

Bidang: Teknik dan Manajemen Industri

Topik: Rekayasa dan Manajemen Kualitas

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* XYZ SYARIAH (*XYZ SYARIAH MOBILE*) DENGAN METODE *E-SERVQUAL* (*E-SERVICE QUALITY*) DAN MODEL KANO

Stephanie Aurelya Putri Musafir¹, Kifayah Amar², dan Nurfaidah Tahir³
Universitas Hasanuddin,
stephaniemusafir@gmail.com¹, kifayah.amar@unhas.ac.id²

ABSTRAK

Kualitas pelayanan penting untuk menjaga kelangsungan bisnis, termasuk di sektor perbankan. Dengan aplikasi *M-Banking*, transaksi perbankan bisa dilakukan *online* tanpa harus ke bank fisik, menghemat waktu dan biaya nasabah di era digitalisasi perbankan. Bank XYZ Syariah menawarkan layanan *mobile banking*, tetapi aplikasi XYZ Syariah *Mobile* mendapat rating rendah di *App Store* dan *Play Store* (kurang dari 3 dari skala 1-5). Rating ini berasal dari penilaian pengguna, dan rating tinggi menunjukkan kepuasan pengguna yang bisa menjadi referensi bagi pengguna lain. Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas layanan XYZ Syariah *Mobile* dan menentukan prioritas perbaikan. Metode *E-Servqual* digunakan dengan kuesioner, dan Model Kano digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan. Hasilnya adalah nilai kualitas layanan XYZ Syariah *Mobile* sebesar 92%, dengan 5 atribut prioritas perbaikan. Solusi perbaikan melibatkan penyesuaian warna dan tampilan aplikasi, konsistensi desain aplikasi, peningkatan fitur *top up*, komunikasi jadwal pemeliharaan, penjadwalan pemeliharaan strategis, minimalkan dampak pada pengguna saat pemeliharaan, pemantauan dan evaluasi infrastruktur teknologi, penilaian kapasitas server dan jaringan, implementasi teknologi *load balancing*, dan estimasi waktu pemrosesan yang akurat kepada nasabah. Rekomendasi ini didasarkan pada praktik terbaik industri dan penelitian untuk meningkatkan kualitas layanan ZYX Syariah *Mobile*.

Kata kunci: Analisis kualitas, kualitas pelayanan, *mobile banking*, *e-service quality*, model kano.

ABSTRACT

Service quality is crucial for maintaining business continuity, including in the banking sector. With *M-Banking* applications, banking transactions can be conducted online without the need for physical bank visits, saving time and costs for customers in the era of banking digitalization. Bank XYZ Syariah offers mobile banking services, but the XYZ Syariah *Mobile* application has received low ratings on the *App Store* and *Play Store* (less than 3 out of a scale of 1-5). These ratings are based on user assessments, and higher ratings indicate user satisfaction that can serve as a reference for other users. This research aims to measure the quality of XYZ Syariah *Mobile* services and determine improvement priorities. The *E-Servqual* method is used with a questionnaire, and the Kano Model is used to determine improvement priorities. The result is a service quality score of 92% for XYZ Syariah *Mobile*, with 5 priority attributes for improvement. The improvement solutions involve adjusting the application's color and interface, maintaining design consistency, enhancing *top-up* features, communicating maintenance schedules, strategically scheduling maintenance, minimizing user impact during maintenance, monitoring and evaluating technology infrastructure, assessing server and network capacity, implementing *load balancing* technology, and providing accurate processing time estimates to customers. These recommendations are based on industry best practices and research to enhance the quality of XYZ Syariah *Mobile* services.

Keywords: Quality analysis, service quality, *mobile banking*, *e-service quality*, kano model.

PENDAHULUAN

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang disediakan melalui situs web atau aplikasi yang dibuat oleh bank. Dengan *M-Banking*, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan secara *online* melalui internet, tanpa harus pergi ke

bank fisik. Ini mencakup penawaran jasa perbankan dan kemampuan untuk melakukan transaksi elektronik. Era digitalisasi perbankan ini menggunakan media elektronik modern seperti situs web dan aplikasi ponsel, yang sebelumnya hanya digunakan untuk berkomunikasi. Hal ini memberikan kemudahan, menghemat waktu, dan biaya bagi nasabah[1].

