

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI BNI MOBILE BANKING
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Septiani Lestari

8040190397

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata I

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA**

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI BNI MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

Program Studi : **SISTEM INFORMASI**

Jenjang Pendidikan : **STRATA I (S1)**

Peneliti :

Nama Lengkap	: Septiani Lestari
NIM	: 8040190397
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat Tanggal Lahir	: Palembang 12-September 2000
Alamat	: Jl. Jati Rt.30 Kel. Thehok ,Beringin Jambi
No Tlp	: 081274015550
Email	: septianilestari2000@icloud.com

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan bisnis yang terjadi saat ini telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dan ini berlaku untuk bisnis yang bergerak dibidang jasa maupun non jasa. Perkembangan ini juga didukung oleh adanya perkembangan teknologi di era digital saat ini yang membuat persaingan dalam dunia bisnis ini semakin ketat. Untuk bisa bersaing dengan competitor lainnya maka setiap perusahaan harus bisa menciptakan produk dan layanan yang berkualitas agar bisa memenuhi kebutuhan atau pun keinginan konsumen. Suatu produk dinilai unggul.

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

Kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika kualitas layanan tidak sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen maka konsumen akan merasa tidak puas dan kecewa dengan kualitas layanan yang diberikan sehingga tentunya konsumen bisa saja berpindah kekompetitor lainnya. Selain itu, hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

BNI Mobile Banking adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan anda untuk melakukan transaksi langsung melalui hp, secara aman, mudah, dan cepat.

BNI Mobile Banking dapat di Unduh/ *Install* melalui *Playstore* dan *AppStore* dan memberikan kemudahan kepada nasabah.

BNI Mobile Banking dan cara mendaftarnya Berikut adalah tahapan untuk mendaftar BNI Mobile Banking.

1. Download Aplikasi BNI Mobile Banking
2. Isi Data Yang di Minta pada Aplikasi Seperti
 - User Id Yang Telah Teraftar
 - No Rekening
 - 8 Digit No Kartu Atm
 - Pin Atm

Setelah semua dapat diisi BNI Mobile Banking Memerlukan Kode OTP yang bisa di akses dengan 2 pilihan SMS dan WHATSHAPP, saat sudah mendapatkan kode OTP selanjutnya nasabah akan diminta untuk membuat MPIN dan PASS TRANSAKSI khusus Mobile Banking.

Saat sudah berhasil melakukan pendaftaran Aplikasi Mobile Banking akan memberikan layanan dan fitur-fitur yang menarik dari berbagai transaksi sehingga nasabah bisa merasa mudah dan aman saat melakukan transaksi menggunakan Aplikasi BNI Mobile Banking.

BNI Mobile Banking memberikan layanan penilaian terhadap pelanggan sehingga BNI Mobile Banking dapat meningkatkan lagi untuk menjadi lebih baik.

BNI Mobile Banking juga selalu memberikan beberapa keuntungan di antaranya memberikan diskon kepada nasabah yang bertransaksi menggunakan layanan BNI Mobile Banking dan selalu berkompeten untuk memberikan yang terbaik kepada setiap nasabah.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas layanan pada aplikasi BNI Mobile Banking dengan menggunakan metode SERVQUAL yang memiliki lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI BNI MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Apas aja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan aplikasi BNI MOBILE BANKING terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana menganalisis kualitas layanan yang ada pada aplikasi BNI

MOBILE BANKING dengan menggunakan metode Servqual ?

3. BATASAN MASALAH

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada aplikasi BNI MOBILE BANKING.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Servqual.
3. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Kuisisioner untuk 100 responden.
4. Responden dari penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan aplikasi BNI MOBILE BANKING.
5. Penelitian ini dilakukan dalam ruang lingkup wilayah kota Jambi.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pada aplikasi BNI MOBILE BANKING.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan aplikasi BNI MOBILE BANKING dengan menggunakan metode Servqual.

4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penggunaan dan pelayanan dari aplikasi BNI MOBILE BANKING.
2. Menambah ilmu dan wawasan penulis melalui penelitian yang dilakukan.

3. Menjadi referensi peneliti yang menggunakan metode yang sama.

5. LANDASAN TEORI

5.1 ANALISIS

Analisis adalah suatu upaya penyelidikan untuk melihat, mengamati, mengetahui, menemukan, memahami, menelaah, mengklasifikasi, dan mendalami serta menginterpretasikan fenomena yang ada[1].

