EKOMAN
JURNAL EKONOMI, BISNIS DAN MANAJEMEN
Available at https://jurnal.sitasi.id/ekoman
P-ISSN: 3031-271X
E-ISSN: 3032-0682
doi number:10.61930
Publisher : Penerbit dan Percetakan CV. Picmotiv
Vol 4 No 1 Edisi April 2026

Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Prima Yang Diterapkan Oleh Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen

Faikoh[1], Siti Masrohatin[2]
[1,2,] Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Email : faikohaimah43@gmail.com, sitimasrohatin12@gmail.com

Abstract

The development of the banking industry requires banks to provide excellent service to enhance customer satisfaction. Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen strives to meet customer needs by offering various services and continuously improving service quality. This study aims to analyze the efforts to improve customer satisfaction and the implementation of excellent service at Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen. The study employed a qualitative approach with a descriptive research design. Informants were selected using purposive sampling, while data were collected through observation, interviews, and documentation. Data validity was ensured through source triangulation and technique triangulation. The findings indicate that customer satisfaction is enhanced through the provision of products and services tailored to customer needs, affordable administrative fees, and friendly, prompt, and responsive service. The bank also facilitates customer access through ATMs, the Movin mobile banking application, Mantap Mobile Cash (MMK), and Customer Visit Services (LKN). The implementation of excellent service has been carried out effectively through employees' competence, attitude, appearance, attentiveness, actions, and responsibility in serving customers. The main challenges include long queues and delays in accessing the Andal by Taspen application at the beginning of each month due to the increased number of customers. Nevertheless, bank employees continue to provide orderly, comfortable, and professional services. Therefore, the implementation of excellent service contributes to improving customer satisfaction at Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen.

Keywords: *Customer Satisfaction, Excellent Service, Service Quality, Bank Mandiri Taspen*

Abstrak

Perkembangan industri perbankan menuntut bank untuk memberikan pelayanan prima guna meningkatkan kepuasan nasabah. Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen berupaya memenuhi kebutuhan nasabah melalui berbagai layanan dan peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

upaya peningkatan kepuasan nasabah serta penerapan pelayanan prima di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan nasabah dilakukan melalui penyediaan produk dan layanan yang sesuai kebutuhan, biaya administrasi yang terjangkau, serta pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif. Bank juga menyediakan kemudahan akses layanan melalui ATM, aplikasi Movin, Mantap Mobil Kas (MMK), dan Layanan Kunjungan Nasabah (LKN). Penerapan pelayanan prima telah terlaksana dengan baik melalui aspek kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab petugas dalam melayani nasabah. Kendala yang masih dihadapi berupa antrean panjang dan keterlambatan akses aplikasi Andal by Taspen pada awal bulan akibat tingginya jumlah nasabah, namun petugas tetap berupaya memberikan pelayanan yang tertib, nyaman, dan profesional. Dengan demikian, penerapan pelayanan prima berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen.

Kata Kunci : *Kepuasan Nasabah, Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Bank Mandiri Taspen*

Pendahuluan

Perkembangan demografi dan ekonomi di Indonesia meningkatkan perhatian terhadap kesejahteraan pensiunan sebagai salah satu kelompok masyarakat yang memerlukan layanan keuangan dan pelayanan sosial yang berkelanjutan. Bank Mandiri Taspen merupakan lembaga perbankan yang secara khusus melayani pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN), TNI, Polri, dan aparatur negara lainnya melalui penyediaan produk dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah pensiunan. Selain menjalankan fungsi intermediasi, Bank Mandiri Taspen juga mengembangkan program Tiga Pilar Mantap, yaitu Mantap Sehat, Mantap Aktif, dan Mantap Sejahtera, sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kesejahteraan pensiunan (Bank Mandiri Taspen, 2025). Di Kabupaten Jember, Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen berperan sebagai pusat pelayanan pensiunan dengan menyelenggarakan sosialisasi

ketaspenan dan pengenalan layanan bagi ASN yang memasuki masa purna tugas guna meningkatkan pemahaman terhadap layanan keuangan pensiun (PPID Kabupaten Jember, 2025).

Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya menjadi strategi bisnis, tetapi juga merupakan bentuk pemenuhan kewajiban bank dalam memberikan perlindungan kepada nasabah. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menegaskan bahwa bank menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat berdasarkan prinsip kehati-hatian serta menjaga kepercayaan nasabah (UU No. 10 Tahun 1998). Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak nasabah untuk memperoleh pelayanan yang benar, jujur, dan transparan (UU No. 8 Tahun 1999). Ketentuan tersebut diperkuat melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang mewajibkan penyelenggara jasa keuangan menyediakan mekanisme pengaduan, transparansi informasi, dan pelayanan yang bertanggung jawab sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah (POJK Nomor 1/POJK.07/2013).

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan lembaga perbankan dalam memenuhi harapan nasabah melalui pelayanan yang diberikan (Pratama & Saputri, 2025). Kepuasan tercapai ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan nasabah, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan (Suprianik et al., 2025). Dalam konteks tersebut, pelayanan prima (*service excellence*) menjadi strategi utama yang diterapkan melalui aspek *ability, attitude, appearance, attention, action,* dan *accountability* untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas

(Nurlia, 2018). Pelayanan prima juga mencakup keandalan, empati, tanggung jawab, dan daya tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah (Rizal, 2023). Dengan demikian, tingkat kepuasan nasabah menjadi indikator utama keberhasilan lembaga jasa keuangan dalam membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Oleh karena itu, penerapan pelayanan prima secara konsisten menjadi kunci penting agar bank mampu memenuhi harapan nasabah, memberikan pengalaman layanan yang optimal, serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan nasabah. Penelitian Kusnaedi, Sofiati, dan Sudaryo menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri (Kusnaedi et al., 2021). Penelitian Dapiah menemukan bahwa dimensi reliability merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah BNI Syariah KC Cirebon (Dapiah, 2021). Sementara itu, penelitian Sari dan Bela menyimpulkan bahwa standar pelayanan prima frontliner berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Sari & Bela, 2017). Penelitian Syara dan Handayani juga membuktikan bahwa dimensi *ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan (Syara & Handayani, 2020). Di sisi lain, Nugroho dkk. menemukan bahwa kualitas pelayanan pada Bank BRI Klaten masih menunjukkan nilai gap negatif pada seluruh dimensi Servqual, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah (Nugroho et al., 2021).

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian membahas kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada bank umum

maupun bank syariah. Sementara itu, penelitian mengenai upaya peningkatan kepuasan nasabah melalui penerapan pelayanan prima pada bank yang secara khusus melayani nasabah pensiunan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada upaya peningkatan kepuasan nasabah melalui penerapan pelayanan prima di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen.

Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen merupakan salah satu kantor cabang yang memperoleh penghargaan Terbaik 1 Mitra Pembayaran Pensiun dari PT ASABRI (Persero) serta Sertifikat Penghargaan atas Komitmen Booking Bulan Agustus 2022 (Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen, 2025). Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti antrean panjang pada awal bulan akibat meningkatnya jumlah nasabah yang melakukan autentikasi dan transaksi, keterlambatan akses aplikasi Andal by Taspen, serta meningkatnya kebutuhan pendampingan bagi nasabah lanjut usia dalam penggunaan layanan digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima masih memerlukan optimalisasi agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan mampu memenuhi harapan nasabah secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya peningkatan kepuasan nasabah serta penerapan pelayanan prima tersebut di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen.

Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya peningkatan kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen?

2. Bagaimana penerapan pelayanan prima di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen?

Tujuan Penelitian

Berikut ini ada beberapa tujuan dari penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan kepuasan nasabah di oleh Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen
2. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen

Kajian Teori

Peningkatan Kepuasan Nasabah

Definisi Peningkatan

Menurut Adi S, kata peningkatan berasal dari istilah tingkat yang berarti lapisan, taraf, atau kelas. Peningkatan bermakna kemajuan, yaitu usaha untuk menaikkan derajat, kualitas, maupun kuantitas, serta menambah keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Peningkatan juga menggambarkan perubahan dari kondisi negatif menuju positif, baik dalam jumlah (kuantitas) maupun mutu (kualitas) hasil yang dicapai. Ketika suatu usaha berhasil mencapai target tertentu, hal tersebut dapat menimbulkan rasa puas dan bangga atas pencapaian yang diraih (Rubiyanto, 2021).

Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga jasa. Secara umum, kepuasan ini dapat dipahami sebagai sejauh mana pengalaman nasabah sesuai dengan harapan mereka terhadap produk atau layanan yang diterima. Kepuasan

nasabah merupakan perasaan positif yang disertai sikap konsumen setelah mengalami suatu kondisi ketika menggunakan produk atau jasa (Sondakh, 2014). Kepuasan nasabah juga dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan nasabah, mendorong loyalitas, serta menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan (Ghofur, 2019).

Para ahli juga mengemukakan berbagai definisi yang memperjelas kepuasan nasabah. Menurut Oliver (1999), kepuasan merupakan respons atas kesesuaian antara harapan sebelum penggunaan dan kinerja yang dirasakan setelah penggunaan produk atau jasa. Engel (1990) menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika hasil yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidaksesuaian akan menimbulkan rasa kecewa. Rangkuti (2003) menyatakan bahwa kepuasan nasabah ditentukan oleh kesesuaian antara harapan sebelum menggunakan jasa dan persepsi terhadap kinerja jasa setelah digunakan, sehingga berpengaruh terhadap nilai dan loyalitas nasabah (Sundari, 2021).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

1. Kualitas Produk atau Layanan

   Kualitas produk atau layanan merupakan faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Nasabah menginginkan produk dan layanan yang unggul serta mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi mereka terhadap lembaga penyedia layanan.

2. Harga

   Tingkat harga yang wajar dan sebanding dengan manfaat yang diterima akan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Mereka akan merasa puas apabila menilai bahwa nilai yang diperoleh sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

3. Pelayanan Nasabah

   Kualitas interaksi antara nasabah dan petugas layanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan. Sikap ramah, cepat tanggap, serta profesionalitas karyawan dapat meningkatkan rasa puas nasabah, sedangkan pelayanan yang lambat atau tidak sopan akan menurunkannya.

4. Kemudahan Akses

   Kemudahan bagi nasabah untuk mengakses produk atau layanan, seperti lokasi kantor yang strategis, waktu operasional yang fleksibel, serta kemudahan dalam proses transaksi atau penggunaan aplikasi digital, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan.

5. Pengalaman Pengguna

   Pengalaman yang dialami nasabah selama menggunakan produk atau layanan, baik dari segi kenyamanan, kemudahan, maupun keandalan sistem, turut menentukan tingkat kepuasan. Pengalaman positif akan memperkuat loyalitas nasabah terhadap lembaga tersebut.

6. Harapan Nasabah

   Harapan yang terbentuk dari pengalaman sebelumnya, saran dari orang lain, atau informasi yang diperoleh dari lembaga keuangan dapat memengaruhi tingkat kepuasan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola harapan nasabah agar sesuai dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan (Mujito et.al., 2024).

Pelayanan Prima

Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah layanan berkualitas tinggi yang sangat memuaskan bahkan melebihi harapan pelanggan, sehingga dapat dianggap sebagai pelayanan terbaik (Semil, 2018). Menurut Daryanto dan Setyobudi dalam Silvia, pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik yang berada di dalam maupun di luar perusahaan. Pelayanan prima penting karena menjadi kunci untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Dalam konteks bisnis, penerapan pelayanan prima sangat dibutuhkan agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan meraih kesuksesan serta keberhasilan (Qur'ani, 2024).

Konsep Pelayanan Prima

1. Kemampuan (*Ability*)

   Kemampuan yang berkaitan dengan penguasaan keterampilan kerja sesuai bidang profesi yang dijalani, yang berperan penting dalam menunjang keberhasilan penerapan pelayanan prima. Misalnya, kemampuan berkomunikasi secara efektif, membangun motivasi kerja, serta memanfaatkan fungsi hubungan masyarakat sebagai sarana untuk menciptakan dan menjaga hubungan harmonis, baik di dalam maupun di luar organisasi atau perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

   Cerminan perilaku dan etika kerja yang ditampilkan oleh individu saat berinteraksi dengan pelanggan, yang menunjukkan kesopanan, keramahan, serta profesionalisme dalam memberikan layanan.

3. Penampilan (*Apprearance*)

   Kesan yang ditunjukkan melalui aspek fisik maupun nonfisik, seperti kerapian, cara berpakaian, bahasa tubuh, dan kepercayaan diri, yang secara keseluruhan mampu menumbuhkan rasa percaya serta mencerminkan kredibilitas di mata pelanggan.

