



## Teknologi, Data, Dan Layanan: Sinergi Digital Untuk Nasabah Pensiunan Di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari

Si Made Ngurah Purnaman<sup>1\*</sup>, Andi Basru Wawo<sup>2</sup>, Intihanah<sup>3</sup>, Nitri Mirosea<sup>4</sup>,  
Fitriaman<sup>5</sup>, Hasnidar<sup>6</sup>, Erica Refor Beislin<sup>7</sup>, Evania Renata Syalom<sup>8</sup>, Melzi  
Farnatasya Putri<sup>9</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8,9</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo,  
Kendari, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [madenp@uho.ac.id](mailto:madenp@uho.ac.id)

**Abstract.** *This community service activity aims to improve the digital literacy of retired customers at PT Bank Mandiri Taspen Kendari Branch through educational socialization and direct mentoring related to digital banking services. The main problem identified was the limited digital understanding and skills of retired customers in using banking applications such as ANDAL by Taspen, ASABRI, and MOVIN, resulting in most customers still depending on face-to-face services. The methods used included educational socialization and direct practical mentoring conducted over three months at PT Bank Mandiri Taspen Kendari Branch within the framework of the Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) program. The results showed an improvement in the understanding and confidence of retired customers in using digital banking services. Retired customers who previously relied entirely on face-to-face services began to demonstrate ability and independence in operating digital banking applications. The synergy between technology, data, and services realized through the Business Support role proved effective in supporting the optimization of digital services for retired customers. This activity makes a real contribution to improving the quality of banking services and strengthening the digital literacy of elderly groups in the banking environment.*

**Keywords:** *Applications; Digital Literacy; Digital Services; Mentoring; Pensioner Customers*

**Abstrak.** Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital nasabah pensiunan PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari melalui sosialisasi dan pendampingan langsung terkait pemanfaatan layanan perbankan digital. Permasalahan utama yang diidentifikasi adalah masih rendahnya pemahaman dan keterampilan digital nasabah pensiunan dalam memanfaatkan aplikasi layanan perbankan seperti ANDAL by Taspen, ASABRI, dan MOVIN, sehingga sebagian besar nasabah masih bergantung pada layanan tatap muka. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi sosialisasi edukatif dan pendampingan praktik langsung yang dilaksanakan selama tiga bulan di lingkungan PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari dalam kerangka program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kepercayaan diri nasabah pensiunan dalam menggunakan layanan digital perbankan. Nasabah pensiunan yang sebelumnya sepenuhnya bergantung pada layanan tatap muka mulai menunjukkan kemampuan dan kemandirian dalam mengoperasikan aplikasi perbankan digital. Sinergi antara teknologi, data, dan layanan yang diwujudkan melalui peran Business Support terbukti efektif dalam mendukung optimalisasi layanan digital bagi nasabah pensiunan. Kegiatan ini memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan perbankan dan penguatan literasi digital kelompok lanjut usia di lingkungan perbankan.

**Kata kunci:** Aplikasi Perbankan; Layanan Digital; Literasi Digital; Nasabah Pensiunan; Pendampingan

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor keuangan dan perbankan. Digitalisasi telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi, mengelola keuangan, serta mengakses

berbagai layanan perbankan yang kini semakin beragam. Di Indonesia, transformasi digital di sektor perbankan berkembang dengan pesat seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat mobile oleh masyarakat. Kondisi ini mendorong lembaga perbankan untuk terus beradaptasi agar tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan dinamis.

Salah satu tantangan terbesar dalam transformasi digital perbankan adalah memastikan seluruh segmen nasabah, termasuk kelompok lanjut usia atau pensiunan, dapat memperoleh manfaat yang setara dari kemajuan teknologi tersebut. Nasabah pensiunan merupakan kelompok yang rentan mengalami kesenjangan digital mengingat keterbatasan adaptasi terhadap perubahan teknologi yang berlangsung cepat. PT Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) sebagai anak usaha PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan PT Taspen (Persero) merupakan lembaga perbankan BUMN yang secara khusus melayani segmen pensiunan, termasuk Aparatur Sipil Negara (ASN), TNI, dan Polri. Lembaga ini memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan nasabah pensiunannya tidak tertinggal dalam pemanfaatan layanan digital yang tersedia.

