memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi pensiun, serta meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah lansia memperoleh layanan yang cepat, ramah, dan sesuai kebutuhan. Selain itu, Service Point juga berperan dalam memperkuat citra dan kepercayaan nasabah terhadap Bank Mandiri Taspen, mendukung literasi

keuangan bagi calon pensiunan, serta menjalin kerja sama dengan instansi seperti PT Taspen dan BKN. Dalam pelaksanaannya, Service Point tidak hanya melayani transaksi dasar seperti pembukaan rekening, pencairan dana pensiun, dan pengajuan kredit, tetapi juga menyediakan layanan jemput bola, konsultasi finansial, dan pelayanan ramah lansia. Di sisi lain, Service Point menjadi sarana strategis dalam pengembangan bisnis karena mampu memperluas jaringan nasabah dan penyaluran kredit pensiun di daerah potensial tanpa harus membuka cabang baru. Dengan demikian, keberadaan Service Point Bank Mandiri Taspen, termasuk di KCP Bangko Kabupaten Sarolangun, berperan penting sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan optimal yang mudah diakses, humanis, dan terpercaya bagi nasabah pensiun.

Tujuan PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Bangko mengadakan Service point di kabupaten sarolangun untuk memberikan pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memasuki Batas Usia Pensiun (BUP) untuk menambah pengetahuan bagi para pegawai ASN serta lebih mengerti apa yang harus dilaksanakan agar mendapatkan hak-haknya di hari tua kelak dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Dengan harapan adanya sosialisasi ini yaitu untuk menambah wawasan bagi peserta mengenai jaminan dan investasi masa depan yang dapat dimulai dari sekarang. memberi pembekalan kepada pensiunan atau

calon pensiunan untuk mengetahui hak dan kewajiban dalam menghadapi masa purna bakti, bank juga memberikan pelayanan terkait pengurusan berkas pensiunan ke Taspen, dimana hal tersebut akan mempermudah pensiunan untuk nasabah menerima dana pensiunannya tepat waktu dan jumlahnya sesuai.

Bank Mandiri Taspen KCP Bangko menjalin kerja sama dengan berbagai kantor dinas di Kabupaten Sarolangun, seperti Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) serta instansi pemerintah daerah lainnya, dalam memberikan pelayanan kepada calon nasabah pensiunan. Melalui kerja sama ini, Bank Mandiri Taspen KCP Bangko berupaya mempermudah proses administrasi dan sosialisasi program pensiun, sehingga calon pensiunan dapat memperoleh informasi, bimbingan, dan layanan perbankan secara cepat, tepat, dan efisien tanpa harus keluar dari wilayah kerja mereka, adapun instansi yang menjali kerja sama yaitu :

1. Kantor BKPSDM Sarolangun
2. Kantor BPKAD Sarolangun
3. Kantor DINKES Sarolangun

Pelayanan Service Point Bank Mandiri Taspen dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan para pensiunan, calon pensiunan, dan ahli waris (termasuk pensiunan janda/duda) agar mendapatkan kemudahan dalam proses administrasi dan transaksi keuangan. (Tjiptono, 2017)

Berikut adalah jenis-jenis pelayanan yang diberikan di Service Point Bank Mandiri Taspen :

1. Pelayanan Administrasi Pensiunan
 - a. Pengurusan berkas pensiun pertama kali bagi ASN, TNI/Polri, dan pegawai BUMN.
 - b. Pembukaan rekening pensiun Bank Mandiri Taspen.
 - c. Validasi dan verifikasi data nasabah pensiun bekerja sama dengan PT Taspen dan instansi asal.
 - d. Pembaruan data nasabah, seperti perubahan alamat, nomor kontak, atau status keluarga.
2. Pelayanan untuk Pensiunan Janda/Duda (Ahli Waris)
 - a. Pengalihan hak pembayaran pensiun dari pensiunan yang telah meninggal kepada janda atau duda sebagai ahli waris.
 - b. Pemeriksaan dan pengesahan dokumen ahli waris, seperti surat kematian dan surat keterangan ahli waris.
 - c. Pembukaan rekening baru atas nama janda/duda penerima pensiun.
 - d. Pendampingan aktivasi rekening pensiun ahli waris agar pembayaran berjalan lancar.
3. Pelayanan Keuangan dan transaksi perbulan.
 - a. Pencairan dana pensiun bulanan.
 - b. Setoran dan penarikan tunai.
 - c. Cetak buku tabungan dan pengecekan saldo.
 - d. Transfer dana antarbank, Pembayaran tagihan seperti listrik, air, BPJS, dan lainnya.