4. Perhatian (*Attention*)

   Bentuk kepedulian dan fokus penuh terhadap pelanggan, yang ditunjukkan dengan kesediaan memahami kebutuhan, keinginan, harapan, serta menerima dan menindaklanjuti saran maupun kritik yang disampaikan pelanggan.

5. Tindakan (*Action*)

   Langkah nyata dan responsif yang dilakukan dalam proses melayani pelanggan, baik dalam memberikan solusi, membantu permasalahan, maupun memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi secara tepat dan cepat.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

   Sikap bertanggung jawab yang menunjukkan keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian dan komitmen dalam memberikan layanan terbaik, dengan tujuan mengurangi keluhan serta meminimalkan tingkat ketidakpuasan pelanggan (Ritonga, 2020).

Mutu Peningkatan Pelanan Prima

1. Ketepatan Waktu Layanan

   Ketepatan waktu menjadi indikator utama dalam pelayanan prima, mencakup lamanya pelanggan menunggu hingga proses penyelesaian layanan oleh petugas. Semakin singkat waktu tunggu

dan semakin efisien proses pelayanan, semakin tinggi pula mutu layanan yang dirasakan pelanggan.

2. Ketepatan dalam pelayanan.

   Aspek ini berkaitan dengan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar serta meminimalkan kesalahan selama proses berlangsung.

3. Kesopanan dan keramahan petugas.

   Petugas pelayanan perlu menunjukkan sikap sopan, ramah, dan tulus dalam melayani setiap pelanggan tanpa membeda-bedakan. Pelayanan yang dilakukan dengan hati mencerminkan profesionalitas dan nilai empati terhadap pelanggan.

4. Tanggung jawab pelayanan

   Tanggung jawab mencakup kemampuan petugas dalam melayani transaksi atau permintaan pelanggan, menanggapi keluhan secara cepat, dan memberikan solusi dengan empati. Sikap berpihak pada kepentingan pelanggan serta kepedulian terhadap kebutuhan mereka merupakan wujud tanggung jawab pelayanan yang berkualitas.

5. Kelengkapan fasilitas layanan

   Mutu pelayanan juga dipengaruhi oleh tersedianya sarana dan prasarana pendukung yang memadai serta kemudahan akses bagi pelanggan untuk memanfaatkan fasilitas tersebut.

6. Inovasi dalam model pelayanan

   Melakukan inovasi berkelanjutan dalam sistem pelayanan, baik melalui pembentukan tim yang kompeten, penerapan kebijakan baru, maupun pengembangan metode pelayanan digital yang efisien dan transparan. Digitalisasi menjadi kunci dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan.

7. Pelayanan yang Bersifat Personal

   Pelayanan pribadi menunjukkan fleksibilitas organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap kebutuhan pelanggan, termasuk penanganan permintaan khusus atau layanan khusus bagi kelompok tertentu.

8. Kenyamanan dalam aspek pelayanan.

   Kenyamanan pelanggan ditentukan oleh lokasi dan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, area parkir, serta ketersediaan informasi yang mudah diakses.

9. Atribut pendukung pelayanan

   Kondisi lingkungan yang bersih, rapi, dan nyaman, serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti pendingin ruangan, berkontribusi dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh organisasi (Saragih, 2024).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai upaya peningkatan kepuasan nasabah serta penerapan pelayanan prima di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi antara pihak bank dengan nasabah.

Penelitian dilaksanakan di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen, Kabupaten Jember. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian. Informan berjumlah delapan orang yang

terdiri atas Kepala Cabang Pembantu, *Customer Service, Teller, Account Officer* Pensiun (AOP), serta empat nasabah pensiunan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan perbankan.

Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati kondisi lingkungan serta proses pelayanan kepada nasabah. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai upaya peningkatan kepuasan nasabah dan penerapan pelayanan prima, sedangkan dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen yang berkaitan dengan profil bank, visi dan misi, struktur organisasi, serta dokumen pendukung lainnya guna memperkuat hasil penelitian (Sugiyono, 2023).

Analisis data mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi empat tahapan, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak proses pengumpulan data hingga diperoleh temuan yang sesuai dengan fokus penelitian (Miles et.al., 2014).

Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kedua teknik tersebut digunakan untuk memastikan kredibilitas dan konsistensi data yang diperoleh selama penelitian (Sugiyono, 2023).

