

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH MELALUI DIGITALISASI DAN PENANGANAN KELUHAN NASABAH PT BANK MANDIRI KCP FANINDO

¹Prio Handoko¹, Bahariandi Aji Prasetyo²

¹Mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Teknik Industri, Universitas Putera Batam

email: pb180410036@upbatam.ac.id

ABSTRACT

This study aims to assess the quality of customer service at PT Bank Mandiri KCP Fanindo, which is one of the major players in the banking industry in Indonesia. The assessment is conducted through direct interactions at the branch as well as evaluations of the Livin' by Mandiri digital application, which is becoming increasingly important in the current era of digital banking. This research employs the SERVQUAL method, a widely recognized framework for measuring service quality across five key dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Each of these dimensions plays a crucial role in shaping customer perceptions and experiences. For example, Tangibles relates to the physical appearance of facilities and the professionalism of staff. Reliability measures the bank's ability to deliver promised services accurately and consistently, which is vital in the banking context. Responsiveness assesses how quickly the bank responds to customer inquiries, while Assurance involves the knowledge and friendly demeanor of staff. Empathy gauges the attention given to the individual needs of each customer. Furthermore, Importance-Performance Analysis (IPA) is applied to prioritize improvements in the Livin' by Mandiri application, helping to identify the most critical aspects of service for customers as well as the bank's current performance.

Keywords: : Digitalization, Customer Service, Complaint Handling, SERVQUAL, Livin' by Mandiri

PENDAHULUAN

Dalam industri perbankan, pelayanan nasabah memegang peranan yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya menarik nasabah baru, tetapi juga mempertahankan nasabah yang sudah ada. Liem et al., 2020 menyatakan bank menyediakan berbagai layanan keuangan seperti pembayaran, transfer uang, investasi, penukaran mata uang asing, dan layanan keuangan digital. Salah satu bank terbesar di Indonesia adalah bank Mandiri

yang telah berdiri pada tahun 1998 sebagai bagian dari restrukturisasi perbankan di Indonesia pasca krisis ekonomi Asia (Muhri et al., 2022). Penelitian oleh Sari & Kadafi, 2024 dengan judul Penelitian Analisis Kualitas Aplikasi Absensi Pegawai Pusaka Menggunakan Metode Servqual di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang

Kantor cabang Bank Mandiri berlokasi di kota Batam adalah KCP Fanindo, di mana KCP Fanindo bergerak dalam sektor perbankan dan pelayanan. Pelayanan yang diberikan seperti layanan

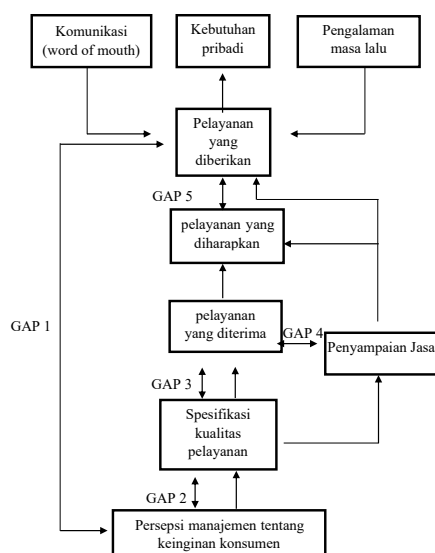
untuk Individu, layanan untuk UMKM, layanan untuk korporasi, layanan investasi dan layanan digital modern. Layanan digital modern adalah aplikasi *mobile banking*, layanan ini menawarkan berbagai fitur canggih yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan dengan mudah, aman, dan cepat melalui *smartphone*. Henry & Muhammad, 2024 menyatakan semua bank di Indonesia telah menyediakan layanan *mobile banking* yang mempermudah kebutuhan finansial masyarakat Indonesia, dengan fokus pada kenyamanan, keamanan, dan efisiensi. Menurut Puspitasari et al., 2022 dengan fokus pada kepuasan nasabah, bank dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan, sekaligus memperkuat posisinya di industri keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja staff bank mandiri terkait dengan waktu pelayanan di Customer Service (CS)

adapaun pelayanan yang disediakan adalah pelayanan pengganti kartu, pembuatan rekening baru, maupun penggantian buku, pembukaan rekening giro, rekenening bisnis. Menurut Puspitasari et al., 2022 dengan fokus pada kepuasan nasabah, bank dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan, sekaligus memperkuat posisinya di industri keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja staff bank mandiri terkait dengan waktu pelayanan di Customer Service (CS) adapaun pelayanan yang disediakan adalah pelayanan pengganti kartu, pembuatan .