Fitur *Mobile Banking* di bank XYZ Syariah diharapkan dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi, namun masih perlu upaya untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan nasabah tentang fitur ini. Meskipun bank XYZ Syariah berusaha mengembangkan fitur ini, namun rating aplikasi XYZ Syariah *Mobile* masih rendah. *Rating* adalah penilaian dari pengguna yang mengindikasikan kepuasan mereka terhadap aplikasi. Semakin tinggi *rating*, semakin disukai oleh pengguna dan menjadi referensi bagi pengguna lain untuk mengunduh aplikasi tersebut. Dalam era di mana banyak aplikasi tersedia di *App Store* dan *Play Store*, sulit bagi pengguna untuk memilih aplikasi satu per satu[2]. Selain *rating* dan jumlah unduhan, beberapa pengguna sering mengeluhkan kualitas layanan aplikasi XYZ Syariah *Mobile* melalui ulasan di *App Store* dan *Play Store*.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah 209 nasabah Bank XYZ yang menggunakan layanan mobile banking, dengan rentang usia 17-64 tahun, dan beragam latar belakang seperti wiraswasta, karyawan, mahasiswa, pengusaha, dan lain-lain. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang mencakup penilaian terhadap kualitas layanan, serta pertanyaan fungsional dan disfungsi Kano. Evaluasi kualitas layanan didasarkan pada perbedaan (*gap*), dan kedua jenis kuesioner dinilai menggunakan skala *Likert*. Dalam metodologi penelitian ini, variabel-variabel yang ditetapkan mencakup dimensi dan atribut layanan, serta Kategori Kano. Dimensi yang digunakan mengacu pada teori Parasuraman (2005) tentang *E-Servqual*, yaitu *efficiency*, *fulfillment/reliability*, *system availability*, *privacy/security*, dan *contact*. Tahap selanjutnya melibatkan penerapan Metode Kano, di mana model ini digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan melalui kategorisasi kinerja layanan. Integrasi metode *E-Servqual* dan model Kano diharapkan dapat menghasilkan prioritas perbaikan layanan yang disusun secara berurutan, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan permasalahan yang ditemukan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Servqual

Nilai *E-Servqual* diperoleh dari selisih atau *gap* antara nilai ekspektasi dan nilai persepsi. Nilai *gap* tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada XYZ Syariah *Mobile*.

Tabel 1. Perhitungan nilai gap tiap pernyataan

Dimensi	Pernyataan	Nilai Persepsi	Nilai Ekspektasi	Gap
Efficiency	Item 1	3,589	4,45	-0,861
	Item 2	4,431	4,407	0,024
	Item 3	3,344	4,354	-1,01
Fulfillment/reliability	Item 4	4,402	3,837	0,565
	Item 5	2,684	4,416	-1,732
	Item 6	4,498	4,483	0,015
	Item 7	4,541	4,488	0,053
Availability	Item 8	4,12	4,478	-0,358
	Item 9	3,507	4,493	-0,986
Privacy/security	Item 10	4,569	4,545	0,024
	Item 11	4,483	4,464	0,019
	Item 12	4,512	4,455	0,057
	Item 13	4,708	4,699	0,009
Contact	Item 14	4,33	4,144	0,186
	Item 15	2,488	4,043	-1,555
Rata-rata		3,955	4,384	- 4,289
Gap maksimum				-,1555
Gap minimum				0,565

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa terdapat 7 item yang gapnya bernilai negatif. Hal ini berarti XYZ Syariah Mobile belum mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. Selain itu, tingkat kualitas pada XYZ Syariah Mobile berdasarkan 5 dimensi kualitas memiliki rata-rata keseluruhan nilai ekspektasi sebesar 4,384 dan rata-rata keseluruhan nilai persepsi sebesar 3,955 sehingga didapatkan nilai gap total sebesar -4,289. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima nasabah sudah hampir mendekati dari pelayanan yang mereka ekspektasikan. Sehingga masih perlu dilakukan perbaikan untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan gap tersebut agar pelayanan yang diberikan bisa sesuai dengan ekspektasi nasabah.

Model Kano

Pengkategorian dilakukan dengan mengevaluasi dan memasukkan atribut dari dimensi E-Servqual Mobile Banking ke dalam model Kano, berdasarkan nilai skala Likert yang diperoleh dari kuesioner, baik secara fungsional maupun disfungsional. Hasil klasifikasi ini kemudian direpresentasikan dalam tabel berikut.

Tabel 2. Pengkategorian Model Kano

Item	Kategori Model Kano						Total	Kategori
	A	M	O	R	I	Q		
Item 1	5	120	77	0	6	1	209	M
Item 2	56	72	36	1	44	0	209	M
Item 3	99	3	11	0	95	1	209	A
Item 4	41	61	52	1	54	0	209	M
Item 5	28	21	82	1	77	0	209	O
Item 6	25	75	66	0	43	0	209	O
Item 7	4	103	92	2	8	0	209	M
Item 8	3	114	82	2	7	1	209	M
Item 9	2	109	85	3	10	0	209	M
Item 10	1	111	91	0	5	1	209	M
Item 11	3	118	83	1	4	0	209	M
Item 12	40	85	23	1	60	0	209	M
Item 13	2	105	95	1	5	1	209	M
Item 14	55	31	23	4	95	1	209	I
Item 15	15	5	19	1	168	1	209	I

Dari tabel 2 terdapat 10 item masuk dalam kategori must (nasabah tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah, tetapi kepuasan nasabah tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi), 2 item masuk dalam kategori one dimensional (kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan nasabah), 1 item masuk dalam kategori attractive (kinerja yang lebih baik pada atribut meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi penurunan kinerja tidak berdampak pada penurunan kepuasan) dan 2 item masuk dalam kategori indifferent (nasabah kurang peduli terhadap atribut ini, sehingga keberadaannya tidak berpengaruh signifikan pada tingkat kepuasan yang bisa naik atau turun).

