

Analisis Peningkatan Kualitas Layanan *Mobile banking* dengan Pendekatan Metode E-Servqual

Zulfina Arizky Zulkify¹, Nurdin Brasit², Muhammad Sabranjamil Alhaqqi³ dan Sherry Adelia⁴

¹²³Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin

⁴Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

ARTICLE INFORMATION	ABSTRAK
ISSN: 2579-7204 (Online) ISSN: 0216-4132 (Print) DOI: 10.26487/jbmi.v19i1.21337	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya peningkatan kualitas layanan <i>mobile banking</i> dengan pendekatan metode E-Servqual yang meliputi kualitas informasi (<i>information quality</i>), keamanan (<i>security</i>), hubungan dengan pelanggan/nasabah (<i>customer relationship</i>), serta responsivitas dan pemenuhan (<i>responsiveness and fulfillment</i>) yang menjadi indikator pengukuran tingkat keberhasilan kualitas pelayanan <i>mobile banking</i> PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Adapun metode penelitian ini menggunakan pendekatan <i>applied research</i> . Data penelitian ini diperoleh dari observasi dan wawancara langsung kepada pihak bank serta nasabah pengguna <i>mobile banking</i> . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan <i>mobile banking</i> PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik. Semua indikator dimensi E-Servqual secara umum mampu diaplikasikan dengan cukup baik dalam pelayanan <i>mobile banking</i> . Kapasitas sumber daya manusia dan kepercayaan nasabah (<i>trust</i>) menjadi faktor determinan yang dominan mempengaruhi peningkatan kualitas layanan <i>mobile banking</i> . Pelayanan <i>mobile banking</i> dipersepsikan dengan baik dan mendapat ekspektasi yang lebih dari nasabah, secara umum pelayanan yang diberikan pihak bank sudah cukup memenuhi ekspektasi nasabah pengguna layanan <i>mobile banking</i> .
SUBMISSION TRACK	
Received: 13 Juni 2022 Final Revision: 17 Juni 2022 Available Online: 1, July 2023	
KATA KUNCI	
Kualitas Layanan; <i>Mobile banking</i> ; E-Servqual	
KEYWORD	ABSTRACT
Service <i>Quality</i> ; <i>Mobile banking</i> ; E-Servqual	This study aims to analyze efforts to improve the <i>quality of mobile banking</i> services with the E-Servqual method approach which includes <i>information quality</i> , <i>security</i> , <i>customer relationship</i> , and <i>responsiveness and fulfillment</i> which is an indicator of measuring the level of success of the <i>quality of mobile banking</i> services at PT. Bank Sulselbar Makassar Main Branch. The research method uses an <i>applied research</i> approach. The data of this study were obtained from direct observation and interviews with the bank and <i>customers</i> who use <i>mobile banking</i> . The results showed that the <i>quality of mobile banking</i> services at PT. Bank
CORRESPONDENCE	
Phone: +62 821-8897-7436 E-mail: zkikiy54c@gmail.com	

Sulselbar Makassar Main Branch can be said to be running well. All E-Servqual dimension indicators are generally able to be applied quite well in *mobile banking* services. Human resource capacity and *customer trust* are the dominant determinants influencing the improvement of the *quality of mobile banking* services. *Mobile banking* services are well perceived and get more expectations from *customers*, in general the services provided by the bank are sufficient to meet the expectations of *customers* who use *mobile banking* services.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi telah sepenuhnya mengubah kehidupan tiap individu dan organisasi. Terutama dalam kondisi pandemi saat ini, kegiatan *cashless* semakin meningkat sejalan dengan perkembangan teknologi yang pesat, sehingga sistem pembayaran dalam transaksi keuangan juga ikut mengalami perubahan. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai ke dalam bentuk pembayaran digital yang lebih efisien dan ekonomis.

Salah satu bidang yang mengaplikasikan teknologi dengan pembayaran digital adalah bidang perbankan. Dengan mempertimbangkan inovasi di sektor keuangan, *Mobile banking* (M-Banking) menjadi salah satu penemuan yang dapat memudahkan konsumen dalam mengakses layanan perbankan. Oleh karena itu, lembaga keuangan harus meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* untuk menciptakan kepuasan nasabah dengan memberikan layanan yang canggih sekaligus meminimalisir biaya operasional. Dalam hal ini lembaga keuangan tersebut adalah PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Tidak berbeda dengan bank lainnya, PT. Bank Sulselbar juga menyediakan layanan *mobile banking* yang diresmikan dari tahun 2018, yang memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan dari Bank Sulselbar dalam genggaman. Layanan *mobile banking* tersebut tergolong baru, sehingga masih banyak kekurangan dari segi kualitas layanan.