KAJIAN TEORI

Menurut (Zaithml et al., 2022) dalam bulam buku (Hardiansyah et al., 2022) metode servqual mengindentifikasikan lima dimensi kualitas pelayanan. Dimensi

teresebut meliputi bukti fisik(tangible) faktor fisik yang terlihat dan dirasakan oleh pelanggan seperti fasilitas Raebilitas kemampuan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan hirarki instansi, daya tanggap (resposnsive) kemampuan untuk merespon keluhan dengan cepat dan tanggap efektif, jaminan (assurance) kepercayaan, keahlian dan kemampuan dalam pelayanan yang handal.



Gambar 1. Model konseptual Servqual
(Sumber: Data Penelitian, 2025)

Untuk mengetahui hasil Servqual, urutan langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penentuan nilai persepsi (nilai kinerja) dari setiap variabel (X_i) dan skor nilai harapan dari setiap variabel (Y_i).
2. Perhitungan rata-rata ($\bar{X}$) dan ($\bar{Y}$) dengan menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari tiap variabel seluruh responden.

3. Penentuan nilai gap antara persepsi dan harapan berdasarkan persamaan

NS_i = Nilai Servqual (gap) variable ke-i. SERVQUAL menggunakan kuesioner yang mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap lima dimensi di atas. Setiap dimensi dievaluasi dengan serangkaian pertanyaan di mana pelanggan diminta untuk memberi nilai dua kali:

- Nilai harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum menerima layanan.
- Nilai persepsi pelanggan setelah menerima layanan.

1. Ernawati & Wardana, 2020 menyatakan Setelah data dikumpulkan, skor SERVQUAL dihitung dengan mengurangi nilai persepsi dari nilai harapan untuk setiap dimensi. Nilai negatif menunjukkan kekurangan atau ketidakpuasan pelanggan, sedangkan nilai positif menunjukkan kepuasan atau layanan yang melampaui harapan. Metode *Importance*

Metode IPA atau *Importance Performance Analysis* adalah evaluasi kinerja suatu layanan atau sebuah penilaian. Saputra & Rosihan, 2023 salah satu metode untuk pengukuran dari Servqual ini sendiri adalah dengan metode *importance performance Analysis (IPA)*. Penelitian yang dilakukan oleh Maiyora & Mustikasari, 2024 dengan judul Analisis E-Service Quality Dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking Menggunakan Metode *Important Performance Analysis (IPA)*. berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari berbagai atribut yang di harapkan oleh pelanggan. Metode IPA populer dalam manajemen dan pemasaran untuk mengetahui prioritas perbaikan dan

pengembangan yang perlu dilakukan oleh perusahaan (Syahputra et al., 2023). Cara menghitung IPA adalah : Menentukan kesesuaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut yang di teliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan .

$$TK = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots \text{Rumus 2.1}$$

Menentukan Kesesuaian

Keterangan :

TK : Tingkat Kesesuaian

X_i : Skor Penilaian Kinerja

Y_i : Skor Penilaian Kepentingan

Untuk menghitung kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk setiap item atribut dengan rumus.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots \text{Rumus 2.2 Menghitung rata-rata atribut}$$

Keterangan :

X_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i

n = Jumlah responden

Dan

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots \text{Rumus 2.3 Menghitung rata-rata atribut}$$

Keterangan :

Y_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i

n = Jumlah responden

- Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{z} \dots\dots\dots \text{Rumus 2.4}$$

Menghitung keseluruhan atribut

Keterangan :

X_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke- i

z = Jumlah atribut

Dan

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} \dots \dots \dots \text{Rumus} \quad 2.5$$

Menghitung atribut kepentingan

Keterangan :

Y_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke- i

n = Jumlah atribut.