Hasil Dan Pembahasan Penelitian

Upaya peningkatan kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen dilakukan melalui penyediaan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, penetapan biaya administrasi yang terjangkau, peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan akses layanan, serta pemberian pengalaman pelayanan yang positif. Selain itu, bank juga berupaya memenuhi harapan nasabah melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif, didukung oleh penyediaan fasilitas seperti ATM, aplikasi Movin, Mantap Mobil Kas (MMK), dan Layanan Kunjungan Nasabah (LKN). Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara petugas dan nasabah, tetapi juga oleh kemudahan memperoleh layanan serta kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah pensiunan.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah terbentuk melalui kombinasi antara kualitas layanan dan nilai manfaat yang diterima nasabah. Produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pensiunan, disertai biaya administrasi yang relatif terjangkau, memberikan persepsi nilai (*perceived value*) yang positif sehingga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen. Kondisi ini sejalan dengan konsep kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Semakin tinggi kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

Kemudahan akses layanan juga menjadi salah satu faktor yang memperkuat kepuasan nasabah. Penyediaan layanan digital melalui aplikasi Movin, fasilitas ATM, layanan tarik tunai tanpa kartu, Mantap Mobil Kas (MMK), serta Layanan Kunjungan Nasabah (LKN) menunjukkan bahwa bank berupaya meningkatkan aksesibilitas layanan bagi seluruh nasabah, khususnya pensiunan yang memiliki keterbatasan mobilitas. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kendala berupa keterlambatan akses aplikasi Andal by Taspen dan meningkatnya antrean pada awal bulan akibat tingginya jumlah nasabah yang melakukan autentikasi dan pencairan dana pensiun secara bersamaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital belum sepenuhnya mampu menggantikan pelayanan langsung, terutama bagi nasabah lanjut usia yang masih memerlukan pendampingan dalam menggunakan layanan berbasis digital.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Vivi Lutfiatin dan Luthfi Hadi Aminuddin (2022) yang menyatakan bahwa kualitas produk dan pelayanan yang baik mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Abdul Gofur (2019) yang menunjukkan bahwa kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini memperkuat temuan Sri Zalelawati et.al (2023). bahwa kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada bank umum maupun bank syariah, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan nasabah pada bank yang melayani segmen

pensiunan memerlukan pendekatan pelayanan yang lebih personal dan adaptif. Karakteristik nasabah pensiunan yang didominasi oleh kelompok lanjut usia menyebabkan kebutuhan terhadap pendampingan, komunikasi yang sederhana, serta kemudahan akses layanan menjadi lebih tinggi dibandingkan nasabah pada umumnya. Oleh karena itu, keberhasilan peningkatan kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan khusus nasabah pensiunan.

Penerapan pelayanan prima di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen telah berjalan dengan baik melalui penerapan aspek *ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability*. Penerapan keenam aspek tersebut menjadi dasar dalam memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah pensiunan.Petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan informasi mengenai produk dan layanan perbankan secara jelas, komunikatif, dan mudah dipahami, terutama kepada nasabah pensiunan yang memerlukan pendampingan lebih intensif. Selain itu, petugas menerapkan sikap ramah, sopan, sabar, serta profesional melalui budaya pelayanan 3S (senyum, salam, sapa). Penampilan petugas yang rapi dan sesuai standar perusahaan turut membangun kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam proses pelayanan, petugas juga menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan nasabah dengan memberikan bantuan, menangani keluhan secara responsif, serta menyediakan berbagai fasilitas pendukung

bagi nasabah lanjut usia. Tindakan petugas dalam menyelesaikan permasalahan secara cepat dan tepat, disertai tanggung jawab dalam memantau penyelesaian keluhan hingga tuntas, menunjukkan bahwa pelayanan prima telah diterapkan secara menyeluruh dalam aktivitas operasional bank.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan pelayanan prima tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan interpersonal dalam membangun komunikasi, empati, dan kepercayaan dengan nasabah. Karakteristik nasabah Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen yang didominasi oleh pensiunan menyebabkan pelayanan tidak cukup hanya berorientasi pada kecepatan transaksi, tetapi juga harus mengedepankan kesabaran, perhatian, dan kemampuan menjelaskan informasi secara sederhana agar mudah dipahami. Kondisi tersebut menjadikan pelayanan prima sebagai strategi yang mampu meningkatkan kenyamanan, rasa aman, dan kepercayaan nasabah selama menggunakan layanan perbankan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penerapan pelayanan prima, terutama pada awal bulan ketika jumlah nasabah meningkat secara signifikan akibat proses autentikasi dan pencairan dana pensiun. Kondisi tersebut menyebabkan antrean menjadi lebih panjang dan waktu pelayanan relatif lebih lama. Selain itu, keterlambatan akses aplikasi Andal by Taspen yang digunakan dalam proses autentikasi turut memengaruhi kelancaran pelayanan. Namun demikian, petugas tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan dengan mengatur antrean secara tertib, memberikan informasi kepada nasabah, serta membantu proses autentikasi maupun penyelesaian transaksi secara maksimal. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi petugas, tetapi juga