Berdasarkan kajian terhadap literatur yang telah dipublikasikan sebelumnya, terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan permasalahan literasi digital pada kelompok lanjut usia dan digitalisasi layanan perbankan. Wijaya dan Yudiastra (2024) menegaskan bahwa penerapan teknologi digital memungkinkan perbankan meningkatkan kualitas layanan melalui aksesibilitas yang lebih luas, personalisasi layanan berbasis data, serta proses transaksi yang lebih cepat dan aman, di mana hal ini pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Senada dengan itu, Irsyad et al. (2024) menyatakan bahwa digitalisasi berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional bank dengan mengurangi biaya transaksi dan menghilangkan ketergantungan pada interaksi langsung melalui mobile banking dan internet banking. Siburian et al. (2025) menambahkan bahwa transformasi digital perbankan yang diiringi dengan penguatan keamanan dan inovasi teknologi merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan berbasis digital.

Di sisi lain, Nisa et al. (2023) dalam kajiannya tentang literasi digital lansia mengklasifikasikan kemampuan literasi digital ke dalam tiga tingkatan berdasarkan kerangka Gilster (1997), yaitu rendah, sedang, dan tinggi, di mana kelompok lanjut usia

umumnya masih berada pada tingkatan rendah hingga sedang karena memerlukan pendampingan dalam melakukan berbagai aktivitas digital. Finanta (2024) menekankan bahwa manajemen data yang baik merupakan komponen kritis dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan digital, termasuk dalam mendukung proses verifikasi identitas dan otentikasi nasabah secara digital. Aravik et al. (2025) dan Maharani dan Sari (2025) menyoroti urgensi pendampingan literasi digital sebagai bagian dari transformasi digital perbankan yang inklusif dan berkelanjutan. Ananda dan Tanjung (2024) secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas layanan enrollment dan persepsi nasabah dalam penggunaan otentikasi digital untuk pengambilan dana pensiun, yang memberikan gambaran nyata tentang tantangan yang dihadapi nasabah pensiunan dalam sistem digital perbankan.

Kajian-kajian tersebut secara kolektif menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi layanan perbankan memberikan manfaat signifikan bagi efisiensi dan kemudahan akses, masih terdapat kesenjangan yang nyata pada kelompok pensiunan dan lanjut usia dalam hal pemahaman dan keterampilan menggunakan teknologi digital. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada aspek teknologi dan transformasi digital dari sisi institusi perbankan, namun belum banyak yang secara spesifik mengkaji implementasi pendampingan literasi digital berbasis sinergi teknologi, data, dan layanan untuk nasabah pensiunan dalam konteks perbankan khusus pensiunan di Indonesia. Hal inilah yang menjadi kebaruan ilmiah dari artikel pengabdian ini, yakni mengintegrasikan perspektif sinergi teknologi, data, dan layanan melalui peran Business Support sebagai strategi konkret peningkatan literasi digital nasabah pensiunan di lembaga perbankan khusus pensiunan.