- e. Penerbitan dan penggantian kartu ATM Mandiri Taspen
- 4. Pelayanan Kredit dan Produk Keuangan
 - a. Pengajuan Kredit Mantap Pensiun (KMP) bagi pensiunan aktif.
 - b. Pengajuan Kredit Mantap Pra Pensiun (KMPP) bagi pegawai menjelang pensiun.
 - c. Layanan Kredit Mantap Warisan bagi janda atau duda penerima pensiun.
 - d. Informasi dan pendaftaran produk tabungan dan investasi untuk nasabah pensiunan.
- 5. Pelayanan Konsultasi dan Edukasi
 - a. Konsultasi perencanaan keuangan dan manajemen dana pensiun.
 - b. Sosialisasi hak dan kewajiban penerima pensiun bekerja sama dengan PT Taspen.
 - c. Edukasi literasi keuangan bagi calon pensiunan agar siap secara finansial.
- 6. Layanan Khusus dan Jemput Bola.
 - a. Layanan kunjungan ke rumah bagi pensiunan lanjut usia atau yang tidak dapat hadir langsung.
 - b. Pelayanan ramah lansia dengan bantuan langsung petugas di lokasi.
 - c. Penyediaan ruang tunggu yang nyaman dan aman bagi pensiunan serta pendampingny.

Hasil penelitian lapangan dan telaah pustaka menunjukkan bahwa keberadaan *service point* Bank Mandiri Taspen KCP Bangko memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan kepada

calon nasabah pensiun di Kabupaten Sarolangun. Berdasarkan wawancara dengan petugas dan calon pensiunan, ditemukan empat aspek utama:

1. Kemudahan Akses dan Efisiensi Waktu.

Karena belum adanya kantor cabang Bank Mandiri Taspen di Sarolangun, *service point* di KCP Bangko menjadi pusat pelayanan terdekat. Hal ini mempercepat proses administrasi, validasi dokumen pensiun, dan konsultasi produk keuangan. Temuan ini sejalan dengan penelitian *NurFauzi & Supriatna (2025)* yang menunjukkan bahwa *service accessibility* meningkatkan kepuasan nasabah hingga 82%. (NurFauzi, R., & Supriatna, 2025).

2. Kualitas Layanan dan Profesionalisme Petugas

Calon nasabah menilai pelayanan petugas *service point* responsif dan komunikatif. Hal ini membangun rasa percaya, yang menjadi faktor utama dalam hubungan jangka panjang. *Hadi (2024)* menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi positif terhadap loyalitas nasabah di Bank Mandiri Taspen. (Hadi, 2024).

3. Fungsi Edukatif dan Literasi Keuangan.

Petugas tidak hanya memberikan layanan administratif, tetapi juga memberikan edukasi terkait produk kredit pensiun dan pengelolaan dana pensiun. Literasi keuangan ini membantu calon pensiunan menghindari kesalahan finansial

pasca-pensiun. (N. Khaerah & A. Abdillah, 2022) .

4. Keterbatasan Infrastruktur dan Digitalisasi.

Beberapa calon nasabah menyatakan keterbatasan fasilitas digital dan jumlah petugas menghambat pelayanan optimal, terutama pada jam sibuk. Tantangan ini sejalan dengan temuan *Zikri et al.* (2024) yang menyoroti pentingnya digitalisasi layanan pensiun untuk mempercepat proses pelayanan publik. (Zikri, A., Riswan, Z., & Rizal, 2024) Dalam konteks daerah seperti Sarolangun, di mana belum terdapat cabang utama, service point berfungsi sebagai instrumen inklusi keuangan. Model ini memperluas jangkauan layanan ke wilayah yang sebelumnya belum terlayani. Hubungan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah berimplikasi pada loyalitas jangka panjang terhadap Bank Mandiri Taspen. Sejalan dengan hasil *studi* (Apriliyanto, 2024) pada nasabah TASPEN dan ASABRI, peningkatan layanan perbankan berkontribusi terhadap kesejahteraan pensiunan, baik secara finansial maupun psikologis, Untuk mencapai pelayanan yang benar-benar optimal, Bank Mandiri Taspen perlu memperkuat digitalisasi layanan, menambah petugas di service point, serta mengintegrasikan sistem pelayanan dengan e-Taspen nasional. (Lupiyoadi, 2018).