Menurut Komarudin [2], “Analisis adalah aktivitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu”.

Menurut Sugiono [3], “Analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap suatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan”.

Menurut Satori dan Komariyah [4], “Analisis yaitu suatu usaha untuk menguraikan suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan atau tatanan bentuk suatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya”.

5.2 KUALITAS LAYANAN

Menurut Kotler [5], “Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan”.

Menurut Kotler [6], “Kualitas layanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain”. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada konsumennya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri [7].

Jika kualitas layanan tidak sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen maka konsumen akan merasa tidak puas dan kecewa dengan kualitas layanan yang diberikan sehingga konsumen tidak menutup kemungkinan bahwa mereka akan berpindah ke kompetitor lainnya. Selain itu, hal tersebut akan mempengaruhi kualitas layanan dan image perusahaan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaiannya dalam menyamakan dengan harapan pengguna. Kualitas layanan yang baik akan memberikan keunggulan kompetitif terhadap perusahaan. Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pengguna dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

5.3 BNI MOBILE BANKING

BNI Mobile Banking adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan anda untuk melakukan transaksi langsung melalui hp, secara aman, mudah, dan cepat BNI Mobile Banking hadir sebagai referensi gaya hidup digital saat ini yang memberikan berbagai promo, hiburan dan layanan yang bisa dinikmati oleh pelanggannya.

BNI Mobile Banking juga menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran yang beragam agar transaksi menjadi lebih mudah dan praktis.

BNI Mobile Banking mencoba untuk memberikan info detail untuk pemakaian, pembelian dan pembayaran dari setiap tipe untuk tiap paketnya agar pengguna “Anti Bingung.

5.4 SERVQUAL

Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian pada sector-sektor jasa. Servqual digunakan untuk mengukur atau menganalisa sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna atas pelayanan yang diterima atau diperoleh oleh pengguna.

Model servqual didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya [8].

Metode ini menegaskan bahwa kualitas layanan dianggap meningkat apabila kinerja pada suatu atribut (Perceived Service) meningkat lebih besar daripada harapan (Expected Service) atas atribut yang bersangkutan, dan jika sebaliknya, maka kualitas pelayanan dianggap mengalami penurunan. Dalam model servqual.

1. knowledge gap). Gap ini berarti bahwa pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pengguna terhadap kualitas jasa secara tidak akurat.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (standards gap). Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (delivery gap). Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (communication gap). Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan kepada para pelanggan.

5. Kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (service gap). Gap ini berarti bahwa jasa yang dipersepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan. Gap ini menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif seperti : kualitas buruk, dampak negatif terhadap perusahaan, dan kehilangan pelanggan.

5.5 SPSS

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya [10].

SPSS dapat membaca berbagai jenis data atau memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS Data Editor[10]. Meskipun struktur dari file data mentahnya, maka data dalam Data Editor SPSS harus dibentuk dalam bentuk baris (cases) dan kolom (variables). Case berisi informasi untuk satu unit analisis, sedangkan variabel adalah informasi yang dikumpulkan dari masing-masing kasus.

Dilihat dari fungsinya, SPSS digunakan dalam pengolahan data dan analisis data kuantitatif karena termasuk dalam ruang lingkup statistik dan saling berkaitan dalam proses pengolahan datanya.

5.6 SKALA LIKERT

Skala likert adalah sebuah skala psikometri yang di gunakan dalam kuisisioner untuk mendapatkan pilihan peserta dan tingkat persetujuan dengan suatu pertanyaan. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial [11].

Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, seperti pengetahuan, sikap dan perilaku. Pengumuman jumlah dari sebuah butir pertanyaan valid karena setiap butir pertanyaan adalah indikator dari variabel yang akan di ukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel.dengan memberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5.

Gambar 2. 1 Skala Likert

Pernyataan
Skor 1. Sangat Tidak Setuju
Skor 2. Tidak Setuju
Skor 3. Cukup Setuju
Skor 4. Setuju
Skor 5. Sangat Setuju

Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan pada pernyataan yang di berikan dengan cara memilih skala yang ordinal.

6. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang uraian dari tahapan-tahapan yang dilakukan selama penelitian, metode, pendekatan, alat dan bahan baik yang berhubungan dengan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian.