Permasalahan yang dihadapi dalam kegiatan pengabdian ini adalah masih rendahnya pemahaman dan keterampilan digital nasabah pensiunan PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari dalam memanfaatkan layanan perbankan digital yang telah tersedia, yang tercermin dari tingginya ketergantungan pada layanan tatap muka di kantor cabang. Kondisi ini menyebabkan pemanfaatan teknologi data dan layanan digital perbankan belum sepenuhnya mendukung terciptanya kemudahan, efisiensi, serta kemandirian nasabah pensiunan dalam mengakses berbagai layanan keuangan yang tersedia.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan literasi dan keterampilan digital nasabah pensiunan PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari melalui sosialisasi dan pendampingan langsung, sehingga nasabah pensiunan mampu memanfaatkan layanan perbankan digital secara mandiri, aman, dan efisien.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Dalam kajian akuntansi manajemen dan sistem informasi akuntansi, penerapan teknologi digital dalam institusi keuangan dievaluasi melalui teori pemangku kepentingan dan teori sinyal. Teori pemangku kepentingan mengemukakan bahwa entitas bisnis memiliki tanggung jawab memenuhi ekspektasi seluruh pihak yang berkepentingan demi menjaga legitimasi perusahaan (Freeman, 1984). Nasabah pensiunan merupakan pemangku kepentingan yang menuntut aksesibilitas, keamanan, dan efisiensi layanan keuangan. Sementara itu, teori sinyal menjelaskan bagaimana perusahaan menyampaikan informasi tentang kualitas tata kelola kepada pasar untuk mengurangi asimetri informasi (Spence, 1973).

Implementasi digitalisasi bertindak sebagai sinyal positif yang menunjukkan bahwa manajemen bank berupaya meningkatkan efisiensi operasional secara transparan. Digitalisasi dalam layanan perbankan telah membawa perubahan signifikan terhadap cara nasabah berinteraksi dengan bank. Kemajuan teknologi memungkinkan bank untuk meningkatkan kualitas layanan melalui inovasi digital yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Menurut Wijaya & Yudiastra (2024), penerapan teknologi digital memungkinkan perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menyediakan aksesibilitas yang lebih luas, personalisasi layanan berbasis data, serta proses transaksi yang lebih cepat dan aman. Hal ini menjadi instrumen strategis untuk mengendalikan biaya operasional secara efisien dan sistematis. Selain itu, teori agensi menyoroti pentingnya mekanisme pengendalian yang meminimalkan biaya keagenan antara manajemen dan pemegang saham melalui efisiensi (Jensen & Meckling, 1976). Menurut Irsyad et al. (2024), digitalisasi juga berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional bank dengan mengurangi biaya transaksi dan menghilangkan ketergantungan pada interaksi langsung.

Dengan adanya layanan seperti mobile banking dan internet banking, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi secara mandiri tanpa harus mengunjungi kantor cabang, yang pada akhirnya mengurangi beban kerja bank. Efisiensi ini memungkinkan bank untuk mengalokasikan sumber daya mereka secara lebih efektif dalam meningkatkan pengalaman pelanggan serta mengembangkan layanan inovatif yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pengurangan biaya operasional fisik dan optimalisasi basis data merupakan indikator kunci dari efisiensi yang dicapai. Transisi menuju sistem berbasis elektronik memungkinkan pemrosesan transaksi real-time, memperkuat jejak audit, dan meningkatkan akurasi laporan internal.

Layanan perbankan digital adalah pengiriman otomatis produk dan layanan baru langsung ke pelanggan melalui saluran komunikasi interaktif elektronik. Sistem ini terintegrasi dengan infrastruktur akuntansi yang mencatat mutasi otomatis dan meminimalkan kesalahan manual pemicu inefisiensi biaya operasional perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang menghubungkan efisiensi sistem informasi dengan loyalitas pelanggan. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan dari para pelanggan atau masyarakat yang menjadi sasaran layanan tersebut. Secara umum, pelayanan meliputi proses komunikasi, interaksi, serta pemberian informasi, solusi, dan bantuan kepada pihak penerima layanan dengan tujuan mencapai kepuasan dan memberikan manfaat yang optimal.

Dalam konteks optimalisasi pelayanan, pelayanan tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas pemberian layanan secara langsung, tetapi juga sebagai upaya strategis dalam menyebarluaskan informasi, inovasi, serta pemanfaatan teknologi terkini yang mendukung kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam pengelolaan administrasi pensiun. Implementasi pelayanan tersebut tercermin dari peran petugas yang secara aktif memberikan penjelasan mengenai prosedur pengajuan klaim pensiun melalui sosialisasi berbasis digital, menyelenggarakan kegiatan edukatif terkait manfaat penggunaan sistem layanan online, serta melakukan proses verifikasi data secara cepat dan akurat. Secara akuntansi, verifikasi akurat memitigasi risiko kecurangan dan memperkuat pengendalian internal.

