



**ANALISA KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE BANKING PADA
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA CABANG PAKIS KEMBAR
MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Shafira Azizah

NPM.21901083064



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

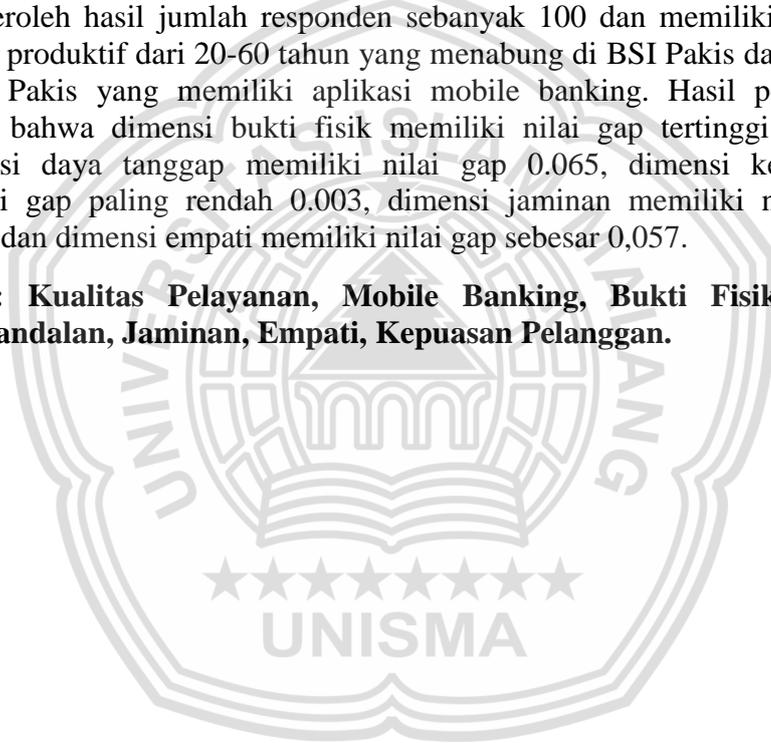
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

2023

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menunjukkan perbedaan antara persepsi aktual pengguna dan harapan mereka tentang kualitas layanan perbankan internet BSI Pakis Kembar, dengan fokus pada bidang-bidang seperti bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Populasi penelitian mencakup semua pelanggan BSI KCP Pakis Kembar yang memiliki mobile banking dan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dan rumus slovin dengan standart error 10% dan diperoleh hasil jumlah responden sebanyak 100 dan memiliki kriteria nasabah umur produktif dari 20-60 tahun yang menabung di BSI Pakis dan semua nasabah BSI Pakis yang memiliki aplikasi mobile banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik memiliki nilai gap tertinggi sebesar 0.095, dimensi daya tanggap memiliki nilai gap 0.065, dimensi keandalan memiliki nilai gap paling rendah 0.003, dimensi jaminan memiliki nilai gap sebesar 0.063 dan dimensi empati memiliki nilai gap sebesar 0,057.

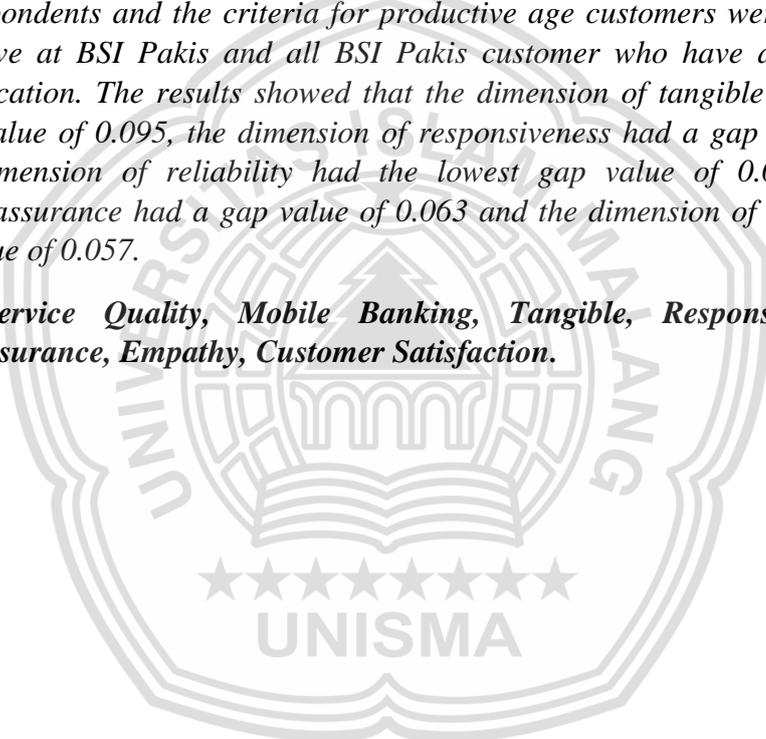
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Mobile Banking, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