6.1 Alat Dan Bahan Penelitian

6.1.1 Alat Penelitian

a. Perangkat keras yang digunakan adalah sebagai berikut.

- Laptop : Lenovo Ideapad 330
- Processor : Intel i64
- Memori : 4GB
- Harddisk : 500 GB
- Flasdisk : 32 GB

b. Perangkat lunak yang digunakan adalah sebagai berikut.

- Sistem Operasi : Windows 7
- Microsoft Word 2016
- Microsoft Excel 2016
- Mendeley
- IBM SPSS Statistic 25

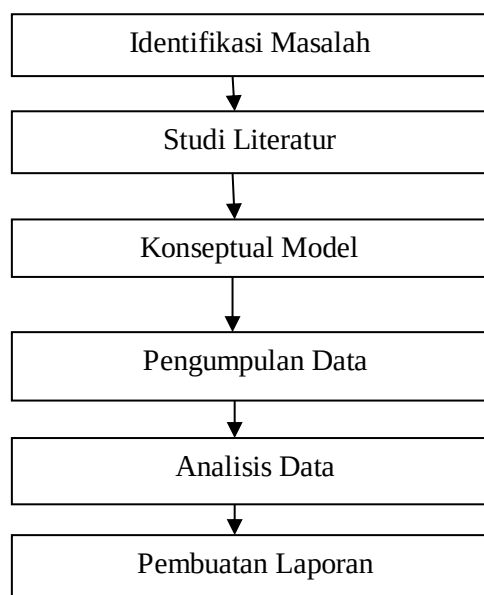
6.1.2 Bahan Penelitian

Bahan-bahan yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisisioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi BNI Mobile Banking yang berada di wilayah Kota Jambi.

6.2 Metode Penelitian

Kerangka penelitian

Untuk membantu penelitian ini diperlukan susunan kerangka kerja yang jelas tahap-tahapannya. kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang di bahas . adapun kerangka kerja yang di gunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2 kerangka kerja penelitian

6.2.1 Identifikasi masalah

Pada tahapan ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami tingkat kualitas layanan pada aplikasi BNI Mobile Banking dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan aplikasi tersebut terhadap kepuasan pengguna.

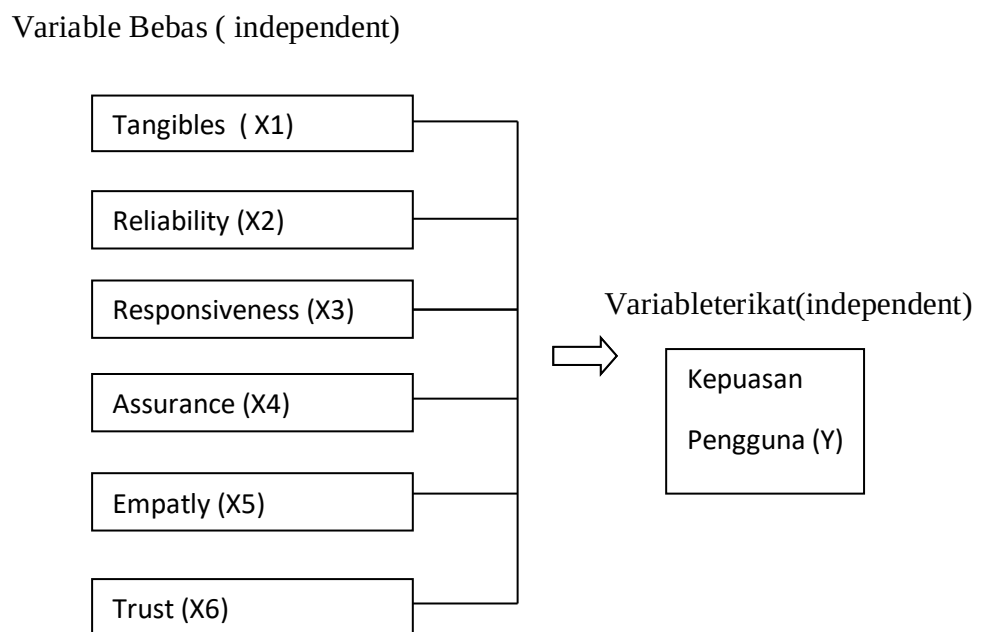
6.2.2 Study Literatur

Study Literatur penulis lakukan untuk tahap ini penulis mempelajari dan

memahami teori-teori dan konsep-konsep yang relavan dengan masalah yang diteliti dan menjadi dasar teoripada penelitian ini. Studi Literatur ini bersumber dari buku, jurnal ilmiah dan referensi lainnya.