Secara teoritis, pendekatan metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah metode Servqual. Servqual berasal dari kata *Service Quality* yang artinya kualitas layanan. Metode Servqual didasarkan pada Gap Model yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985). Metode Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua

faktor utama, yaitu persepsi nasabah atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan oleh nasabah (*expected service*). Dalam merespon perkembangan dunia teknologi, maka konsep Servqual disesuaikan dengan istilah E-Servqual sebagai bentuk inovasi dari *service quality* yang diterapkan pada sebuah media elektronik. E-ServQual dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. E-Service *Quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian dan distribusi secara efektif dan efisien (Chase et al., 2006:337).

Dari observasi awal yang telah dilakukan kepada pihak PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar, terdapat beberapa permasalahan yang menjadi keluhan nasabah. Adapun permasalahan tersebut, yaitu: 1) kurangnya pemahaman nasabah terkait aktivasi *mobile banking* secara mandiri, sehingga nasabah masih meminta bantuan *customer service* untuk aktivasi *mobile banking*, 2) adanya kendala teknis, seperti permasalahan jaringan yang kadang terjadi, 3) fitur pilihan pembayaran yang masih terbatas, 4) fitur pembayaran kartu kredit yang masih terbatas, 5) fitur tarik tunai yang belum maksimal dalam penggunaannya, 6) transfer ke rekening bank luar negeri belum bisa diakses, dan 7) belum tersedia alternatif lain pada fitur keamanan login, selain menggunakan pin password. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* PT. Bank Sulselbar masih belum dapat memenuhi harapan nasabah sepenuhnya. Untuk itu, perlu dilakukan pengukuran dan menganalisis peningkatan kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan oleh PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.

Analisis terhadap peningkatan kualitas layanan *mobile banking* dengan pendekatan metode e-servqual selama masa pandemi, menjadi fokus kajian dalam penelitian ini. Hal tersebut didasari bahwa sepanjang peneliti ketahui, bahwa belum ada penelitian yang membahas tentang kasus ini selama pandemi Covid-19.

Penelitian ini mengkaji bagaimana kualitas pelayanan *mobile banking*, faktor determinan yang dominan dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*, dan bagaimana persepsi dan harapan nasabah atas kualitas layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006:51). Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas adalah sesuatu hal yang menyangkut produk atau jasa yang karena nilainya memenuhi bahkan melebihi dari ekspektasi atau harapan si pengguna maka dapat memunculkan perasaan puas terhadap yang menggunakannya. Kualitas yang baik diiringi dengan harga jual yang kompetitif membuat suatu barang atau jasa banyak diminati oleh para konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka setiap pelaku bisnis atau usaha dituntut untuk dapat selalu bisa menyediakan barang atau jasa yang berkualitas namun dengan harga yang tetap kompetitif agar bisnis dan usahanya dapat mampu terus bersaing dengan pelaku usaha lainnya.

Layanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok, dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Dalam artian bahwa pelayanan langsung berhadapan dengan nasabah dengan menempatkan nasabah sebagai sesuatu yang mendesak. Moenir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Pasolong, 2017:147). Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu: (Arif, 2010:213)

1. *Care service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah yang merupakan produk utamanya. Misalnya produk utama perbankan adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
2. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada nasabah. Seperti adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.

3. *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas internet banking dan *mobile banking*.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah. Jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas (Arif, 2010:213).

Kualitas layanan (*service quality*) merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, positive word of mouth, loyalitas nasabah, dan diferensiasi produk yang kompetitif (Rangkuti, 2013:44).

Kualitas layanan (*service quality*) dapat dilihat dari kinerja produk atau jasa. Produk memiliki arti penting bagi perusahaan, karena perusahaan tidak dapat melakukan apapun dalam usahanya tanpa produk. Sehingga perusahaan harus menyesuaikan produk dengan kebutuhan dan keinginan nasabah agar pemasaran produk berhasil.

Dalam perkembangannya pada tahun 1988, Berry dan Parasuraman menemukan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok, meliputi sebagai berikut: (Nasution, 2004:56)

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para nasabah.

E-Service Quality (E-Servqual)

E-Service *Quality* adalah sejauh mana sebuah website memfasilitasi para nasabah dalam berbelanja atau membeli secara efektif dan efisien (Chang et al., 2009:425). Suatu layanan internet atau E-Service *Quality* adalah termasuk salah satu aktivitas yang tidak kasat mata (tidak bisa diraba) dan aktivitasnya hanya dilakukan pada saat nasabah melakukan pemesanan atau pembelian melalui website. Dalam melakukan pembelian melalui internet mengusulkan lima dimensi kualitas e-service yakni: design website, reabilitas, ketanggapan, kepercayaan, dan personalisasi (Suryani, 2013:255). Berdasarkan Ho dan Lee (2007), terdapat lima dimensi pengukuran *e-service quality*, yaitu: *Information Quality*, *Security*, *Website Functionality*, *Customer Relationship*, serta *Responsiveness* dan *Fulfillment*.