The purpose of this study is to identify and identify differences in actual perceptions and expectations of users regarding the quality of mobile banking service for BSI KCP Pakis Kembar on the dimension tangible, dimension responsiveness, dimension reliability, dimension reliability, dimension assurance and dimension empathy. This type of research is a quantitative approach. The population in this study used all BSI KCP Pakis Kembar customers who had mobile banking and the sample in this study used the purposive sampling method and the slovin formula with a standard error of 10% and the results obtained were 100 respondents and the criteria for productive age customers were 20-60 years who save at BSI Pakis and all BSI Pakis customer who have a mobile banking application. The results showed that the dimension of tangible had the highest gap value of 0.095, the dimension of responsiveness had a gap value of 0.065, the dimension of reliability had the lowest gap value of 0.003, the dimension of assurance had a gap value of 0.063 and the dimension of empathy had a gap value of 0.057.

Keywords: *Service Quality, Mobile Banking, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era saat ini, teknologi informasi berkembang pesat seiring dengan kemajuan masyarakat. Pertumbuhan ini mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia, baik individu maupun entitas kolektif. Teknologi informasi, yang digunakan untuk memproses informasi keuangan dan layanan perbankan, memungkinkan perekonomian berkembang secara efektif dan efisien. (Ramadhan & Asih, 2021).

Teknologi informasi memegang peranan penting dalam dunia bisnis dan perbankan. Dengan demikian, penggunaan teknologi canggih memberikan peningkatan layanan dan kenyamanan kepada pelanggan. Bank telah memperkenalkan fasilitas berbasis teknologi informasi seperti mobile banking untuk meningkatkan penawaran mereka. Tujuan utama pertumbuhan teknologi informasi adalah untuk membentuk masa depan yang lebih efisien, mudah diakses, cepat dan aman. Kemajuan teknologi modern memungkinkan individu untuk bertransaksi tanpa interaksi tatap muka. *Mobile banking* adalah salah satu layanan teknologi yang ditawarkan oleh bank. Permintaan untuk layanan ini sudah jelas, begitu juga dengan permintaan untuk layanan Multibanco dan SMS Banking. *Mobile banking* adalah untuk pelanggan yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman dan terjangkau tersedia kapan saja, di mana saja melalui perangkat mobile mereka. Itu memenuhi semua harapan ini. *Mobile banking*

merupakan sarana utama bagi bank untuk meningkatkan kualitas layanannya dan memberikan berbagai kemudahan bertransaksi kepada nasabah. Cara terbaik untuk meningkatkan layanan perbankan adalah dengan menawarkan layanan perbankan yang menarik bagi nasabah. (Ramadhan & Asih, 2021).

Kualitas layanan adalah penentu utama tingkat kepuasan pelanggan. Jika kinerja tidak memenuhi harapan pelanggan, mereka akan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas dan senang. Oleh karena itu, wajar bagi bank untuk berusaha memberikan layanan terbaik untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dibandingkan yang lain. Meningkatnya keunggulan perbankan Syariah telah mengintensifkan persaingan di antara bank-bank tersebut (Putri, 2016).