Pelayanan yang dilaksanakan secara optimal diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan nasabah, sekaligus memperkuat citra serta kredibilitas lembaga penyelenggara layanan pensiun. Efektivitas sistem akuntansi digital dipengaruhi oleh literasi digital nasabah dan persepsi risiko data. Literasi digital adalah indikator kesiapan mengadopsi inovasi. Dalam pelaksanaannya masih terdapat nasabah pensiunan yang mengalami keterbatasan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan aplikasi digital tersebut.

Selain keterbatasan literasi digital, terdapat pula nasabah pensiunan yang secara sadar memilih untuk tidak memiliki kartu ATM maupun menggunakan aplikasi perbankan digital seperti MOVIN by Mandiri Taspen, karena adanya kekhawatiran terhadap risiko penipuan dan penyalahgunaan teknologi yang sering menasar kelompok usia lanjut. Kekhawatiran tersebut mendorong nasabah untuk merasa lebih aman apabila seluruh proses layanan dilakukan secara langsung dengan pendampingan petugas bank. Kondisi ini menggambarkan penghindaran risiko akibat asimetri informasi mengenai keamanan sistem. Oleh karena itu, diperlukan upaya pendampingan dan edukasi literasi digital yang berkelanjutan. Edukasi ini mereduksi biaya agensi dari inefisiensi manual operasional perusahaan secara sangat komprehensif

### **3. METODE PENELITIAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari selama tiga bulan, terhitung mulai bulan Oktober hingga Desember 2025, dengan total anggaran sebesar Rp2.000.000,00 yang bersumber dari dana mandiri tim pelaksana. Kegiatan ini merupakan bagian dari program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang melibatkan dosen dan mahasiswa dari Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo.

Khalayak sasaran dalam kegiatan ini adalah nasabah pensiunan PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari yang belum optimal dalam memanfaatkan layanan perbankan digital. Kelompok sasaran ini mencakup pensiunan ASN yang menggunakan aplikasi ANDAL by Taspen, pensiunan TNI dan Polri yang menggunakan aplikasi ASABRI, serta nasabah yang berpotensi menggunakan aplikasi MOVIN by Mandiri

Taspen untuk keperluan perbankan digital lainnya. Pemilihan sasaran didasarkan pada hasil observasi pendahuluan yang menunjukkan bahwa kelompok pensiunan merupakan segmen nasabah yang paling banyak mengunjungi kantor cabang untuk proses enrollment, otentikasi, dan pengabsenan, meskipun layanan tersebut sebenarnya dapat dilakukan secara digital.

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi panduan sosialisasi layanan digital perbankan, modul pendampingan penggunaan aplikasi ANDAL by Taspen, ASABRI, dan MOVIN, serta lembar evaluasi sederhana untuk mengukur tingkat pemahaman dan kepercayaan diri nasabah pensiunan sebelum dan sesudah pendampingan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap pola transaksi dan kunjungan nasabah ke kantor cabang, wawancara pendahuluan mengenai kendala akses layanan digital, serta evaluasi praktik langsung penggunaan aplikasi.

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini terdiri atas dua metode utama yang dilaksanakan secara berurutan dan saling melengkapi. Metode pertama adalah sosialisasi dan pendidikan masyarakat, yang dilaksanakan dalam bentuk penyuluhan edukatif kepada nasabah pensiunan mengenai konsep dasar literasi digital perbankan, manfaat penggunaan layanan digital, fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi perbankan digital, serta prosedur keamanan dalam bertransaksi digital. Materi sosialisasi dirancang secara sederhana dan kontekstual agar mudah dipahami oleh kelompok lanjut usia. Metode kedua adalah pendampingan dan praktik langsung, di mana mahasiswa yang ditempatkan pada bagian Business Support mendampingi nasabah pensiunan secara individual dalam mengoperasikan aplikasi perbankan digital, mulai dari proses instalasi, pendaftaran, proses enrollment dan otentikasi biometrik, hingga penggunaan fitur-fitur layanan digital.