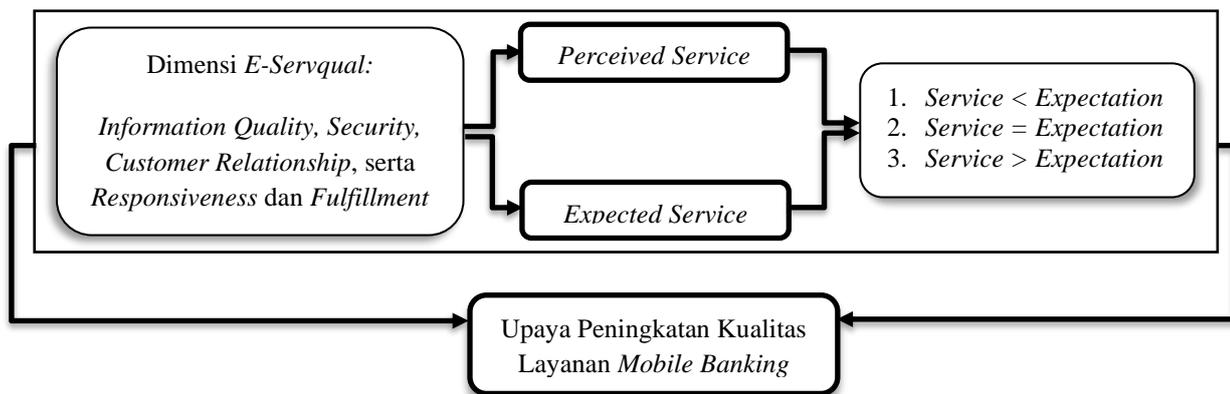
Mobile banking

Mobile banking (m-banking) merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi untuk bertransaksi melalui aplikasi yang terdapat pada handphone (Nurastuti, 2011:18). Dengan adanya layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, kini dapat dilakukan dengan menggunakan handphone nasabah untuk menghemat waktu dan biaya.

Menurut Riswandi (2005:83), m-banking merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone.

Kerangka Pemikiran

Kerangka teoritis merupakan model konseptual dari sebuah teori atau kumpulan teori yang memberikan penjelasan logis mengenai hubungan atau beberapa faktor yang berhasil diidentifikasi sebagai faktor penting untuk menjelaskan masalah yang akan diteliti (Suryani dan Hendryadi, 2015:93). Berdasarkan beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Makassar, maka kerangka pemikiran penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian terapan (*applied research*). Secara teoritis, *applied research* adalah penelitian terapan yang bertujuan untuk memecahkan rumusan masalah-masalah spesifik, sehingga temuan-temuan penelitian terapan memiliki implikasi praktis langsung. Atau dengan kata lain, penelitian terapan adalah penelitian yang bertujuan menemukan solusi untuk masalah langsung yang dihadapi masyarakat, atau organisasi industri/bisnis. Penelitian ini dirancang untuk menganalisis sejauh mana peningkatan kualitas layanan *Mobile banking* dengan pendekatan metode E-Servqual pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada kantor PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Sedangkan waktu penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti adalah kurang lebih satu bulan terhitung dari bulan Januari s/d bulan Februari tahun 2022.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Data primer secara khusus dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti mengumpulkan data primer dengan metode survey dan juga metode observasi. Metode survey ialah metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.

Peneliti melakukan wawancara dengan staf di lingkup PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar sebanyak 5 orang, termasuk nasabah bank yang menggunakan *mobile banking* sebanyak 10 orang dalam rangka mengumpulkan data atau informasi yang dibutuhkan. Penentuan informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap mengetahui secara pasti gambaran proses pelayanan *mobile banking* pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar, yaitu pihak bank yang berhubungan langsung dengan *mobile banking* seperti bagian IT dan *customer service* (CS), serta nasabah yang telah menggunakan *mobile banking* Bank Sulselbar selama kurang lebih 1 tahun.

Selanjutnya peneliti juga melakukan pengumpulan data dengan metode observasi. Metode observasi ialah metode pengumpulan data primer dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas dan kejadian tertentu yang terjadi. Maka peneliti datang ke PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar untuk melakukan pengamatan terkait dengan pola pelayanan pihak Bank Sulselbar terhadap nasabah yang menggunakan *mobile banking*. Pada dasarnya observasi dilakukan untuk mengumpulkan data atau informasi yang sesuai dengan fakta empiris. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder itu berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Peneliti mendapatkan data sekunder ini

dengan cara melakukan permohonan izin yang bertujuan untuk meminjam bukti-bukti dokumen atau foto-foto yang menunjang hasil wawancara sebagai materi dalam pembahasan penelitian ini.

