

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS BANK MANDIRI

Kiki Arsi Wijayanti¹, Muh. Izza², Muh Izzat Firdausi³
^{1,2,3}UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
Email: kikiarsy56@gmail.com¹, muh.izza@uingusdur.ac.id²,
muhammad.izzatfirdausi@uingusdur.ac.id³

ABSTRAK: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengedukasi konsumen mengenai kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan tinjauan literatur. Beberapa makalah jurnal yang berkaitan dengan masalah penelitian menjadi sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Isi dari sumber-sumber pustaka tersebut dianalisis sebagai bagian dari proses analisis data. Menurut temuan penelitian, kemampuan perusahaan atau lembaga keuangan untuk menyediakan layanan pelanggan berkualitas tinggi memiliki dampak signifikan terhadap kemampuannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Di berbagai bank dan lembaga keuangan, penelitian telah dilakukan untuk mengetahui dampak kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Menurut temuan penelitian tersebut, menyediakan layanan berkualitas tinggi yang Tangible (bukti fisik layanan), Reliable (keandalan layanan), Responsive (layanan yang tanggap), Assurance (layanan yang menjamin), dan Empathy (layanan yang menunjukkan empati) memiliki dampak yang baik terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, pelaku bisnis atau lembaga keuangan perlu memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan kepada nasabah.

Kata kunci: Kualitas, Kepuasan, Pelanggan

ABSTRACT: The purpose of this research is to educate consumers about service quality. This research uses a qualitative method by conducting a literature review. Several journal papers related to the research problem are the data sources used in this study. The contents of these literature sources were analyzed as part of the data analysis process. According to the research findings, the ability of a company or financial institution to provide high-quality customer service has a significant impact on its ability to increase customer satisfaction. In various banks and financial institutions, research has been conducted to determine the impact of service quality on customer satisfaction. According to the findings of these studies, providing high-quality services that are Tangible (physical evidence of service), Reliable (reliability of service), Responsive (responsive service), Assurance (service that guarantees), and Empathy (service that shows empathy) has a favorable impact on customer satisfaction. Therefore, in order to increase customer satisfaction and maintain customer loyalty, business people or financial institutions need to pay attention to the quality of services offered to customers.

Keywords: Quality, Satisfaction, Customer

1. PENDAHULUAN

Pada bank-bank independen, kepuasan nasabah dan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Menurut temuan studi yang dilakukan terhadap sejumlah bisnis, kualitas layanan memiliki dampak positif dan cukup besar terhadap kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah meningkat seiring dengan tingkat

keunggulan layanan yang ditawarkan. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan menjaga konsumen agar tetap loyal, pelaku bisnis perlu memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan kepada klien. Kepuasan nasabah adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk dan jasa (Kotler, 2000: 36). Kepuasan adalah salah satu syarat untuk mendapatkan loyalitas konsumen.

Kualitas pelayanan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Beberapa masalah yang dapat terjadi jika kualitas pelayanan pelanggan tidak memadai antara lain:

- a. Menurunnya kepuasan nasabah, yang dapat berdampak pada penurunan loyalitas nasabah dan meningkatnya risiko nasabah beralih ke bank lain
- b. Menurunnya citra dan reputasi bank, yang dapat berdampak pada penurunan minat calon nasabah untuk membuka rekening di bank tersebut.

Berdasarkan fenomena yang ada, nasabah mengalami masalah ketika membayar UKT pindah di Bank Mandiri, dan banyak yang menyatakan bahwa layanan di Bank Mandiri lebih unggul dibandingkan dengan layanan di Bank BNI. Akibatnya, layanan kepada nasabah bank menjadi kurang baik, yang berdampak negatif pada kepuasan nasabah karena harus membuka rekening Bank Mandiri terlebih dahulu. Realitanya seperti kantor bank ramai penuh dengan nasabah sampai ada yang duduk di lantai dan satpamnya kurang bisa mengondisikan tempatnya, tetapi tidak semua bank mandiri.