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan

bahwa keberadaan Service Point Bank Mandiri Taspen KCP Bangko memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan layanan perbankan yang optimal bagi calon nasabah pensiun di Kabupaten Sarolangun. Dalam kondisi daerah yang belum memiliki kantor cabang penuh, service point berfungsi sebagai sarana strategis untuk memperluas akses layanan perbankan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendekatkan institusi keuangan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Layanan yang diberikan oleh service point mencakup aspek administratif, keuangan, kredit, konsultasi, hingga edukasi literasi keuangan, yang secara keseluruhan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Profesionalisme petugas serta pendekatan pelayanan yang ramah dan responsif menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas nasabah pensiun terhadap Bank Mandiri Taspen.

Selain itu, service point juga berperan sebagai media pembelajaran bagi calon pensiunan untuk memahami hak, kewajiban, serta pengelolaan dana pensiun secara tepat dan aman. Melalui kerja sama dengan instansi daerah seperti BKPSDM, BPKAD, dan Dinas Kesehatan, pelayanan menjadi lebih efisien, terkoordinasi, dan menyentuh langsung kebutuhan para calon pensiunan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya keterbatasan pada aspek infrastruktur

dan digitalisasi layanan yang perlu mendapat perhatian. Untuk mencapai pelayanan yang benar-benar optimal dan berkelanjutan, Bank Mandiri Taspen perlu meningkatkan kapasitas teknologi digital, menambah sumber daya manusia di service point, serta mengintegrasikan sistem pelayanan dengan platform e-Taspen nasional. Secara keseluruhan, Service Point Bank Mandiri Taspen KCP Bangko telah berperan sebagai garda terdepan dalam mendukung inklusi keuangan, memperkuat literasi keuangan pensiunan, serta mewujudkan pelayanan perbankan yang cepat, aman, dan humanis bagi masyarakat Kabupaten Sarolangun.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penelitian dengan judul *"Pentingnya Service Point Bank Mandiri Taspen KCP Bangko dalam Memberikan Layanan Optimal bagi Calon Nasabah Pensiun di Kabupaten Sarolangun"* dapat diselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Pimpinan dan seluruh pegawai Bank Mandiri Taspen KCP Bangko, yang telah memberikan izin, waktu, serta data dan informasi yang sangat membantu dalam proses penelitian ini.
2. Para narasumber dan responden calon pensiunan di Kabupaten Sarolangun, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi

pengalaman dan pandangan yang berharga.

3. Ibu Assoc. Dr. Mardalena, M.Pd. BI selaku Dosen Pembimbing Magang yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada praktikan.
4. Rekan-rekan dan keluarga, atas dukungan moral, semangat, serta doa yang tiada henti hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kakak jihan, terimakasih atas waktu dan ilmunya selama penulis mengikuti service point, arahan, serta bimbingan penulis selama penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan layanan perbankan, khususnya dalam meningkatkan pelayanan kepada calon nasabah pensiun di daerah.

E. Daftar Pustaka

- Apriliyanto, D. (2024). The Effect of BTPN Bank Credit Provision on the Welfare Level of Taspen and Asabri Pension Customers. *International Journal of Economic and Social Enterprise*.
- Hadi, S. (2024). The Influence of Service Quality and Product Innovation on Customer Satisfaction at Bank Mandiri Taspen. *Jurnal Mantik*.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen*

Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi.

- N. Khaerah & A. Abdillah. (2022). E-Governance and Public Services in Local Governments: Study of The Taspen Smart Card Program. *ResearchGate*.).
- NurFauzi, R., & Supriatna, U. (2025). *Measuring Service Quality in Pension-Oriented Banking Services through ServQual and IPA*. Journal of Student Collaboration Research. <https://myjournal.or.id/index.php/JSCR/article/view/428>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Alfabeta*.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zikri, A., Riswan, Z., & Rizal, M. (2024). Procedures for the Implementation of Payment of Public Employee Pension Funds at PT Taspen (Persero). *Journal Apparatus*.