Analisis Data

Sifat analisis dalam penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (deskriptif) disertai penafsiran terhadap arti yang terkandung dibalikinya tampak (interpretif). Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, dimana tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Dalam penelitian ini, maka yang menjadi fokus analisis adalah kualitas layanan *Mobile banking* pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan:

1. Tanggapan informan terkait dengan kualitas layanan *mobile banking* dengan pendekatan metode E-Servqual yang terdiri dari empat indikator, yaitu *Information Quality, Security, Customer Relationship*, serta *Responsiveness* dan *Fulfillment*.
2. Analisis deskriptif tentang persepsi dan kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* dalam hal pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen.

Keseluruhan data yang terkumpul dari hasil wawancara dan observasi diolah dengan berdasar pada indikator E-Servqual, agar dapat memperoleh gambaran nyata terkait dengan kualitas layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.

HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan pelaksanaan penelitian, maka diperoleh hasil sebagai berikut. Kualitas pelayanan *mobile banking* selama masa pandemi Covid-19 dengan menggunakan pendekatan e-servqual pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik. Artinya dimensi e-servqual, yaitu kualitas informasi (*information quality*), keamanan (*security*), hubungan dengan pelanggan/nasabah

(*customer relationship*), serta responsivitas dan pemenuhan (*responsiveness and fulfillment*), secara umum mampu diaplikasikan dengan cukup baik dalam pelayanan *mobile banking* PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.

Faktor determinan yang dominan dapat mempengaruhi peningkatan kualitas layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar terutama dalam kondisi pandemi, yaitu kapasitas sumber daya manusia dan kepercayaan nasabah (*trust*). Kapasitas sumber daya manusia dalam hal ini adalah kemampuan petugas Bank Sulselbar dalam menerapkan prinsip e-servqual dalam pola pelayanan terhadap nasabah pengguna layanan *mobile banking* sesuai dengan ketentuan atau SOP layanan *mobile banking*. Nasabah pengguna *mobile banking* Bank Sulselbar, sangat percaya bahwa layanan *mobile banking* Bank Sulselbar ditujukan untuk memenuhi kepuasan nasabah, mengingat fasilitas *mobile banking* cukup aman dan didukung dengan fitur-fiturnya yang lengkap. Selain itu, nasabah cukup puas dengan pelayanan petugas bank dalam merespon berbagai permasalahan yang dihadapi oleh nasabah pengguna layanan *mobile banking*.

Pelayanan *mobile banking* PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar, dipersepsikan dengan baik dan mendapat ekspektasi yang lebih dari nasabah, secara umum pelayanan yang diberikan pihak bank sudah cukup memenuhi ekspektasi nasabah pengguna layanan *mobile banking*. Pelayanan *mobile banking* dengan pendekatan e-servqual mampu meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* lebih baik lagi. Harapan nasabah bahwa apa yang telah dicapai saat ini, harus lebih ditingkatkan sehingga apa yang menjadi ekspektasi nasabah dapat terealisasi dengan baik.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Penelitian Rumusan Masalah 1

Dimensi E-Servqual	Narasumber	Hasil Wawancara	Kesimpulan
Information Quality	Juniansyah, Divisi Digitalisasi dan Layanan PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar	“Kualitas informasi dalam <i>mobile banking</i> tentunya berkembang dengan baik, apalagi sudah banyak fitur-fitur yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mempermudah pembayaran telepon, listrik, air, dll, yang menurut saya sudah lumayan cukup.” (Hasil Wawancara Kamis, 13 Januari 2022)	Hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian menunjukkan bahwa pendekatan e-servqual pada indikator kualitas informasi, secara umum nasabah pengguna layanan <i>mobile banking</i> merasakan manfaat dan kemudahan dengan adanya layanan <i>mobile banking</i> . Pada indikator keamanan, secara umum nasabah mengakui bahwa pelayanan
	Imelda, Nasabah Mobile banking Bank Sulselbar	“Dari segi kualitas informasi pelayanan <i>mobile banking</i> , baik semuanya, fasilitas layanan juga sangat mudah dipahami, menu <i>mobile banking</i> nya banyak memberikan kemudahan apalagi banyak pilihan transaksinya. Cukup memenuhi	