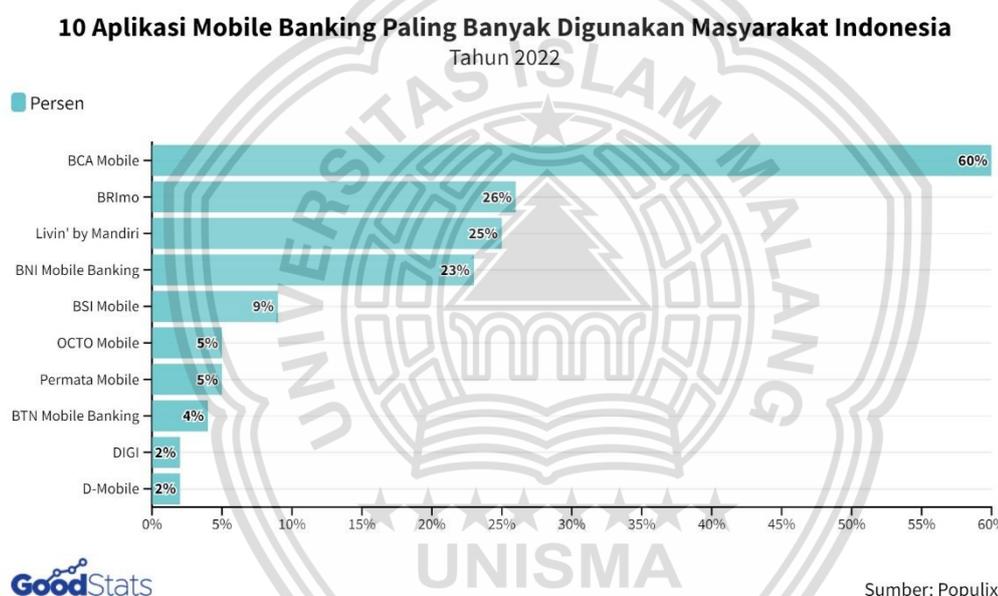
Secara teoritis, metode Servqual banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Istilah “Servqual” berasal dari “Service Quality” yang berarti kualitas layanan. Metode Servqual didasarkan pada model Gap yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al. pada tahun 1985). Servqual membandingkan dua faktor utama persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang mereka terima (perceived service) terhadap layanan yang benar-benar mereka butuhkan (expected service). Beradaptasi dengan kemajuan teknologi, konsep Servqual telah dimodifikasi menjadi E-Servqual, yang merupakan inovasi kualitas layanan yang diterapkan pada media elektronik. E-Servqual dirancang untuk mengevaluasi layanan yang disediakan di internet. E-Service Quality didefinisikan sebagai kemampuan situs web untuk memfasilitasi belanja, pembelian, dan distribusi secara efisien dan efektif. (Zulkifly et al., 2022)

Perbankan Syariah adalah lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa dengan menganut prinsip syariah dalam sistem transaksinya. Dalam operasi bisnisnya, loyalitas pelanggan memegang peranan penting. Seiring berkembangnya perbankan syariah, untuk mencapai keunggulan kompetitif melalui hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggannya, bisnis harus menumbuhkan loyalitas pada pelanggannya.

PT. Bank Syariah Indonesia senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang prima untuk memuaskan nasabahnya. Ini termasuk mengintegrasikan fitur kontemporer dan menarik untuk memfasilitasi transaksi klien. Selain fitur perbankan, software mobile BSI juga menawarkan layanan Islami seperti Juz Amma, Asmaul Husna, dan kalkulator qurban, fitur filantropi seperti dompet dhuafa, tempat donasi bantuan Covid, jadiberkah.id, dan fidyah, e-wallet top-up fitur untuk platform seperti e-money, linkaja, go-pay, paytren, ovo, dan shopeepay, integrasi e-commerce dengan bukalapak, tokopedia, shopee, doku, bumdes, dan bhinneka, pilihan pembelian dan pembayaran voucher pulsa, pln prabayar, paket data, tiket, premium, antara lain, semuanya mendukung sistem QRIS. (Azizah A & Hidayat, 2022)

BSI Mobile menyediakan akses ke rekening tabungan nasabah dan memfasilitasi berbagai transaksi online. Aplikasi ini dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler Android dan iOS. Ini menawarkan layanan transaksional, religius, dan berbagi melalui beberapa fitur dalam satu aplikasi langsung, menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi bank dan tersedia 24/7 melalui smartphone.

Perbankan memegang peranan penting dalam pembangunan suatu negara. Kegiatan perbankan sangat terkait dengan peran nasabah. Pelanggan tetap setia pada suatu produk ketika kualitas layanan tinggi. Meski memiliki banyak manfaat, minat pelanggan untuk menggunakan BSI Mobile masih rendah. Menurut survei tahun 2022 oleh GoodStats, hanya 9% pelanggan yang berminat menggunakan BSI Mobile.



Gambar 1.1 : Survey Peminat *Mobile Banking* (GoodStats, 2022)

Dari data diatas menunjukkan presentase tentang penggunaan *software* mobile banking yang paling banyak diminati masyarakat Indonesia di tahun 2022. Terlihat adanya perbedaan, dimana presentase minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* masih sangatlah jauh dengan nasabah yang menggunakan BCA *Mobile*. Hal ini menjadi permasalahan di bidang perbankan khususnya bagi Bank Syariah

Indonesia. Fenomena tersebut menjelaskan bahwa BSI *Mobile* bukan merupakan mobile banking nomer 1 di Indonesia.