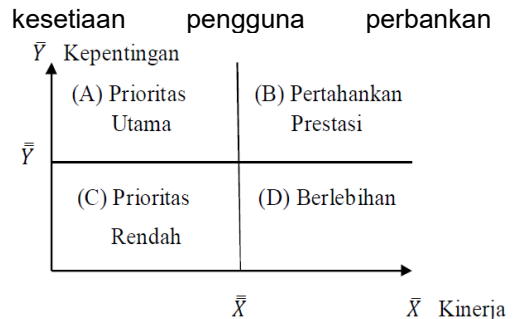
Metode IPA ini di bagai beberapa kuadran di antaranya empat kuadran yang masing- masing menunjukkan prioritas dan tindakan yang perlu dilakukan di antaranya adalah

1. Kuadran I (Prioritas Utama) Ini tingkat kepentingan tinggi , kinerja rendah .

Atribut di kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan , tetapi kinerja tidak memadai . perusahaan harus memprioritaskan perbaikan pada kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan .

2. Kuadran II (pertahankan prestasi) tingkat kepentingan tinggi , kinerja tinggi

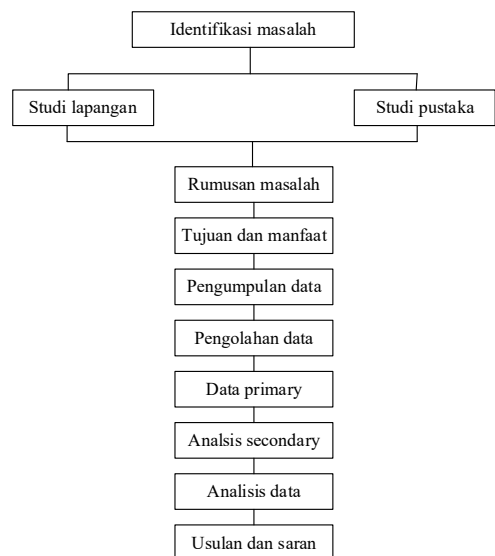
dikarenakan kemudahan penyajian data didampingi dengan usulan peningkatan. Kegunaan dari teknik ini memperlihatkan data item perbankan yang pengaruhnya cukup terhadap kepuasan serta



Gambar 2. Konsep Kuadran IPA
(Sumber: Data Penelitian, 2025)

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini di buat agar diperoleh alur peneltian yang terarah berdasarkan masalah yang ada dan disesuaikan oleh kondisi di lapangan secara konkret desain penelitian dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 2. Desain Penelitian
(Sumber: Data Penelitian, 2025)

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel Bebas

1. Bukti langsung (tangibles), yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi

2. Keandalan (Reliability), ialah kemampuan dalam pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya tanggap (Responsiveness), adalah kemampuan para staf dan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan pada nasabah dengan tanggap.

4. Jaminan (Assurance), terdiri dari kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. 5. Empati (Empaty), yaitu kemudahan ketika melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Variabel Terikat.

Variabel terikat dari penelitian ini adalah;

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kantor cabang bank mandiri fanindo

2. Pengaruh kualitas digital livin by mandiri terhadap kepuasan pengguna aplikasi

3. Tingginya keluhan nasabah terkait dengan pelayanan ketidakpuasan pelayanan yang di berikan Bank Mandiri KCP Batam Fanindo pada google review.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, dilakukan survei pada nasabah Bank Mandiri KCP Fanindo sebagai sampel untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan nasabah melalui digitalisasi dan penanganan keluhan nasabah PT Bank Mandiri KCP Fanindo.

Tabel 1. Contoh Data keluhan nasabah pada pelayanan KCP Bank Mandiri Fanindo.