Dimensi E-Servqual	Narasumber	Hasil Wawancara	Kesimpulan
Security	Andriyani, Divisi Digitalisasi dan Layanan PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar	kebutuhan saya, karena yang dipake sehari-hari sudah cukup lengkap.” (Hasil Wawancara Kamis, 13 Januari 2022) “Kami sangat peduli dengan aspek keamanan khususnya dalam penggunaan mobile banking. Sejauh ini tidak ada keluhan, karena sistem mobile banking dilindungi oleh pin dan password yang format dan karakternya beragam sehingga akan sulit diretas.” (Hasil Wawancara Senin, 17 Januari 2022)	mobile banking di Bank Sulselbar berjalan dengan aman dan terkendali, serta belum ada keluhan yang signifikan yang dirasakan oleh nasabah pengguna layanan mobile banking, kecuali hanya masalah jaringan. Pihak internal Bank Sulselbar telah melakukan dan menerapkan sistem pengamanan yang cukup baik. Pada indikator hubungan dengan nasabah, bahwa masih terdapat beberapa fitur yang harus ditambahkan dan ditingkatkan karena fitur tersebut penting dalam membantu pihak bank untuk bisa menjaga dan mempererat hubungan dengan nasabah. Pada indikator responsivitas dan pemenuhan, secara umum nasabah menanggapi bahwa sikap responsif dan pola layanan pegawai Bank Sulselbar cukup baik dan memenuhi apa yang menjadi tuntutan ataupun saran dan masukan dari nasabah pengguna mobile banking, sehingga nasabah merasa puas dan senang dengan pelayanan petugas Bank Sulselbar.
	Eka Astriyani, Nasabah Mobile banking Bank Sulselbar	“Sangat aman, karena dilindungi dengan kode password yang hanya nasabah yang bersangkutan yang tau. Sejauh ini saya tidak ada keluhan. Sudah cukup puas. Hambatannya hanya pada saat jaringan sedang offline.” (Hasil Wawancara Senin, 17 Januari 2022)	
Customer Relationship	Juniansyah, Divisi Digitalisasi dan Layanan PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar	“Sebenarnya kalau dilihat saat ini fiturnya sudah cukup lengkap. Tapi mungkin kedepannya bisa ditambahkan fingerprint agar nasabah lebih mudah saat login, karena biasa ada nasabah yang lupa password. E-wallet juga mungkin bisa ditambahkan karena sekarang masih sedikit, cuman ada beberapa.” (Hasil Wawancara Kamis, 13 Januari 2022)	
Responsiveness dan Fulfillment	Mutiara M. Ilyas, Nasabah Mobile banking Bank Sulselbar	“Mungkin bisa ditambahkan merchant pembayaran leasing dan pengisian saldo untuk marketplace.” (Hasil Wawancara Kamis, 13 Januari 2022)	
	A. Ira Trimurti, Customer Service PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar	“Beberapa nasabah terkadang mengeluhkan tidak dapat mengakses mobile banking mereka pada waktu tertentu dikarenakan downnya jaringan mobile banking, sehingga ada transaksi mereka yang gagal. Biasanya memang ada waktu tertentu dimana sistem sedang diperbaharui karena transaksi sedang direkap, tidak menutup kemungkinan kalau hal itu juga termasuk eksternal mungkin karena providernya bermasalah. Namun hal ini dapat dilaporkan/diklaim kepada CS secara langsung.” (Hasil Wawancara Kamis, 13 Januari 2022)	
	Imelda, Nasabah Mobile banking Bank Sulselbar	“Cukup handal, mereka sih langsung tanggap dalam menangani permasalahan, karena mereka selalu memperbaiki layanannya dari saran nasabah dan semua ini dilakukan untuk memuaskan nasabah.” (Hasil Wawancara Kamis, 13 Januari 2022)	