Prosedur pelaksanaan kegiatan dibagi ke dalam tiga tahap. Tahap pertama adalah perencanaan yang mencakup observasi pola transaksi nasabah, wawancara pendahuluan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kendala nasabah, koordinasi dengan pihak manajemen PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari, serta penyusunan materi dan jadwal pelaksanaan. Tahap kedua adalah pelaksanaan yang meliputi bimbingan teknis kepada nasabah pensiunan tentang sinergi teknologi dan data perbankan, praktik otentikasi mandiri pada aplikasi yang telah tersedia, serta diskusi interaktif terkait

kekhawatiran dan pertanyaan nasabah mengenai keamanan layanan digital. Tahap ketiga adalah monitoring dan evaluasi yang bertujuan untuk memantau perkembangan kemampuan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital, serta menampung permasalahan lanjutan yang dihadapi nasabah dalam proses adaptasi terhadap layanan digital.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan evaluasi praktik langsung. Indikator keberhasilan kegiatan diukur berdasarkan peningkatan pemahaman nasabah terhadap layanan digital, kemampuan nasabah dalam mengoperasikan aplikasi secara mandiri, serta berkurangnya ketergantungan pada layanan tatap muka untuk urusan yang telah dapat dilayani secara digital.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Gambaran Umum Pelaksanaan dan Peran Business Support**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai bagian dari program MBKM di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari dengan tema "Teknologi, Data, dan Layanan: Sinergi Digital untuk Nasabah Pensiunan". Mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan ini ditempatkan pada bagian Business Support (BS), yaitu unit yang memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran operasional layanan perbankan, khususnya yang berkaitan dengan administrasi, pengelolaan data, serta dukungan layanan kepada nasabah pensiunan.

Penempatan mahasiswa di bagian Business Support memberikan akses langsung terhadap proses pelayanan nasabah pensiunan sehari-hari, mulai dari proses penerimaan berkas, verifikasi kelengkapan dokumen, pengelolaan database nasabah, proses enrollment biometrik, hingga otentikasi bulanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Finanta (2024) yang menegaskan bahwa manajemen data yang baik merupakan komponen kritis dalam mendukung kualitas layanan perbankan digital, di mana ketepatan dan kelengkapan data nasabah menjadi fondasi utama berjalannya sistem layanan digital secara optimal.

Dalam menjalankan perannya, Business Support berfungsi sebagai penghubung antara sistem teknologi, data nasabah, dan pelayanan kepada nasabah pensiunan. Beberapa aktivitas yang dilakukan selama kegiatan berlangsung antara lain membantu proses administrasi layanan nasabah, melakukan pengelolaan dan verifikasi data nasabah pensiunan, mendukung kelancaran penggunaan layanan perbankan digital, menyiapkan dokumen pendukung sosialisasi, serta memberikan penjelasan dasar terkait layanan digital kepada nasabah yang berkunjung ke kantor cabang.

## **B. Implementasi Sinergi Teknologi, Data, dan Layanan**

Implementasi sinergi teknologi, data, dan layanan diwujudkan melalui tiga dimensi yang saling terintegrasi. Dimensi pertama adalah teknologi, yang tercermin dari pemanfaatan aplikasi perbankan digital yang telah dikembangkan sesuai segmen nasabah. Bagi pensiunan ASN, proses otentikasi dan pengabsenan pensiun difasilitasi melalui aplikasi ANDAL by Taspen, sedangkan bagi pensiunan TNI dan Polri menggunakan aplikasi ASABRI. Selain itu, Bank Mandiri Taspen menyediakan aplikasi MOVIN yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan perbankan digital yang lebih luas. Ketiga aplikasi ini dirancang untuk mendukung kemudahan dan kemandirian nasabah pensiunan dalam mengakses layanan keuangan tanpa harus selalu datang ke kantor cabang.