6.2.3 Konseptual Model

Konseptual model diawali dengan identifikasi factor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan antar pengguna dan dimensi kualitas yang di terima dengan menggunakan metode Servqual. Dalam penelitian ini penulis hanya menganalisis gap ke-5 yaitu kesenjangan antara harapan pengguna dengan persepsi pengguna. Gap ini berarti bahwa apakah layanan aplikasi dipersepsikan sesuai dengan yang di harapkan . adapun konseptual model yang di buat berdasarkan identifikasi masalah ,yaitu :



Gambar 2.3 konseptual Model

6.2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dari pengukuran informasi mengenai variable-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, menguji

hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data, apakah dibuat dengan sengaja (pemalsuan yang disengaja) atau tidak (kesalahan sistematis atau acak). Metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuesioner.

6.2.5 Analisis Data

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis guna dan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna aplikasi BNI Mobile Banking berdasarkan hasil pengukuran servqual. Adapun tahapan metodologi penelitian dengan servqual yaitu :

1). Tahap menentukan variable dan dimensi yang akan diukur.

Variable adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variable yang akan diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan manfaat dari layanan aplikasi BNI Mobile Banking, dibagi menjadi 2 variabel yaitu :

a. Variable Independent (bebas)

Variable yang di golongan sebagai variable independent terdiri dari tangibles, reability, responsiveness, assurance empathy dan trust. Pada tahap ini pengembangan model penelitian selanjutnya akan di lakukan modifikasi terhadap dimensi tersebut.

b. Variable Dependent (terikat)

Yaitu variable persepsi atau kepuasan pengguna.

2) .Tahap membuat dan menyebar kuesioner.

Pembuatan kuesioner dilakukan dengan mengacu pada variable-variabel dan dimensi yang sudah ditentukan . selanjutnya kuesioner tersebut disebar serta langsung kepada responden terpilih yaitu para

konsumen yang telah menggunakan layanan aplikasi BNI Mobile Banking , dengan memperhatikan karakteristik serta metode pengambilan sampel yang sesuai dengan kondisi.

3). Tahap mengolah data hasil kuesioner

Pada tahap ini data disajikan kedalam bentuk tabulasi agar mudah disusun, dijumlahkan dan memudahkan penataan data. Hasil kuesioner dikatakan relevan jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

4). Tahap menganalisis data hasil pengolahan kuesioner.

Hasil pengolahan kuesioner di implementasikan dengan menggunakan SPSS dan dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh setiap dimensi terhadap persepsi sehingga dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas website tersebut. Hasil akhir yang diperoleh di nyatakan dalam suatu nilai yang mencerminkan tingkat kepentingan variable dan dimensi pada pengguna (user) . penetapan besarnya nilai hasil ini didasarkan pada kesenjangan antara kepuasan pengguna dan harapan pengguna. Nilai kesenjangan negative berarti lebih rendah dari yang diharapkan.

6.2.6 Pembuatan Laporan

Pada tahap ini, penulis akan membuat laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan . laporan ini mencakup hasil analisis dari data-data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan metode penelitian observasi serta hasil analisis angket yang telah disebar dengan menggunakan metode servqual.

7. JADWAL PENELITIAN

Berikut jadwal penelitian yang direncanakan berdasarkan kerangka kerja (frame work) yang telah disusun yaitu dilaksanakan pada bulan September 2022 sampai dengan desember 2022. Penelitian dilakukan selama 4 bulan dengan perincian seperti pada table berikut ini :

[illegible]

8. DAFTAR PUSTAKA

1. Ahmad Khusaini, (2016) “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yogyakarta., Universitas Negeri Yogyakarta.<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/DRB/article/view/11678>
2. Bella Maharani STEI 3 Maret 2020 Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan BNI Mobile Banking.http://repository.stei.ac.id/2894/1/21150000236_ArtikelIndonesia_2020.pdf
3. Winarmo ,2017 Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) <https://jurnal.poltekapp.ac.id/index.php/JMIL/article/view/15>
4. Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI.
<https://jurnal.stiekesatuan.ac.id/index.php/jikes/article/view/406>