Tabel 2. Ringkasan Hasil Penelitian Rumusan Masalah 2

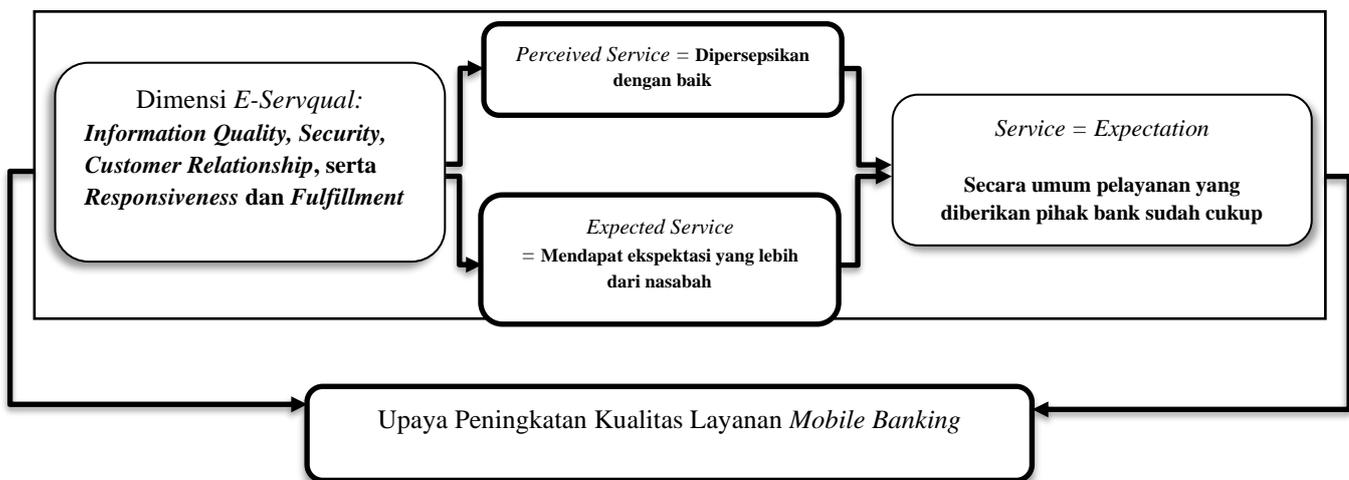
Faktor Determinan	Hasil Analisis	Kesimpulan
Kapasitas Sumber Daya Manusia	Kapasitas sumber daya manusia dalam hal ini adalah kemampuan petugas Bank Sulselbar dalam menerapkan prinsip <i>e-servqual</i> dalam pola pelayanan terhadap nasabah pengguna layanan <i>mobile banking</i> sesuai dengan ketentuan atau SOP layanan <i>mobile banking</i> , yang dapat dilihat dari kemampuan untuk melayani dan merespon apa yang menjadi kebutuhan dan keluhan nasabah. Selain itu komitmen pelayanan yang baik dan responsif dari petugas bank juga turut menentukan kualitas pelayanan <i>mobile banking</i> , yang tercermin dalam pola pelayanan yang ramah, sabar, dan mampu menjelaskan dengan baik informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.	Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan penelitian menunjukkan bahwa dimensi <i>e-servqual</i> , yaitu kualitas informasi (<i>information quality</i>), keamanan (<i>security</i>), hubungan dengan pelanggan/nasabah (<i>customer relationship</i>), serta <i>responsivitas dan pemenuhan (responsiveness and fulfillment)</i> , secara umum mampu diaplikasikan dengan cukup baik dalam pelayanan <i>mobile banking</i> . Hal tersebut terlihat dari jawaban pihak bank yang didukung oleh keterangan nasabah pengguna layanan <i>mobile banking</i> . Sebagaimana diungkap pada wawancara dengan beberapa informan nasabah pengguna <i>mobile banking</i> , bahwa keahlian dan sikap pihak bank dalam pelayanan dan menangani keluhan nasabah memuaskan, cukup handal, dan menunjukkan keramahan.
Kepercayaan Nasabah (<i>Trust</i>)	<i>E-banking</i> merupakan sebuah kebutuhan baru bagi bank untuk meningkatkan kualitas layanan mereka yang dalam hal ini didukung oleh perkembangan digitalisasi, teknologi informasi, dan <i>internet</i> yang saat ini berkembang pesat. Hal ini menguntungkan bagi para nasabah dan juga bank karena segala proses bisa menjadi lebih mudah dengan adanya teknologi <i>e-banking</i> ini, tetapi di sisi lain ada juga hal buruk yang bisa terjadi dengan berkembangnya teknologi ini, yaitu <i>cyber crime</i> dimana bisa terjadi pembobolan privasi seorang nasabah dan pengambilan saldo rekening tanpa diketahui oleh pemilik, maka dari itu bank perlu juga untuk meningkatkan sistem keamanan pada privasi seorang nasabah karena kedua hal tersebut dapat memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepercayaan seorang nasabah yang dapat membentuk rasa puas dan loyal.	Hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian menunjukkan bahwa pendekatan <i>e-servqual</i> khususnya pada indikator <i>security</i> membuktikan bahwa pelayanan <i>mobile banking</i> di Bank Sulselbar mengacu pada aspek keamanan dalam penggunaan produk <i>mobile banking</i> . Secara umum, nasabah pengguna <i>mobile banking</i> Bank Sulselbar mengakui bahwa layanan <i>mobile banking</i> yang selama ini mereka gunakan dirasakan cukup aman, karena sejauh penggunaannya nasabah belum mengalami hambatan yang berarti, kecuali hanya masalah jaringan yang <i>offline</i> . Meski demikian nasabah berharap kualitas pelayanan yang sudah baik tersebut, harus ditingkatkan lagi.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Penelitian Rumusan Masalah 3

Narasumber	Persepsi dan Ekspektasi	Kesimpulan
Imelda, Nasabah <i>Mobile banking</i> Bank Sulselbar	<i>“Sudah cukup bagus, karena aplikasinya sangat membantu. Cek mutasinya juga sangat jelas, transfer antar bank mudah, pembayaran cukup lengkap, sampai bisa top up juga. Apalagi tampilannya sudah diperbaharui. Sedangkan ekspektasi lebih dari harapan saya karena kinerjanya juga sudah sesuai, walaupun memang</i>	Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa pelayanan <i>mobile banking</i> PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar, dipersepsikan dengan baik dan mendapat ekspektasi yang lebih dari nasabah, secara umum pelayanan