Dalam fenomena kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank, terdapat beberapa gaps yang dapat diidentifikasi seperti terdapat kesenjangan antara harapan nasabah terhadap pelayanan bank dengan kenyataan yang mereka alami. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemenuhan harapan nasabah atau ketidaksesuaian antara apa yang dijanjikan oleh bank dan apa yang benar-benar diberikan, adanya kesenjangan atau gap antara harapan nasabah dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya pemahaman bank terhadap kebutuhan dan harapan nasabah atau kurangnya upaya bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kinerja layanan dengan harapan nasabah yang bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja layanan bank belum memenuhi harapan nasabah dengan baik, pada pelayanan yang diberikan oleh kantor layanan Bank Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah juga perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenuhi harapan nasabah.

Oleh karena itu, perusahaan perbankan perlu memperhatikan kualitas pelayanan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah. Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di bank antara lain:

- a. Kecepatan dalam menangani permintaan dan keluhan nasabah

Kecepatan dalam menangani permintaan dan keluhan nasabah adalah hal yang sangat penting dalam pelayanan pelanggan, seperti Memiliki sistem yang efektif dalam menangani permintaan dan keluhan nasabah dapat membantu meningkatkan kecepatan dalam menangani masalah. Hal ini dapat dilakukan dengan memperkenalkan sistem pelaporan online atau sistem pelacakan masalah yang dapat membantu mengidentifikasi masalah dengan cepat, Menyediakan saluran komunikasi yang mudah dapat membantu meningkatkan kecepatan dalam menangani permintaan dan keluhan nasabah. Misalnya, menyediakan nomor telepon atau email yang mudah diakses dapat membantu pelanggan untuk menghubungi staf pelanggan dengan cepat.

- b. Kualitas komunikasi antara nasabah dan petugas bank

Komunikasi yang efektif antara nasabah dan pegawai bank mencakup bahasa yang jelas dan ringkas, mendengarkan secara aktif, empati, cepat, akurat, suka membantu, dan konsisten.

c. Kualitas fasilitas dan teknologi yang digunakan dalam layanan perbankan

Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, perusahaan perbankan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Perbedaan antara tingkat kualitas layanan yang diinginkan konsumen dan apa yang sebenarnya mereka terima dikenal sebagai kesenjangan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata adalah aspek-aspek kualitas layanan yang difokuskan untuk menghasilkan kesenangan klien. Dengan menganalisis jumlah minat dan kepuasan klien serta lima faktor kualitas layanan, maka dapat diketahui perbedaan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kesenjangan kepuasan pelanggan dan persepsi yang tidak akurat tentang kualitas layanan juga dapat terjadi ketika klien menilai kinerja atau performa bisnis dengan cara yang berbeda.

Tertarik mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri karena topik pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di industri perbankan merupakan topik penelitian yang populer. Berdasarkan hasil penelusuran sebelumnya, telah banyak penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kebahagiaan nasabah dengan kualitas layanan di beberapa institusi, antara lain Bank Rakyat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan penelitian yang kami lakukan di Bank Mandiri. Berikut adalah beberapa faktor yang menarik peneliti untuk meneliti hal ini: 1) Kepuasan nasabah merupakan komponen penting dalam kinerja setiap bisnis, termasuk sektor perbankan. Kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan yang loyal dan promosi dari mulut ke mulut yang baik jika layanan yang diberikan berkualitas tinggi. 2) Persaingan: Industri perbankan sangat kompetitif, dan bank perlu membedakan dirinya dari pesaingnya untuk menarik dan mempertahankan nasabah. Bagi bank, menyediakan layanan berkualitas tinggi dapat memberikan keunggulan kompetitif. 3) Reputasi bank terkait erat dengan kualitas layanannya. Bank dengan reputasi kualitas layanan yang baik akan lebih mungkin menarik dan mempertahankan nasabah. 4) Karena mempertahankan nasabah saat ini lebih murah daripada mendapatkan nasabah baru, retensi nasabah sangat penting bagi bank. Tingkat retensi nasabah yang lebih tinggi mungkin merupakan hasil dari kualitas layanan yang baik.

Secara keseluruhan, penelitian tentang bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di sektor perbankan sangat penting karena dapat membantu bank meningkatkan kualitas layanan mereka, menarik dan mempertahankan nasabah, serta mendapatkan keunggulan kompetitif. Terkait dengan Bagaimana Anda mengukur dimensi kualitas layanan dalam studi ini? Bagaimana kebahagiaan nasabah diukur dalam penelitian ini? Apakah penelitian ini menunjukkan hubungan yang substansial antara kualitas layanan dan kebahagiaan nasabah?