oleh kesiapan sistem pendukung dan pemanfaatan teknologi informasi dalam operasional perbankan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putu Mas Martiniasih dan Christimulia Purnama Trimurti (2023) yang menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan memberikan informasi secara jelas merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan prima. Penelitian ini juga mendukung temuan Toton Fanshurna et.al (2025) yang menjelaskan bahwa sikap ramah, sopan, responsif, dan empati mampu meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan. Selain itu, hasil penelitian ini memperkuat penelitian Deddy Junaedi (2020) yang menyatakan bahwa perhatian petugas terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah menjadi salah satu unsur penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Vera Eka Diana Putri dan Meirinawati (2014) yang menunjukkan bahwa tindakan petugas yang cepat, tepat, dan responsif berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, serta penelitian Riska Wulandari dan Windi Dwi Irfan (2025) yang menegaskan bahwa tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan permasalahan nasabah secara profesional mampu membangun citra positif lembaga perbankan.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya menitikberatkan pada kualitas pelayanan di bank umum, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima pada bank yang secara khusus melayani nasabah pensiunan memerlukan pendekatan pelayanan yang lebih personal, komunikatif, dan berorientasi pada pendampingan. Kebutuhan nasabah lanjut usia terhadap pelayanan yang mudah dipahami, bantuan dalam penggunaan layanan digital, serta penanganan keluhan secara langsung menjadi karakteristik yang membedakan pelayanan di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen dengan lembaga perbankan

lainnya. Oleh karena itu, penerapan pelayanan prima tidak hanya berfungsi sebagai standar pelayanan, tetapi juga menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah pensiunan terhadap Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kepuasan nasabah di Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen dilakukan melalui penyediaan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, biaya administrasi yang terjangkau, kemudahan akses layanan, serta pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif. Penerapan pelayanan prima telah dilaksanakan secara optimal melalui aspek *ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability*, sehingga mampu menciptakan kepuasan, kenyamanan, dan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Meskipun masih terdapat kendala berupa antrean panjang dan gangguan akses aplikasi Andal by Taspen pada awal bulan akibat tingginya jumlah nasabah, kondisi tersebut tidak mengurangi komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan nasabah. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji efektivitas inovasi layanan digital dan strategi pengelolaan antrean untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan perbankan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, pada akhir penulisan ini penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat

menjadi bahan pertimbangan. Bagi Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan mempertahankan pelayanan yang ramah, sopan, cepat, responsif, dan profesional. Selain itu, pihak bank diharapkan dapat meminimalisir antrean panjang pada awal bulan serta mengoptimalkan sistem layanan digital agar proses pelayanan dan absensi nasabah berjalan lebih lancar sehingga kepuasan nasabah dapat terus meningkat. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya dengan mengembangkan variabel, objek, atau metode penelitian guna menyempurnakan keterbatasan yang masih terdapat dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

Bank Mandiri Taspen, diakses pada 19 November 2025, https://www.bank mandiritaspen.co.id/.

Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen. (2025).

Dapiah. (2021). "Analisis Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Di Bank BNI Syariah KC Cirebon". *Ecobankers : Journal of Economy Banking* 2, no. 1.

Fanshurna, Toton, dkk. (2025). "Peran Strategis Customer Service Dalam Optimalisasi Layanan". *Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 3.

Gofur, Abdul. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)* 4, no. 1.

Junaedi, Deddy. (2020) "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo)". *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan* 4, no. 1. https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/profit.

Kusnaedi, Edi, Nunung Ayu Sofiati, dan YoyoSudaryo. (2021). "Analisis

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Survey Nasabah Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Mandiri (Persero Tbk)". *Jurnal Indonesia Membangun* 20, no. 3.