Eka Astriyani, Nasabah <i>Mobile banking</i> Bank Sulselbar	<p><i>masih ada sedikit yang perlu ditambahkan.” (Hasil Wawancara Kamis, 13 Januari 2022)</i></p> <p><i>“Sejauh ini persepsi saya atas kualitas layanan mobile banking Bank Sulselbar yaitu seperti privasi, penggunaan, dan kehandalan layanan sudah cukup memuaskan. Harapan saya untuk kedepannya pelayanan mobile banking Bank Sulselbar diharapkan mampu memberikan kemudahan penggunaan layanan lebih baik lagi serta memberikan keamanan lebih baik lagi dengan menambahkan sistem perlindungan transaksi nasabah.” (Hasil Wawancara Senin, 17 Januari 2022)</i></p>	<p>yang diberikan pihak bank sudah cukup memenuhi ekspektasi nasabah pengguna layanan <i>mobile banking</i>. Hasil wawancara dengan seluruh informan secara umum memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan <i>mobile banking</i> dengan pendekatan <i>e-servqual</i> mampu meningkatkan kualitas layanan <i>mobile banking</i> lebih baik lagi. Meski demikian, harapan nasabah bahwa apa yang telah dicapai saat ini harus lebih ditingkatkan sehingga apa yang menjadi ekspektasi nasabah dapat terealisasi dengan baik.</p>
Susi Hildah, Nasabah <i>Mobile banking</i> Bank Sulselbar	<p><i>“Sangat puas, karena fitur yang simple dan tidak ribet jadi mudah dipahami dan diakses. Sudah sesuai dengan harapan saya.” (Hasil Wawancara Senin, 17 Januari 2022)</i></p>	

Kemudian, hasil diskusi tersebut dikaitkan dengan kerangka pemikiran yang sebelumnya sudah dirancang. Dimana keempat dimensi E-Servqual, yaitu *Information Quality*, *Security*, *Customer Relationship*, serta *Responsiveness* dan *Fulfillment*, untuk persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dipersepsikan dengan baik dan untuk layanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pelanggan (*expected service*) mendapat ekspektasi yang lebih dari nasabah. Yang artinya *service = expectation*, karena secara umum pelayanan yang diberikan pihak bank sudah cukup memenuhi ekspektasi nasabah. Adapun yang menjadi faktor determinan untuk meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* adalah kapasitas SDM dan kepercayaan nasabah. Seperti yang ditunjukkan oleh gambar di bawah:



Gambar 2. Hasil Penelitian Berdasarkan Kerangka Pemikiran

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran dari penelitian ini adalah pihak PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar perlu melakukan kontrol terhadap kinerja e-service *quality* secara berkala agar dapat terus mempertahankan kualitas yang sudah baik dan terus melakukan peningkatan e-service *quality* yang ada, khususnya penguatan pada indikator keamanan (*security*) yang berhubungan dengan faktor determinan kepercayaan nasabah (*trust*), juga pada indikator hubungan dengan nasabah (*customer relationship*), serta *responsivitas dan pemenuhan (responsiveness and fulfillment)* yang berhubungan dengan faktor determinan kapasitas sumber daya manusia, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah khususnya pengguna produk *mobile banking*.

PT. Bank Sulselbar diharapkan terus melakukan inovasi dalam menciptakan dan mengembangkan produk-produknya, seperti: menambahkan fitur-fitur transaksi e-commerce, pembayaran pajak, dan pembayaran Perusahaan Air Minum (PAM). Sehingga dapat memberikan produk yang lebih berkualitas serta lebih bervariasi dan dapat memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa produk *mobile banking* Bank Sulselbar adalah produk yang berkualitas dan akan tetap menjadi pilihan utama bagi nasabah.

Untuk menjaga kepuasan nasabah, Bank Sulselbar harus memenuhi kebutuhan nasabah dan menciptakan kebutuhan (demand), sehingga nasabah akhirnya akan bergantung kepada produk yang ditawarkan. Untuk itu, Bank Sulselbar perlu melakukan survei tentang apa kebutuhan nasabah, kemudian dibandingkan dengan apa yang sudah mereka berikan sebagai fasilitas dalam *mobile banking*nya. Survei tersebut termasuk juga survei tentang tingkat kepuasan nasabah. Sehingga mereka bisa melengkapi / menyempurnakan apa yang sudah ada untuk memenuhi harapan nasabah.