Memahami dampak kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan mengidentifikasi area-area yang dapat dikembangkan merupakan tujuan dari penelitian ini, yaitu bagaimana kepuasan nasabah di Bank Mandiri dipengaruhi oleh kualitas layanan. Untuk menginvestigasi hubungan antara layanan Bank Mandiri dengan kualitas produk, nilai nasabah, kepuasan dan loyalitas. Dengan melakukan kajian-kajian tersebut, peneliti bertujuan untuk memberikan wawasan dan rekomendasi bagi Bank Mandiri untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan nasabah, dan pada akhirnya mencapai keunggulan kompetitif dalam industri perbankan.

Hasil penelusuran yang ada menunjukkan bahwa penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di industri perbankan sangatlah penting. Berikut beberapa alasannya: Dalam lingkungan perusahaan yang sangat kompetitif saat ini, kualitas layanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan Bank perlu memahami pentingnya kualitas layanan dan kepuasan nasabah agar tetap kompetitif dan berkembang, Kualitas pelayanan yang baik dapat menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, yang dapat menghasilkan loyalitas pelanggan dan promosi dari mulut ke mulut yang positif. Kepuasan nasabah merupakan faktor kunci keberhasilan suatu bisnis, termasuk industri perbankan, Kualitas layanan bank berdampak langsung pada reputasinya. Retensi pelanggan sangat penting bagi bank karena mempertahankan pelanggan saat ini lebih murah daripada mendapatkan pelanggan baru. Bank dengan reputasi yang baik dalam hal kualitas layanan pelanggan akan lebih mudah menarik dan mempertahankan pelanggan. Tingkat retensi nasabah yang lebih tinggi mungkin merupakan hasil dari kualitas layanan yang baik.

Secara keseluruhan, penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di industri perbankan penting dilakukan karena dapat membantu bank meningkatkan kualitas layanannya, menarik dan mempertahankan nasabah, serta memperoleh keunggulan kompetitif.

Berikut beberapa potensi keuntungan melakukan penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri seperti Fokus khusus: Penelitian terhadap Bank Mandiri memungkinkan adanya fokus khusus pada satu bank tertentu, yang dapat memberikan wawasan lebih rinci mengenai kualitas layanan bank dan kepuasan nasabah. Implikasi Praktis: Penelitian ini dapat memberikan implikasi praktis bagi Bank Mandiri, seperti mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Analisis komparatif: Penelitian terhadap Bank Mandiri juga memungkinkan dilakukannya analisis komparatif dengan bank-bank lain dalam industri yang sama, yang dapat memberikan wawasan mengenai posisi kompetitif bank tersebut. Generalizability: Temuan penelitian mengenai Bank Mandiri berpotensi untuk digeneralisasikan ke bank-bank lain di industri perbankan, sehingga dapat memberikan wawasan mengenai kualitas layanan dan kepuasan nasabah di industri perbankan secara keseluruhan. Kontribusi akademis: Penelitian ini dapat berkontribusi pada literatur akademis mengenai kualitas layanan dan kepuasan nasabah di industri perbankan, yang dapat membantu memajukan bidang ini dan memberikan landasan untuk penelitian di masa depan.

Secara keseluruhan, melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri dapat mempunyai implikasi praktis bagi bank, memberikan wawasan mengenai posisi kompetitif bank, berkontribusi pada literatur akademis, dan berpotensi digeneralisasikan ke bank lain di industry.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melalui sebuah metode – metode untuk memahami serta mengeksplorasi makna yang tersimpan dari individu maupun sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell,2015). Adapun menurut (Sugiyono ,2014) metode penelitian deskriptif adalah metode untuk membandingkan satu variabel atau lebih sehingga peneliti dapat mengetahui nilai tanpa membuat perbandingan.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jl Diponegoro No. 667A yang terletak pada Kelurahan Kajen, Kecamatan Kajen, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah. Dan Adapun untuk waktu penelitian dilakukan kurang lebih 2 minggu. Dimana dalam rentang waktu tersebut peneliti melakukan penggalian data berupa observasi, dan wawancara, serta mencari data-data sekunder penelitian. Serta dilanjutkan dengan Menyusun penelitian.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh suatu objek untuk digunakan dalam penyusunan hasil dari penelitian. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini di peroleh dari wawancara yang dilakukan penulis dengan nasabah yang mendapatkan kualitas layanan Bank Mandiri. Dimana sampel data yang didapat adalah berjumlah 4 orang.

