ANALISIS KUALITAS LAYANAN OPERASIONAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT MANDALA MULTIFINANCE Tbk CABANG BANJARMASIN

Mahfuzah Hairina[1], Hairul[1], Lamsah[3]

Manajemen, 61201, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin, 2103010806
Manajemen, 61201, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin, 069908141
Manajemen, 61201, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin, 068805034
E-mail:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan operasional terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Banjarmasin. Fokus penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas layanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah di industri pembiayaan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap manajemen, karyawan, serta nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan operasional PT Mandala Multifinance Tbk Cabang Banjarmasin mencakup berbagai aspek seperti kecepatan pelayanan, ketepatan pencairan dana, keramahan staf, serta efektivitas sistem operasional. Faktor-faktor seperti briefing rutin, evaluasi berkala, respons terhadap kritik dan saran, kerja sama tim, serta strategi promosi yang efektif berperan penting dalam membentuk pengalaman positif bagi nasabah. Namun, ditemukan juga beberapa kendala seperti gangguan sistem yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan operasional memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan menjadi kunci untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan meningkatkan daya saing perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam bidang manajemen layanan operasional pada sektor pembiayaan.

Kata kunci: kualitas layanan operasional, kepuasan nasabah, PT Mandala Multifinance Tbk, pelayanan, manajemen operasional

ABSTRACT

This research aims to analyze the operational service quality and its impact on customer satisfaction at PT Mandala Multifinance Tbk, Banjarmasin Branch. The study focuses on how service quality plays a crucial role in building customer satisfaction and loyalty in the financing industry. A qualitative research approach was used, with data collected through interviews, observations, and documentation involving management, employees, and customers.

The results indicate that the operational service quality of PT Mandala Multifinance includes aspects such as service speed, accuracy of fund disbursement, staff friendliness, and system reliability. Key supporting factors identified include daily staff briefings, regular employee evaluations, customer feedback responsiveness, teamwork, and effective promotional strategies. However, some challenges, such as occasional system errors, were found to negatively impact customer satisfaction.

The study concludes that operational service quality significantly affects customer satisfaction. Therefore, continuous improvement in service delivery is essential to maintain customer loyalty and enhance the company's competitiveness. This research is expected to contribute both theoretically and practically, particularly in the field of operational service management within the financial services sector.

Keywords: operational service quality, customer satisfaction, PT Mandala Multifinance Tbk, service management, financial services.

REFERENSI

Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, *11*(2), 269-283.

Alma, B. (2016). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta. Arifin, I. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas*

Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Wadiah Pasar Pada Pt. Bprs Safir Kota Bengkulu (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU)

Bayhaqi, Y. (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang (Studi Kasus: Pada Auto Bridal Semarang)* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).

Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, *19*(02), 226-233.

Budyarti, V., & Alhazami, L. (2022). PENERAPAN METODE ANALISIS EMPIRIS ANTRIAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK. *JISMA: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, dan Akuntansi*, *1*(4), 701-704.

Cahyani, P. D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, *6*(2), 151-162.

Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di sari ater hot springs resort ciater. Jurnal Sains Manajemen, 4(1), 18-25.

Dewi, D., Chalil, C. and Parani, S.B. (2020) ‘Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan nasabah pada pt. Mandala Multi Finance Cabang Palu’, *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 3(2), pp. 151–158. doi:10.22487/jimut.v3i2.83.

Greasley, A. (2013). Operations Management. 3rd ed. Harlow: Pearson Education. Irfan, M. (2022). Studi Tentang Kualitas Layanan Perbankan dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Industri Kreatif dan Kewirausahaan, 5*(2)

Kurnia, M., Dewi, D. C., Handayani, C., & Suratno, D. M. (2023). Implementasi Service Quality Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Teller PT. Bank Sinarmas. Jurnal Teknik Mesin dan Industri (JuTMI), 2(2), 30-37.

Nurmaulia, S.A. and Sunindyo, A. (2019) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan simpedes pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang’, *KEUNIS*, 7(1), p. 5. doi:10.32497/keunis.v7i1.1527.

Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrida, L., Bano, V. O., ... & Sinthania, D. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Pradina Pustaka.

Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan pelanggan pada pengelolaan Hotel Horison Bekasi. Jurnal Daya Saing, 9(1), 92-104.

Stevenson, W. J. (2020). Operations Management: Theory and Practice. 13th ed. New York: McGraw-Hill Education.

Wahyoedi, S. (2019). *Loyalitas nasabah bank syariah: Studi atas religitas, kualitas layanan, trust dan loyalitas*. Deepublish.

WIWIT, A. P. (2023). *ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Nasabah Yang Menabung di Bank Syariah Indonesia KC. Bandar Lampung Diponegoro)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.