BSI KCP Malang Pakis Kembar merupakan salah satu perbankan syariah kantor cabang yang ada di Kabupaten Malang. Berdasarkan informasi awal dari BSI KCP Pakis Kembar Kembar, Mengungkapkan bahwa dengan mulai operasional sejak tahun 2010 tentunya jumlah nasabah terus meningkat, selama setahun terakhir sudah 1000 lebih nasabah baru. Apalagi setiap nasabah baru yang membuka rekening pasti kebanyakan langsung mendownload aplikasi mobile banking BSI untuk mempermudah proses transaksinya.

Tabel.1.1

No.	Pertanyaan	Puas	Tidak Puas
1.	(<i>Tangible</i> ,Bukti Fisik) Bagaimana persepsi nasabah pada tampilan fisik mobile banking yang digunakan untuk bertransaksi	10%	-
2.	(<i>Reliability</i> ,Kehandalan) Aplikasi dapat digunakan 24 jam dan dapat digunakan dimanapun	80%	20%
3.	(<i>Responsivness</i> ,Daya tanggap) Informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami	100%	-
4.	(<i>Assurance</i> ,Jaminan) Keamanan data pribadi nasabah pada saat transaksi	100%	-
5.	(<i>Empathy</i> ,Empati) Pegawai mudah dihubungi ketika ada nasabah yang komplain	80%	20%

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan mendapati bahwa nasabah yang menggunakan *mobile banking* rata – rata sudah cukup puas dengan layanan yang ada pada Mobile Banking BSI. Hal ini dibuktikan pada pengisian koesioner yang disebarkan kepada nasabah bank BSI KCP Pakis Kembar Kembar. Dari 10 responden hampir secara keseluruhan sudah puas dengan adanya aplikasi *mobile banking* tetapi ada juga yang tidak puas, Ketidakpuasan nasabah terdapat pada dimensi *Reliability dan Emphaty*. Alasan nasabah memilih tidak puas pada dimensi *Reliability* karena pada tanggal 8 Mei 2023, nasabah mengeluhkan tidak bisa mengakses aplikasi *mobile banking* . Hal tersebut menyebabkan nasabah mulai meragukan *mobile banking* terutama pada dimensi *Reliability/Keandalan*. Yang kedua yaitu pada dimensi *Emphaty* Alasan nasabah merasa tidak puas karena pada saat nasabah melakukan complain terkait masalah *server down* pihak bsi cukup lama untuk menanggapi hal tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Pakis Kembar Menggunakan Metode E-Servqual”**

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna mengenai kualitas layanan internet banking BSI KCP Pakis Kembar pada dimensi *Tangible?*

2. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna mengenai kualitas layanan internet banking BSI KCP Pakis Kembar pada dimensi *Reliability*?
3. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna mengenai kualitas layanan internet banking BSI KCP Pakis Kembar pada dimensi *Responsivess*?
4. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna mengenai kualitas layanan internet banking BSI KCP Pakis Kembar pada dimensi *Assurance*?
5. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna mengenai kualitas layanan internet banking BSI KCP Pakis Kembar pada dimensi *Empathy*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menganalisis bagaimana kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna mengenai kualitas layanan internet banking BSI KCP Pakis Kembar Kembar pada dimensi *Tangible*
- 2) Untuk menganalisis perbedaan persepsi aktual dan harapan ideal dari pengguna mengenai kualitas layanan internet banking BSI KCP Pakis Kembar Kembar pada dimensi *Reliability*

- 3) Untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna mengenai kualitas layanan internet banking BSI KCP Pakis Kembar Kembar pada dimensi *Responsivess*
- 4) Untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna mengenai kualitas layanan internet banking BSI KCP Pakis Kembar Kembar pada dimensi *Assurance*
- 5) Untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan pengguna mengenai kualitas layanan internet banking BSI KCP Pakis Kembar Kembar pada dimensi *Empathy*

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini antara lain:

a. Manfaat Praktis

- Nasabah Bank Syariah

Sebagai solusi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan keuangan sehingga dapat dilakukan tanpa mengenal batasan waktu dan tempat

- Bank Syariah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas layanan mobile banking pada bank syariah Indonesia cabang pakis kembar.