N o	Nama	Kendala	Waktu Layanan
1	Ahmad	Pembukaan Rekening	30
2	Siti	Penarikan Tunai	15
3	Budi	Kredit Usaha Rakyat	40
4	Lina	livin by mandiri	30
5	Rudi	Kartu Kredit	20

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

1. Metode Servqual

• Livin by Mandiri

Pada dimensi tangibel, seluruh item pertanyaan bernilai negatif (-) berdasarkan perhitungan skor gap.

Tabel 2. Data Bukti Fisik (Tangibles) Livin' By Mandiri

Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Gap
Aplikasi Livin' by Mandiri memiliki tampilan menarik dan mudah dimengerti	3.46	3.54	-0.089
Aplikasi Livin' by Mandiri memiliki citra dan kredibilitas yang baik	3.37	3.46	-0.089
Aplikasi Livin' by Mandiri memiliki bukti transaksi yang mudah diakses	3.47	3.47	0

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

• KCP Mandiri Fanindo

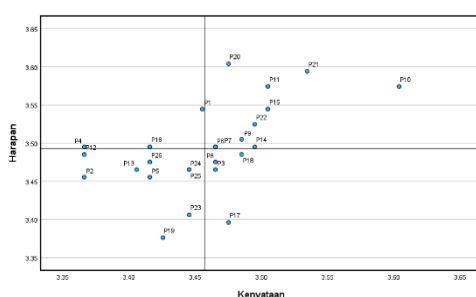
Tabel 3. Data Bukti Fisik (Tangibles) KCP Fanindo

Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Gap
------------	----------	---------	-----

Nasabah merasa nyaman dengan fasilitas Bank Mandiri KCP Fanindo	3.495	3.495	0
Penampilan Staf (Seragam, sikap) Bank Mandiri KCP Fanindo saat melayani nasabah selalu rapi dan baik	3.504	3.544	-0.04
Peralatan dan fasilitas didalam ruangan berfungsi dengan baik dan memadai	3.415	3.495	0.07

2. Metode IPA

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh hasil rata-rata indikator penialain dari masing-masing pernyataan. Rata-rata penilaian masing-masing indikator digunakan sebagai hasil titik potong dan koordinat masing-masing variabel, maka unsur-unsur tersebut dibagi menjadi empat bagian, sebagai berikut.



Gambar 3. Diagram Katerisus (IPA).

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

Kuadran 1: Prioritas Utama (Memiliki kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik).

Makna: Elemen-elemen yang terdapat dalam kuadran ini dinilai sangat krusial oleh pelanggan dan telah dikelola dengan baik oleh perusahaan.

Tindakan: Konsisten dan tingkatkan; ini merupakan kekuatan utama perusahaan. Contoh: Kecepatan pelayanan yang efisien dan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Kuadran II: fokus pada area ini adalah (tinggi penting, rendah kinerja) Arti: Aspek ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pelanggan, tetapi kinerja saat ini dinilai rendah.

Masukan : Segera lakukan perbaikan pada kinerja, Ini merupakan area yang harus diprioritaskan untuk perbaikan utama karena berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Contoh: Proses penanganan keluhan yang lambat, meskipun sangat dibutuhkan oleh pelanggan. . GAP menunjukkan sejauh mana sebuah kualitas dari pelayanan menentukan harapan dan keinginan dari pelanggan yang perlu di perbaiki (Slamet & Sulistiyowati, 2022)

Kuadran III Prioritas Rendah (Rendah Penting, Rendah Kinerja)

Definisi: Elemen yang berada dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah bagi pelanggan, serta menunjukkan kinerja yang kurang memuaskan. Tindakan: Aspek ini tidak perlu dijadikan prioritas utama; pengalokasian sumber daya di bidang ini sebaiknya dikurangi. Contoh: interior kantor yang kurang mendapat perhatian dari pelanggan.