Dimensi kedua adalah data, yang menjadi tulang punggung berjalannya layanan digital secara akurat dan efisien. Data nasabah pensiunan yang tersimpan dalam sistem, termasuk data biometrik berupa wajah, sidik jari, dan suara yang diperoleh melalui proses enrollment, menjadi basis verifikasi identitas digital. Omariba et al. (2012) menjelaskan bahwa sistem layanan perbankan digital yang baik adalah sistem yang memungkinkan individu dan pelanggan untuk mengakses rekening dan melakukan transaksi bisnis melalui jaringan dengan jaminan keakuratan data. Kelengkapan dan keakuratan data nasabah dalam sistem terbukti menjadi faktor penentu kelancaran proses otentikasi dan pelayanan digital secara keseluruhan.

Dimensi ketiga adalah layanan, yang diwujudkan melalui pendampingan langsung kepada nasabah pensiunan agar mampu menggunakan layanan digital secara mandiri. Dalam konteks ini, pelayanan tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas pemberian layanan secara langsung, tetapi juga sebagai upaya strategis dalam menyebarluaskan informasi dan inovasi teknologi yang mendukung kemudahan dan transparansi pengelolaan

administrasi pensiun. Melalui sinergi ketiga dimensi ini, diharapkan nasabah pensiunan dapat menikmati layanan keuangan yang lebih efisien tanpa harus bergantung sepenuhnya pada kunjungan fisik ke kantor cabang.

### **C. Permasalahan yang Ditemukan dan Upaya Penanganannya**

Selama pelaksanaan kegiatan, ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi optimalisasi layanan digital bagi nasabah pensiunan. Permasalahan pertama dan paling dominan adalah keterbatasan literasi digital. Sebagian besar nasabah pensiunan masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi perbankan digital, baik dalam hal instalasi, pendaftaran awal, maupun penggunaan fitur-fitur layanan. Kondisi ini sejalan dengan temuan Nisa et al. (2023) yang mengelompokkan kemampuan literasi digital lanjut usia ke dalam tiga kategori, di mana kategori rendah ditandai dengan kebutuhan pendampingan penuh dalam melakukan berbagai aktivitas online, sementara kategori sedang ditandai dengan kemampuan melakukan aktivitas digital namun dengan pemanfaatan fitur yang terbatas.

Permasalahan kedua adalah kekhawatiran terhadap risiko penipuan dan penyalahgunaan teknologi. Sejumlah nasabah pensiunan secara sadar memilih untuk tidak menggunakan kartu ATM maupun aplikasi MOVIN karena adanya kekhawatiran terhadap risiko kejahatan siber yang sering menarget kelompok lanjut usia. Kekhawatiran ini mendorong nasabah untuk merasa lebih aman apabila seluruh proses layanan dilakukan secara langsung dengan pendampingan petugas bank. Ortstad dan Sonono (2017) dalam kajiannya tentang hubungan nasabah dan bank di era digital mencatat bahwa salah satu konsekuensi digitalisasi adalah berkurangnya kontak fisik antara nasabah dan petugas bank, yang justru dapat menimbulkan rasa tidak aman bagi sebagian kelompok nasabah tertentu.

Permasalahan ketiga bersifat teknis, meliputi keterbatasan akses internet di lokasi domisili nasabah, gangguan sistem yang terjadi secara berkala, serta ketidaklengkapan data atau dokumen nasabah yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan digital. Dari sisi Business Support, tantangan juga muncul dalam memastikan data nasabah selalu akurat dan terbaru agar dapat mendukung layanan digital secara konsisten.

Sebagai respons terhadap berbagai permasalahan tersebut, dilakukan beberapa upaya pemecahan masalah yang terintegrasi. Sosialisasi dilaksanakan dengan pendekatan yang sederhana dan personal, menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh kelompok lanjut usia serta mengedepankan contoh praktis yang relevan dengan kehidupan sehari-hari nasabah. Penjelasan mengenai prosedur keamanan digital dan langkah-langkah pencegahan penipuan juga disampaikan secara khusus untuk mengatasi kekhawatiran nasabah terhadap risiko kejahatan siber. Pendampingan individual dilakukan secara sabar dan berulang agar nasabah yang mengalami kesulitan teknis dapat memperoleh perhatian yang cukup hingga mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri.