2.4 Teknik Analisis Data

Menurut (Milles dan Huberman dalam Sugiyono,2013) mengatakan bahwa Analisis data kualitatif dilakukan dengan secara interaktif dan terus menerus, yang sehingga data di dapat secara tuntas hingga datanya jenuh. Adapun untuk aktivitas dalam analisis data interaktif ini dibagi menjadi tiga, diantaranya:

1. Mereduksi Data

Mereduksi data merupakan merangkum dengan Langkah memilah bagian – bagian penting yang ada di dalam sumber data (Sugiyono, 2014)

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dengan berbagai bentuk diantaranya adalah bentuk uraian, bagan, ataupun tabel dalam hubungan pada suatu kategori ataupun yang sejenisnya. Adapun dalam penelitian ini system penyajian datanya adalah menggunakan bentuk uraian paragraf

3. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan adalah temuan yang berupa data yang masih remang-remang dan menjadi jelas setelah di teliti (Sugiyono,2014). Dalam kesimpulan penelitian ini diambil dengan mengambil kalimat dari sebuah ide pemikiran yang ditemukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil temuannya peneliti menguraikan bahwa bahwa adanya tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan bank mandiri di beberapa nasabah yang membayar UKT melalui Bank mandiri cukup kurang baik dalam pelayanannya. Dengan pelayanan bank mandiri saat UKT nasabah merasa cukup terbantu karena juga bisa membuat rekening baru bagi yang belum memiliki rekening tabungan sama sekali dan ada yang membuat beberapa nasabah mengeluh karena ribet dan cukup kesulitan saat membuat rekening baru. Adapun dari 4 responden yang telah di wawancara dimana 2 responden diantaranya merupakan responden pelayanan kepuasan Bank Mandiri terhadap nasabah dan 2 Diantaranya merupakan responden yang menggunakan aplikasi Livin Mandiri.

3.1 Persepsi terhadap pelayanan Bank Mandiri

Persepsi dari semua responden terhadap pelayanan Bank mandiri dimana tentang perasaan dan kepuasannya dalam mendapatkan pelayanan dari bank Mandiri yaitu sebagai responden Nasabah Bank Mandiri saat membayar UKT dimana responden pertama saudara atik mengatakan *“merasa senang dan merasa puas dengan pelayanan*

Bank Mandiri karena Cepat, ramah dan memberikan informasi yang jelas,” Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri. Dimana salah satu responden saudara kaysa mengatakan “merasa kurang puas dengan pelayanan di Bank mandiri karena sangat ramai sekali dan bingung mau melayani yang mana dulu.”

Maka dalam persepsi ini para responden setuju bahwa kualitas pelayanan merupakan pengaruh kepuasan terhadap nasabah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu juga kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah persepsi pelayanan pada Bank Mandiri. Oleh karena itu, Bank Mandiri perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah. Bank Mandiri juga perlu memperhatikan fasilitas yang disediakan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah, jika sebaliknya pelayanan atau kualitas bank mandiri itu kurang maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah.

3.2 Persepsi nasabah menggunakan aplikasi Livin Mandiri

Untuk persepsi mengenai nasabah yang menggunakan aplikasi livin mandiri dari 2 responden yang peneliti wawancara secara umum merasa hal itu cukup baik bisa membayar UKT melalui aplikasi livin mandiri tanpa antri di Bank. Karena bahwasanya penting bagi sebuah perusahaan untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Hal ini juga berlaku untuk aplikasi Livin Mandiri. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan memperhatikan kebutuhan pelanggan, Livin Mandiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Mandiri