Kuadran IV Kelebihan (Rendah Penting, Tinggi Kinerja)

Arti: Kinerja yang baik, namun aspek ini tidak dianggap signifikan oleh konsumen. Langkah: Ini bisa menjadi bidang untuk efisiensi; ada kemungkinan alokasi sumber daya yang berlebihan. Contoh: Menyediakan barang-barang souvenir yang mahal, padahal pelanggan tidak melihatnya sebagai hal yang penting. Dari analisis GAP yang dilakukan terhadap

KCP dan Livin menunjukkan bahwa kedua entitas tersebut menghadapi berbagai tantangan yang signifikan, yang dapat berdampak pada kinerja mereka di masa mendatang. KCP mengalami kekurangan dalam hal inovasi dan pelatihan karyawan, sementara Livin menghadapi masalah terkait integrasi layanan dan aspek keamanan. Oleh karena itu,

sangat penting bagi kedua entitas untuk mengenali dan mengatasi kekurangan-kekurangan tersebut. Dengan menginvestasikan sumber daya yang tepat dalam teknologi, pelatihan, pemasaran, dan inovasi, KCP dan Livin dapat meningkatkan kinerja mereka serta memenuhi ekspektasi pelan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis menggunakan metode Servqual, diketahui bahwa seluruh dimensi yang ada (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) menunjukkan adanya nilai gap negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KCP Bank Mandiri Fanindo belum dapat memenuhi harapan nasabah
2. Berdasarkan penelitian dan hasil analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) terhadap aplikasi Livin' By Mandiri menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan berada pada kuadran I, yang menunjukkan prioritas utama untuk diperbaiki. Beberapa masalah utama yang teridentifikasi antara lain adalah: terjadinya kegagalan transaksi meskipun saldo telah terpotong, antarmuka aplikasi yang membingungkan, proses verifikasi wajah yang bermasalah

DAFTAR PUSTAKA

- Ernawati, Wardana MW, W. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis

(Ipa) Di Pt. Xyz. *Juminten*, 1(1), 67–75.

<https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16>

- Idris, M. K. ... Habyba, A. N. (2022). Service quality dan importance performance analysis untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan nasabah bank. *Journal Industrial Servicess*, 7(2), 243. <https://doi.org/10.36055/jiss.v7i2.13828>

- Liem, A. T. ... Purwadaria, D. D. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual. *Cogito Smart Journal*, 6(2), 229–238. <https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.277.229-238>

- Maiyora, G., & Mustikasari, A. (2024). Analisis E-Service Quality Dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking Menggunakan Metode Important Performance Analysis (IPA): Studi Kasus pada Nasabah Bank Kalbar Cabang Sa. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 4033–4053. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.855>

- Muhri Asriani, Habbe A H, R. Y. (2022).

- Analisis Perbandingan Stabilitas Bank Syariah dan Bank Konvensional. *Owner*, 7(1), 346–366.
<https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1360>
- Paniroi Henry F, D. E. H., & Irsad Muhammad. (2024). *M-banking : Layanan Jasa Bank dalam Mendapatkan Kepuasan Nasabah Pendahuluan Metode*. 02(02), 63–68.
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112.
<https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>
- Sari, T. A., & Kadafi, M. (2024). 2024 *Madani : Jurnal Ilmiah Multidisipline Analisis Kualitas Aplikasi Absensi Pegawai Pusaka Menggunakan Metode Servqual di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang 2024 Madani : Jurnal Ilmiah Multidisipline*. 2(9), 163–173.
- Slamet, M., & Sulistiyowati, W. (2022). Customer Satisfaction Analysis By Integrating Service Quality (Servqual) Methods And Importance Performance Analysis. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 16, 1–15.
<https://doi.org/10.21070/ijler.v15i0.763>
- Syahputra, I. ... Rizqi, A. (2023). Analysis of Service Quality with Servqual Method and Importance Performance Analysis in PT. XYZ. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(4), 1129–1135.
<https://doi.org/10.31004/jutin.v6i4.20106>



Biodata Penulis
Pertama, Prio Handoko merupakan salah satu mahasiswa Prodi Teknik industri.Universitas Putera Batam



Biodata Penulis
Kedua, Bahariandi Aji Prasetyo S.T.,M.Sc. merupakan dosen Prodi Teknik Industri.Universitas Putera Batam