#### **D. Dampak dan Hasil Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan pengabdian ini memberikan dampak positif yang nyata bagi nasabah pensiunan PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan pasca pelaksanaan kegiatan, teridentifikasi beberapa perubahan positif pada kelompok sasaran. Pertama, terdapat peningkatan pemahaman nasabah pensiunan terhadap konsep dan manfaat layanan digital perbankan, termasuk pemahaman mengenai proses enrollment, otentikasi biometrik, dan cara kerja aplikasi perbankan digital. Kedua, sebagian nasabah pensiunan yang sebelumnya sepenuhnya bergantung pada layanan tatap muka mulai menunjukkan keberanian dan kemampuan untuk mencoba menggunakan aplikasi secara mandiri. Ketiga, terdapat penurunan kekhawatiran terhadap risiko penipuan digital setelah nasabah memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fitur keamanan yang tersedia dalam aplikasi perbankan digital.

Hasil ini selaras dengan temuan Wijaya dan Yudiastra (2024) yang menyatakan bahwa peningkatan pemahaman dan kepercayaan nasabah terhadap sistem digital perbankan berkontribusi positif terhadap peningkatan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Siburian et al. (2025) juga menegaskan bahwa transformasi digital yang disertai dengan edukasi keamanan dan inovasi teknologi mampu membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital. Dengan demikian, pendekatan yang diterapkan dalam kegiatan ini, yakni sosialisasi yang diintegrasikan dengan pendampingan langsung dan penjelasan fitur keamanan, terbukti efektif dalam mengatasi hambatan adopsi teknologi digital pada kelompok pensiunan.

Bagi PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari, kegiatan ini mendukung optimalisasi pemanfaatan layanan digital serta membantu meringankan beban operasional kantor cabang yang sebelumnya harus menangani kunjungan fisik dalam jumlah besar dari nasabah pensiunan untuk urusan-urusan yang sebenarnya dapat dilakukan secara digital. Selain itu, peran Business Support yang diperkuat melalui keterlibatan mahasiswa MBKM terbukti mampu meningkatkan kapasitas layanan dan pendampingan digital bagi nasabah pensiunan secara berkelanjutan.

Bagi mahasiswa yang terlibat, kegiatan pengabdian ini memberikan pengalaman nyata dalam mengimplementasikan konsep teknologi, data, dan layanan perbankan dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Mahasiswa tidak hanya memperoleh pemahaman teknis tentang operasional perbankan digital, tetapi juga mengembangkan keterampilan komunikasi, empati, dan kemampuan pendampingan kepada kelompok lanjut usia, yang merupakan kompetensi lintas disiplin yang sangat berharga. Pengalaman ini merupakan wujud konkret dari tujuan program MBKM dalam mengintegrasikan pembelajaran akademik dengan pengalaman lapangan yang bermakna.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema "Teknologi, Data, dan Layanan: Sinergi Digital untuk Nasabah Pensiunan" yang dilaksanakan di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari berhasil menjawab permasalahan yang diidentifikasi, yakni masih rendahnya literasi dan keterampilan digital nasabah pensiunan dalam memanfaatkan layanan perbankan digital. Melalui metode sosialisasi edukatif yang dikombinasikan dengan pendampingan dan praktik langsung, terjadi peningkatan pemahaman dan kepercayaan diri nasabah pensiunan dalam menggunakan aplikasi ANDAL by Taspen, ASABRI, dan MOVIN. Sinergi antara teknologi, data, dan layanan yang diwujudkan melalui peran Business Support terbukti menjadi pendekatan yang efektif dalam mendukung kemandirian digital nasabah pensiunan serta meningkatkan efisiensi layanan perbankan secara keseluruhan.

