

INTISARI

Masa pensiun merupakan masa peralihan dari kehidupan kantor menjadi pura tugas yang berpotensi merubah kondisi psikologi, ekonomi, dan sosial. Dalam mengantisipasi penurunan ketiga kondisi tersebut, Bank Mandiri Taspen melaksanakan program 3 Pilar Mantap Indonesia sebagai bentuk perhatian terhadap stabilitas kesejahteraan nasabah. Namun, supaya program tetap berkelanjutan, perlu diperhatikan aspek kepuasan penerima manfaat karena selama ini program berjalan tanpa adanya evaluasi program sejak tahun 2017.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengidentifikasi dan menelaah pendapat, harapan, serta pengalaman penerima manfaat berdasarkan empat aspek pembentuk kepuasan yaitu aspek pemberian dana, kemudahan prosedur pelaksanaan, ketepatan waktu pelaksanaan, serta kemampuan dan keterampilan fasilitator. Lokus penelitian berada di Bank Mandiri Taspen KC Jember dengan delapan informan, meliputi enam penerima manfaat dan dua pelaksana program. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat aspek memiliki kontribusi terhadap kepuasan penerima manfaat. Fasilitas program berupa dukungan nonfinansial berperan dalam meningkatkan kenyamanan, kemudahan prosedur pelaksanaan yang sederhana dan mudah dipahami, ketepatan waktu kegiatan yang menciptakan kepastian, serta peran fasilitator yang komunikatif dan empatik sebagai sumber kenyamanan dan kepuasan penerima manfaat. Selain itu, kepuasan penerima manfaat tidak selalu bersifat absolut, tetapi juga dapat membuka ruang refleksi melalui masukan sebagai arah pengembangan program. Pengalaman pemberdayaan yang dirasakan penerima manfaat menunjukkan perubahan pada dimensi personal, relasional, dan kolektif, yang mencakup peningkatan kesadaran diri, perluasan relasi sosial, dan tumbuhnya inisiatif komunitas. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan penerima manfaat tidak hanya dipahami sebagai hasil, tetapi sebagai proses yang terbentuk melalui pengalaman dan dinamika program pemberdayaan yang partisipatif.

Kata Kunci: kepuasan penerima manfaat, program Bank Mandiri Taspen, dan nasabah pensiunan

ABSTRACT

Retirement is a transition period from office life to full-time work that has the potential to change psychological, economic, and social conditions. In anticipation of the decline in these three conditions, Bank Mandiri Taspen implements the 3 Pilar Mantap Indonesia program as a form of concern for the stability of customer welfare. However, in order for the program to remain sustainable, it is necessary to consider the satisfaction of the beneficiaries because so far the program has been running without any program evaluation since 2017.

This study uses a qualitative method to identify and examine the opinions, expectations, and experiences of beneficiaries based on four aspects that shape satisfaction, namely the aspect of fund provision, ease of implementation procedures, timeliness of implementation, and the ability and skills of facilitators. The research locus was at Bank Mandiri Taspen KC Jember with eight informants, including six beneficiaries and two program implementers. Informants were determined using purposive sampling techniques with data collection through in-depth interviews and documentation.

The results of the study show that all four aspects contribute to beneficiary satisfaction. Program facilities in the form of non-financial support play a role in increasing comfort, simplicity and ease of understanding of implementation procedures, timeliness of activities that create certainty, and the role of communicative and empathetic facilitators as a source of comfort and satisfaction for beneficiaries. In addition, beneficiary satisfaction is not always absolute, but can also open up space for reflection through input as a direction for program development. The empowerment experience felt by beneficiaries shows changes in the personal, relational, and collective dimensions, which include increased self-awareness, expanded social relations, and the growth of community initiatives. Thus, this study shows that beneficiary satisfaction is not only understood as a result, but as a process that is formed through the experience and dynamics of participatory empowerment programs.

Keywords: beneficiary satisfaction, Bank Mandiri Taspen program, and retired customers