Lutfiatin, Vivi, dan Luthfi Hadi Aminuddin. (2022). "Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah". *Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4, no. 2.

Martiniasih, Putu Mas, dan Christimulia Purnama Trimurti. (2023). "Pelayanan Prima Di Dunia Perbankan". *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora (SINTESA)* 5. https://doi.org/10.36002/snts.v5i0.2212.

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. (2014). *Qualitative 4 Data Analysis A METHODS SOURCEBOOK*. California: Sage Publications.

Mujito Dwi Oktiana Irawati dan Tika Kartika Asri. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima*. Tasikmalaya: Edu Publisher.

Nugroho, Arif, Julianto, Sri, dkk. (2021). "Pengukuran Mutu Layanan Dan Kepuasan Nasabah Pada PT (PERSERO)". *Jurnal Sains, Teknologi, Masyarakat Dan Jejaring* 3, no. 2.

Nurlia. (2018). "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent". *Meraja Journal* 1, no. 2.

Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia. OJK, diakses pada 20 November 2025, https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/POJKtentangPerlindunganKonsumenSektorJasaKeuangan POJK%201%20%202013.pdf.

Pratama, M Mirza, dan Alisah Marselia Saputri. (2025). "Eksplorasi Inovasi Produk Dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember". *Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 8.

Putri, Vera Eka Diana dan Meirinawati. (2014). "Analisis Pelayanan Prima (Excellent Service) Pada Nasabah Di Bank Jatim Cabang Sampang," *Publika* 11, no. 3.

Qur'ani, Besse. (2024). *Pelayanan Prima*. Jawa Tengah: Penerbit Tahta Media Groub.

Ritonga, Wier. (2020). *Pelayanan Prima*. Surabaya: PT. Muara Karya.

Rizal, Muhammad. (2023). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien R. S. Condongcatur Yogyakarta)". *Journal of Economics, Business, Accounting and Management (JEBAM)* 1, no. 1.

Rubiyanto, Aan. (2021). *Peningkatan Jumlah Penerimaan Taruna Melalui Promosi Dan Kualitas Pelayanan*. Pekalongan: Penerbit NEM.

Saragih, Liharman, dkk. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam: CV. Rey Media Grafika.

Sari, A Ratna, dan Luther Bela. (2017). "Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Brisyariah Makassar". *ASSET* 7, no. 2.

Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Sosialisasi Ketaspenan Serta Pengenalan Produk & Layanan Bank Mandiri Taspen Bagi ASN Yang Memasuki BUP Di Pemerintah Kabupaten Jember. PPID, diakses pada 19 November 2025, https://ppid.jemberkab.go.id/index.php/berita/sosialisasi-ketaspenan-serta-pengenalan-produk-layanan-bank-mandiri-taspen-bagi-asn-yang-memasuki-bup-di-pemerintah-kabupaten-jember.

Sondakh, Conny. (2014). "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)," *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 1.

Suprianik, dkk. (2025). "Analisis Kepuasan Anggota Nasabah Terhadap Pelayanan Tabungan DI BMT NU Cabang Silo". *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan* 01, no. 03.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sundari, Eva. (2021). *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam.* Jawa Barat: Penerbit Adab.

Syara, Ayu Rosefiani, dan Jati Handayani. (2020). "Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bri Kabtor Cabang Kendal". *Keunis Majalah Ilmiah* 8, no. 2302.

Tiga Pilar Mantap Indonesia, Bantu Kebutuhan Para Pensiunan.Bank Mandiri taspen, diakses pada 19 November 2025, https://www.bankm

andiritaspen.co.id/info/id-tiga-pilar-mantap-indonesia-bantu-kebutuhan-para-pensiunan 341/id.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. OJK, diakses pada 20 November 2025, https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/pages/undang-undang-nomor-7-tahun-1992-tentang-perbankan-sebagaimana-diubah-dengan-undang-undang-nomor-10-tahun-1998.aspx.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan.go.id, diakses pada 20 November 2025, https://www.peraturan.go.id/id/uu-no-8-tahun-1999.

Wulandari, Riska, dan Windi Dwi Irfani. (2025). "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bni Cabang Usu Pintu 4". *Jurnal Intelek Insan Cendikia* 2, no. 5.

Zalelawati, Sri, Tiara Marlita, dan Syaifudin. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah," *Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2.