Kedepannya perkembangan *mobile banking* Bank Sulselbar diharapkan mampu memberikan keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem perlindungan atau garansi atas semua transaksi nasabah, serta untuk menjaga dan mempererat hubungan dengan nasabah, mungkin bisa dibuatkan chatroom dan fitur yang desainnya sesuai dengan kebutuhan user, seperti disediakan fitur *customer complaint service* atau open hotline 24 jam untuk ditelfon kalau ada gangguan, atau fitur pengingat info bill dengan menunjukkan daftar biaya yang harus selalu dibayar oleh nasabah perhari,

perminggu, perbulan, jadi tidak perlu lagi memasukkan akun bill indihome setiap bulan. Untuk membina hubungan antara nasabah dengan sistem, sebaiknya aplikasinya juga secara otomatis memberikan notifikasi “selamat ulang tahun” ketika nasabah berulang tahun.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M. dan Parvez, N. 2009. Impact of Service *Quality*, *Trust* and *Customer Satisfaction* on *Customer Loyalty*. *ABAC Journal*, 29(1): 24-38.
- Anggraeni, N.M.S. dan Yasa, N.N.K. 2012. E-Service *Quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dalam Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 16(2): 333-337.
- Arcand, M., Promtep, S., Brun, I., dan Rajaobelina, L. 2017. *Mobile banking Service Quality* and *Customer Relationships*. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7): 1068-1089.
- Arif, M. Nur Rianto Al. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Chang, H.H., Wang, Y.H., dan Yang W.Y. 2009. The Impact of E-Service *Quality*, *Customer Satisfaction* and *Loyalty* on E-Marketing: Moderating Effect of Perceived Value. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20(4): 423-435.
- Chase, Richard B., F. Robert Jacobs, dan Nicholas J. Aquilano. 2006. *Operations Management for Competitive Advantage* (11th Edition). Universitas Indiana: McGraw-Hill/Irwin.
- Danurpranata, Gita. 2013. *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Edvardsson, Bo, Anders Gustafsson, Michael D. Johnson, dan Bodil Sanden. 2000. *New Service Development and Innovation in the New Economy*. Lund, Sweden: Studentlitteratur.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hapsara, Radityo Febri. 2015. *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile banking (Studi pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Solo Kartasura)*. Skripsi. Surakarta: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Harish, Irfan Nurahmadi. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ho, C.I. dan Lee, Y.L. 2007. The Development of an E-Travel Service *Quality Scale*. *Tourism Management*, 28(6): 1434-1449.
- Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan (Edisi Revisi, Cetakan Ke-13)*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Komulainen, H. dan Saraniemi, S. 2018. *Customer Centricity in Mobile banking: A Customer Experience Perspective*. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5): 1082-1102.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (Jilid 2, Edisi Milenium)*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Lofland, John dan Lyn H. Lofland. 1984. *Analizing Social Setting: A Guide to Qualitative Observation and Analysis*. Belmont.
- Lovelock, Christopher H. 1991. *Services Marketing (2nd Edition)*. Pennsylvania State University: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ke-2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook (3rd Edition)*. USA: Sage Publications. Terjemahan oleh Tjetjep Rohindi.
- Moenir, A.S. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mubarokati, Maulani. 2017. *Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan dengan Metode Servqual*. Skripsi. Medan: Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nemati, B., Gazor, H., Mirashrafi, S.N., dan Ameleh, K.N. 2012. *Analyzing E-Service Quality in Service-Based Website by E-ServQual*. *Management Science Letters*, 2: 727-734.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Nursakinah. 2020. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Transaksi Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Bank Sulselbar Cabang Syariah Kota Sengkang*. Skripsi. Pare-pare: Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49: 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Maholtra, A. 2005. *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*, 7(10): 1-21.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Puspitasari, Nadya Lukita. 2021. *Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel pada Masa Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto*. Skripsi. Ponorogo: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri.

- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riswandi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Yogyakarta: Persada.
- Saputro, E.P. 2010. Kualitas Layanan E-Banking di Era E-Service: Transformasi Pendekatan Riset Empiris Servqual, BSQ & E-S-Qual. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 14(1): 1-16.
- Sepriyanti, M., Afrianti, dan Herlina, V. 2020. Penerapan Metode Service *Quality* (Servqual) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 2(2): 143–154.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi (Cetakan Ke-3)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siskawati, Putri Dian. 2017. *Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BTN Mobile dengan Menggunakan Metode Servqual*. Skripsi. Jakarta: Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suryabrata. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Bisnis*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa (Edisi Ke-2)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction (3rd Edition)*. Yogyakarta: Andi.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics*. Disertasi. Depok: FISIP UI.
- Trisnawati, O.M. dan 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 Bisnis Indonesia*, 4(2): 174–184.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., dan Maholtra, A. 2002. *Service Quality Delivery Thought Websites: A Critical Review of Extant Knowledge*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4): 362-375.