Berdasarkan hasil analisis jurnal penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bank Mandiri menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bank Mandiri. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Satriady (2022) pada Bank Mandiri Cabang Tambun Mangunjaya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,614 yang memiliki tanda positif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fakhri (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Pekanbaru Tambusi sebesar 59,6% sedangkan sisanya merupakan variable bebas yang tidak diamati dalam penelitian.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bank Mandiri juga terlihat pada penelitian Mubarak & Syafi'ie (2019) pada Bank Mandiri KCM Jakarta Raya yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memberikan kontribusi sebesar 60,78% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kualitas pelayanan skor yang dilakukan Bank Mandiri KCM Jakarta Raya berada pada kategori baik begitupun dengan kepuasan nasabah. Sejalan dengan hasil penelitian diatas, penelitian yang dilakukan Patarianto (2015) pada Bank Mandiri Cabang Sidoarjo Gedangan menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dengan variable *stress reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), dan *tangible* (X5) terhadap variable kepuasan nasabah.

Penelitian sejenis dilakukan oleh Ayuningtyas & Siregar (2021) pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian

terdahulu yang telah diuraikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Utama & Sari (2017) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kontribusi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebesar 30%, 19,8% dipengaruhi oleh fasilitas sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat berbeda di berbagai aspek pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan di Bank Mandiri Unit Mikro Palaran memperlihatkan bahwa berbagai aspek seperti kebersihan dan kualitas staff *frontliner* memberikan kepuasan yang cukup baik bagi pelanggan sementara aspek lainnya seperti bukti fisik (*Tangibles*) dan kehandalan dalam memberikan informasi masih perlu ditingkatkan. (Widyaningrum & Noor, 2020)

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diuraikan dalam penelitian Widyaningrum & Noor (2020) adalah sikap pegawai yakni menunjukkan empati kepada nasabah. Empati merupakan sikap yang termasuk dalam unsur pelayanan prima (*service excellence*) yang dikemukakan oleh Barata (2004) dalam (Wulandari, 2015) yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pendapat ini sejalan dengan penelitian Wiyanto (2016) yang menjelaskan bahwa kepedulian (*empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan tinggi dan kepuasan rendah nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga. Dimensi kepedulian (*empathy*) terlihat dari rasa peduli perusahaan terhadap setiap pelanggan. Bentuk kepedulian ini diwujudkan dengan mencukupi segala kebutuhan dan keinginan pelanggan secara terus menerus.

Berbeda dari hasil penelitian Wulandari (2015) pada Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom juga menunjukkan bahwa responden memiliki ketidakpuasan karena kinerja kualitas pelayanan Bank Mandiri dianggap masih memiliki kemampuan dan sikap yang kurang ramah. Adapun kualitas pelayanan dari segi kemampuan menyelesaikan masalah menunjukkan responden merasa puas karena sesuai dengan harapan mereka. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Wiyanto (2016) yang menemukan bahwa daya tanggap berdampak pada kepuasan pelanggan yang tinggi maupun rendah. Kebahagiaan pelanggan dapat ditingkatkan melalui dimensi daya tanggap, yang melibatkan pemberian kenyamanan dan keamanan yang dibutuhkan pelanggan untuk menyelesaikan tugas mereka, bersikap sopan, dan memberikan mereka informasi dan keterampilan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosa & Hidayat (2013) pada Bank Mandiri Cabang Zainul Arifin Medan memperlihatkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas dengan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Tingkat kepuasan nasabah bahkan mencapai skor 66.26% menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Ada beberapa aspek yang dianggap penting oleh nasabah namun kinerja pelaksanaan dan pelayanannya dianggap kurang baik. Aspek-aspek ini meliputi Prosedur, kecepatan karyawan dalam melakukan transaksi yang dirasa lambat, ketidaksesuaian harapan nasabah terhadap aspek realisasi dan keadilan, penawaran suku bunga, dan hadiah maupun dian yang perlu ditingkatkan. Aspek kecepatan karyawan sejalan dengan hasil wawancara dan observasi peneliti dimana salah satu responden saudara kaysa merasa kurang puas dengan pelayanan di Bank mandiri karena sangat ramai dan bingung mau melayani yang mana dulu.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutanto & Sukresna (2021) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Bank Mandiri area Semarang Pahlawan baru pada level *confirmation* yaitu nasabah merasa puas atas pelayanan yang diterima. Kepuasan nasabah belum berada pada level sangat puas atau belum merasakan kondisi yang ideal (*negative confirmation*). Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Terdapat empat dimensi utama yang

mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri area Semarang. Pertama, dimensi keandalan menekankan pentingnya menjalankan tugas-tugas frontliner dengan tepat waktu dan memenuhi kewajiban sebagai pemasar. Keandalan ini menjadi landasan kepercayaan nasabah terhadap bank. Kedua, responsivitas merupakan aspek yang mencakup tanggapan cepat terhadap kebutuhan nasabah, termasuk memberikan informasi tentang jam layanan dan memastikan efisiensi dalam proses pelayanan. Ketiga, dimensi jaminan menyoroti pentingnya pengetahuan teller tentang produk yang mendalam untuk membangun kepercayaan nasabah terhadap produk yang ditawarkan oleh bank. Terakhir, empati melibatkan kemampuan para pegawai untuk memahami dan merespons kebutuhan nasabah secara personal, memberikan nasabah prioritas perhatian yang khusus, dan memberikan pelayanan yang empatik.

Berdasarkan hasil temuan informasi dari wawancara, observasi, dan studi Pustaka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di berbagai tempat. Penelitian terdahulu yang dilakukan di beberapa tempat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan seperti kehandalan, kemampuan dalam merespon nasabah, kecepatan, rasa aman dan nyaman, merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Mandiri.

Dari hasil temuannya peneliti menguraikan bahwa adanya program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di masyarakat kampung Kebulen Gg 3 dirasa dapat memberikan manfaat yang cukup baik. Dengan BLT ini masyarakat merasa cukup terbantu ekonominya dimana dari dampak covid -19 membuat beberapa masyarakat mengeluh akan perekonomiannya yang cukup kesulitan. Adapun dari 5 responden yang telah di wawancara dimana 3 responden diantaranya merupakan responden penerima Bantuan Langsung Tunai dan 2 Diantaranya merupakan responden yang tidak menerima Bantuan langsung Tunai (BLT).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan bank Mandiri sangat memengaruhi kepuasan nasabah. Faktor-faktor seperti keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Aspek kebersihan dan perilaku staf frontliner juga dikaitkan dengan kepuasan nasabah yang baik. Namun, ada aspek lain seperti bukti fisik (Tangibles) dan kehandalan dalam memberikan informasi yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri, Bank Mandiri harus senantiasa meningkatkan dan memperbaiki faktor-faktor tersebut.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Kaihatu, T. S. (2008). Analisa kesenjangan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(1), 66-83.
- Hartanti, G., & Furinto, A. (2009). Studi Kesenjangan Antara Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Tingkat Kepentingan Layanan Pada Blitz Megaplex Di Jakarta. *Journal of Business Strategy and Execution*, 1(2), 311-333.
- Harianja, D. D., Rahmawati, R., & Mukid, M. A. (2015). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro. *Jurnal Gaussian*, 4(4), 775-784.

- Ayuningtyas, K. A., & Siregar, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 63–76. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10857>
- Fakhri, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (PERSER) Tbk. Cabang Pekanbaru Tambusai. *Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*, 12(4), 482–490.
- Mubarok, A., & Syafi'ie, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kcm Jakarta Raya Kosambi Jakarta Barat. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(3), 43. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i3.2829>
- Outama, S., & Sari, D. H. (2017). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri di Sampit. *Jurnal Terapan Dan Bisnis*, 3(1), 59–63.
- Patarianto, P. (2015). ANALISA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. CABANG SIDOARJO GEDANGAN. *Jurnal MAKSIPRENEUR*, 4(2), 28–37.
- Rosa, E., & Hidayat, P. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Cabang Zainul Arifin Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1, 76–85.
- Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *MINISTAL: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(1), 1–18. <https://doi.org/10.54259/ministal.v1i1.311>
- Sutanto, I. B., & Sukresna, I. M. (2021). Studi Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Mandiri Area Semarang Pahlawan. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 20(1), 53–72. <https://doi.org/10.14710/jspi.v20i1.53-72>
- Widyaningrum, R., & Noor, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Experience) Di Bank Bumh Kantor Cabang Mikro Area Samarinda. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 99–108.
- Wiyanto. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tinggi dan Rendah Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 117. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v7i2.117-135>
- Wulandari, A. (2015). Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Tentang Pelayanan Prima (Service Excellence) (Survei Terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom). *Ecodemica*, III(1), 287. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/54/36>