Kegiatan ini juga mengonfirmasi temuan kajian literatur terdahulu bahwa kelompok lanjut usia membutuhkan pendampingan yang bersifat personal, sabar, dan berkelanjutan

untuk dapat mengadopsi teknologi digital perbankan secara optimal. Kekhawatiran terhadap keamanan digital yang menjadi hambatan utama dapat diatasi melalui edukasi yang menyeluruh mengenai fitur proteksi dan keamanan dalam aplikasi. Dengan demikian, model pendampingan literasi digital berbasis sinergi teknologi, data, dan layanan yang diterapkan dalam kegiatan ini dapat menjadi referensi bagi institusi perbankan lain dalam mengembangkan program peningkatan kapasitas digital untuk segmen nasabah pensiunan.

Sebagai saran, PT Bank Mandiri Taspen diharapkan dapat meningkatkan program edukasi dan pendampingan layanan perbankan digital secara berkelanjutan bagi nasabah pensiunan, tidak hanya pada momen-momen tertentu tetapi juga sebagai bagian dari layanan rutin yang terstruktur. Selain itu, optimalisasi peran Business Support dalam pengelolaan data dan dukungan layanan digital perlu terus ditingkatkan dengan pengembangan kapasitas sumber daya manusia yang memadai. Kegiatan serupa juga perlu diperluas ke kantor cabang lainnya serta diintegrasikan secara lebih sistematis ke dalam program MBKM perguruan tinggi agar manfaatnya dapat dirasakan oleh lebih banyak nasabah pensiunan di seluruh Indonesia.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Agboola, A. A., Adeleke, R. A., Adesanya, M. O., & Aladesanmi, T. A. (2014). Electronic payment systems and cashless policy in Nigeria. *Journal of Management Information System and E-Commerce*, 1(2), 138-155.
- Ananda, A., & Tanjung, Y. (2024). Pengaruh kualitas layanan enrollment dan persepsi nasabah dalam penggunaan otentikasi pengambilan dana pensiunan di PT Bank Mandiri Taspen Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 1-15.
- Aravik, H., Amri, H., & Febrianto, A. (2025). Transformasi layanan keuangan digital dan implikasinya terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(1), 45-62.
- Finanta, D. (2024). Peran penting manajemen data dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan digital. *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*, 1(4), 771-775. <https://doi.org/10.61722/jinu.v1i4.1912>.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Pitman.

- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. Wiley Computer Publications.
- Irsyad, M., Rahmat, A., & Fauzi, R. (2024). Efisiensi operasional perbankan digital dan dampaknya terhadap pengurangan biaya transaksi nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 28(1), 102-118.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360.
- Maharani, S., & Sari, M. (2025). Transformasi digital dalam layanan perbankan menyongsong era baru keuangan digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(1), 22-39.
- Nisa, U., Lusi, C., Nisak, C., & Fatia, D. (2023). Literasi digital lansia pada aspek digital skill dan digital safety. *Jurnal Komunikasi Global*, 12(1), 88-107.
- Omariba, Z. B., Masese, N. B., & Wanyembi, G. (2012). Security and privacy of electronic banking. *International Journal of Computer Science Issues*, 9(7), 432-446.
- Ortstad, I., & Sonono, E. (2017). Digitalization and customer relationship management in retail banking. *International Journal of Business Strategy*, 17(3), 25-38.
- Siburian, D. A., Sigalingging, F., Lumbantoruan, M., & Sinaga, M. P. (2025). Analisis transformasi digital perbankan sebagai upaya membangun kepercayaan nasabah melalui keamanan dan inovasi teknologi. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 12(1), 55-70.
- Spence, M. (1973). Job Market Signaling. *The Quarterly Journal of Economics*, 87(3), 355-374.
- Syamsiar, S. (2023). Digitalisasi pelayanan publik dan efektivitas aksesibilitas layanan pemerintah: Studi pada lembaga keuangan negara di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 78-94.
- Wijaya, A., & Yudiastra, P. P. (2024). Penerapan teknologi digital dalam peningkatan kualitas layanan perbankan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 7(2), 145-162.