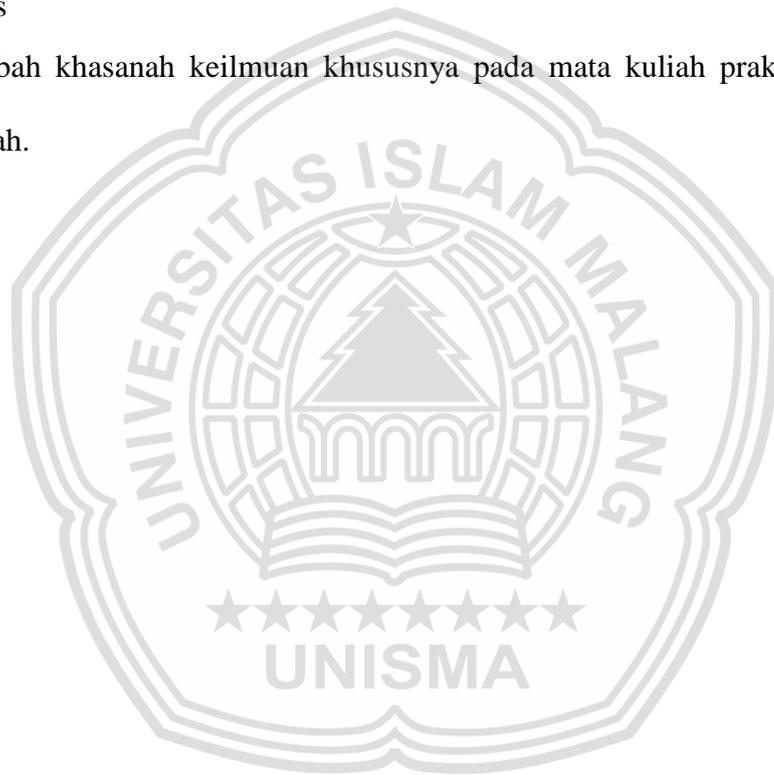
b. Manfaat Teoritis

- Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan untuk kepentingan pengembangan pengetahuan bagi pihak-pihak tertentu guna menjadikan penelitian ini menjadi acuan untuk penelitian yang akan datang terhadap objek yang sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

- Akademis

Menambah khasanah keilmuan khususnya pada mata kuliah praktik mini bank syariah.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari penelitian yang dilakukan, ditemukan kesenjangan (antara ekspektasi dan realitas) untuk setiap dimensi seperti yang dijelaskan berikut :

1. Hasil analisis kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI mobile pada nasabah bank syariah Indonesia Kcp Pakis Kembar Positif (+). Analisis GAP Dimensi Reliabilitas yang bernilai terkecil, hal ini menunjukkan hanya dimensi reliabilitas yang dapat memberika kepuasan bagi pelanggan, sedangkan dalam dimensi lainnya memerlukan perbaikan pelayanan agar dapat menciptakan kenyamanan yang berujung BSI mobile dapat memenuhi kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan akan membantu pada Perusahaan BSI KCP Pakis Kembar dengan pengelolaan kualitas pelayanan secara maksimal, maka dari ini yang akan membuat pelanggan puas akan pelayanan. Karena dalam hasil analisis mengenai kesenjangan/gap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perlunya perbaikan dalam pelayanannya.
2. Kesenjangan/gap kualitas pelayanan dinilai dari skala gap didapatkan dengan nilai negative tertinggi pada dimensi Tangible atau bukti fisik, kenyataan yang melebihi harapan, maka dari hal inilah yang membuat

dimensi Tangible tidak mendapatkan kepuasan dari pelanggan. Hasil kesenjangan yang terdapat pada Diagram Kartesius terdapat pada Kuadran I yaitu adanya X1.2 dan X5.1 , dimana hasil ini perusahaan harus menjadikan prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan yang akan berujung pada kepuasan pelanggan. Hasil reliabilitas yang dapat memenuhi harapan pelanggan.

Dalam tingkat kesesuaian, menunjukkan bahwa banyak nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh BSI Mobile sangat sesuai dengan yang diharapkan. Berarti harapan nasabah terhadap pelayanan kelima dimensi sudah terpenuhi.

5.2 Keterbatasan

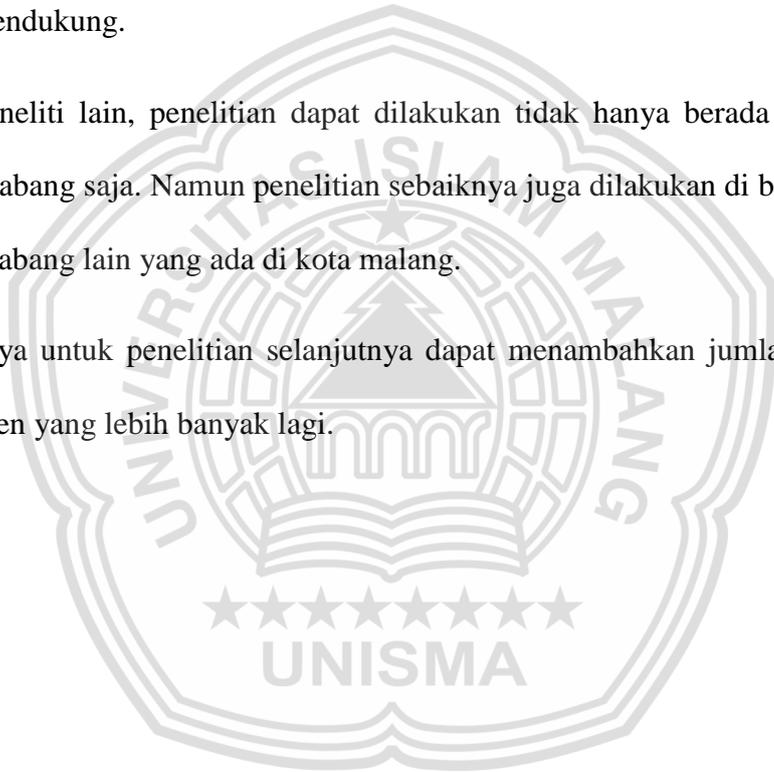
Pada penelitian ini telah dupayakan secara optimal, meskipun demikian dalam penelitian ini masih memiliki keterbatasan antara lain sebagai berikut :

1. Selama pengumpulan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner mungkin tidak selalu mencerminkan pendapat mereka yang sebenarnya.
2. Penelitian ini dilakukan hanya pada satu kantor cabang perusahaan di wilayah kabupaten malang yaitu PT.Bank Syariah Indonesia cabang pakis kembar sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi ke semua objek secara keseluruhan.
3. Jumlah responden yang hanya 100 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan serta keterbatasan yang telah diuraikan diatas maka dapat disimpulkan saran pada penelitian ini antara lain :

1. Disarankan penelitian selanjutnya menggabungkan teknik wawancara dan menawarkan pertanyaan terbuka kepada banyak responden untuk melengkapi data survei, memastikan kumpulan data yang lebih banyak dan lebih mendukung.
2. Bagi peneliti lain, penelitian dapat dilakukan tidak hanya berada di satu kantor cabang saja. Namun penelitian sebaiknya juga dilakukan di beberapa kantor cabang lain yang ada di kota malang.
3. Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden yang lebih banyak lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Azizah A, N., & Hidayat, M. R. (2022). Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bsi Mobile. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 7(1), 63–72. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v7i1.1160>
- Febrianta, A., & Indrawati. (2016). Influence of Mobile Banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank Bca in Bandung. *e-Proceeding of Management*, 3(3), 2879–2885.
- Hady, A., Sudaryanti, D., & Novianto, A. S. (2022). KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) (Studi Pada Masyarakat Kota Malang). *Islamic Economic and Finance Journal*, 3(2), 575–590.
- Prawiramulia, G., & Telkom, U. (2014). PENGARUH KUALITAS MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI (Studi pada Pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung) THE INFLUENCE OF MOBILE BANKING QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF BANK MANDIRI (A Study on Mandiri Mobile Users in Bandung Ci. 1–8.
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- Ramadhan, M. Z. J., & Asih, V. S. (2021). Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia. *Indonesian Journal of Economics and Management*, 1(3), 578–583. <https://doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>
- Rosyid, M. I., Ariyanty, M., & Kusumahadi, K. (2019). Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BCA Di Bandung. *E-Proceeding of Management*, 6(3), 5557–5566.
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174–184. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v4i2.116>
- Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., & Adelia, S. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)*, 19(1), 61–79. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.21337>

- Hartono, Jogiyanto. 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. ANDI. Yogyakarta
- John C. Mowen, *Michael Minor*, 2002. Perilaku Konsumen Edisi Kelima, Jakarta: Erlangga.
- Juliandi, Azuar. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Bisnis. Medan. M2000
- Kotler, Amstrong, 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2012. Manajemen Marketing. Edisi 14, Global Audition, *Pearson Prentice Hall*.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Muhammad, Pengantar Akuntansi Syari'ah, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka, 1999), Cet.ke-1, h.96
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.