Integrasi E-Servqual dan Model Kano

Setelah mengelompokkan atribut yang memiliki keunggulan dan kelemahan berdasarkan analisis kuesioner E-Servqual, serta mengkategorikan atribut menggunakan Model Kano, langkah berikutnya adalah mengintegrasikan kedua metode tersebut. Integrasi ini bertujuan untuk menentukan atribut yang perlu diprioritaskan, apakah untuk dipertahankan, ditingkatkan, atau dikembangkan. Contoh perhitungan integrasi E-Servqual dan Model Kano dapat ditemukan pada item 1.

$$\begin{aligned} \text{Satisfaction score} &= \text{Tingkat kepentingan} \times \text{Gap} & (1) \\ &= 4,45 \times (-0,861) \\ &= -3,831 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Adjusted Importance} &= \text{Satisfaction score} \times \text{Bobot kategori kano} & (2) \\ &= |-3,381| \times 1 \\ &= 3,831 \end{aligned}$$

Hasil integrasi E-Servqual dan Model Kano dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Integrasi E-Servqual dan Model Kano

Item	Gap	Tingkat Kepentingan	Satisfaction Score	Kano	Bobot	Adjusted Importance
Item 1	-0,861	4,45	-3,831	M	1	3,831
Item 2	0,024	4,407	0,106	M	1	Strenght, Dipertahankan
Item 3	-1,01	4,354	-4,398	A	4	17,590
Item 4	0,565	3,837	2,168	M	1	Strenght, Dipertahankan
Item 5	-1,732	4,416	-7,649	O	2	15,297
Item 6	0,015	4,483	0,067	O	2	Strenght, Dipertahankan
Item 7	0,053	4,488	0,238	M	1	Strenght, Dipertahankan
Item 8	-0,358	4,478	-1,603	M	1	1,603
Item 9	-0,986	4,493	-4,430	M	1	4,430
Item 10	0,024	4,545	0,109	M	1	Strenght, Dipertahankan
Item 11	0,019	4,464	0,085	M	1	Strenght, Dipertahankan
Item 12	0,057	4,455	0,254	M	1	Strenght, Dipertahankan
Item 13	0,009	4,699	0,042	M	1	Strenght, Dipertahankan
Item 14	0,186	4,144	0,771	I	0	Indifferent, Diabaikan
Item 15	-1,555	4,043	-6,287	I	0	Indifferent, Diabaikan

Hasil integrasi E-Servqual dan Model Kano menghasilkan *true customer needs*. Berdasarkan tabel 3, item 2, 4, 7, 10, 11, 12, 13 tidak ikut serta diperbaiki karena nilai gap positif (nasabah puas), cukup dipertahankan agar tidak sampai menjadi gap negatif. Adapun kategori kano *indifferent* (item 14 dan item 15), tidak ikut serta diperbaiki karena "*indifferent*" tidak memberikan hasil perbaikan yang akan meningkatkan kepuasan/ ketidakpuasan nasabah.

Pengurutan Prioritas Perbaikan

Pengurutan prioritas perbaikan dilakukan berdasarkan hasil integrasi antara E-Servqual dan model kano. Dimana yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut yang memiliki nilai gap yang positif serta atribut yang masuk dalam kategori *must*, *one dimensional*, dan *attractive*. Prioritas perbaikan diurutkan berdasarkan nilai *adjusted importance* terbesar.

Tabel 4. Urutan prioritas perbaikan

Item	Indikator	Adjusted Importance
Item 3	XYZ Syariah Mobile memiliki tampilan aplikasi yang menarik.	17,59
Item 5	XYZ Syariah Mobile memiliki fitur pembelian yang lengkap (top up, voucher telepon, beli paket data, dll).	15,297
Item 9	XYZ Syariah Mobile pada versi saat ini (V 4.1.0) dapat berjalan baik dan normal	4,43
Item 1	XYZ Syariah Mobile memiliki sistem yang cepat dalam memproses transaksi.	3,831
Item 8	XYZ Syariah Mobile dapat diakses kapan pun dan dimanapun (terhubung dengan internet)	1,603

Berdasarkan Tabel 4, item dengan nilai *adjusted importance* terbesar adalah item 3. Oleh sebab itu, perbaikan akan diprioritaskan mulai dari item 3, item 5, item 9, item 1, dan item 8 sesuai dengan urutan nilai *adjusted importance* terbesar.

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan urutan prioritas pada tabel 4, disusunlah rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada XYZ Syariah Mobile. Berikut merupakan analisis masalah dan solusi sesuai urutan prioritas.

1. XYZ Syariah Mobile memiliki tampilan aplikasi yang menarik.
 - a) Melakukan penyesuaian warna dan tampilan visual dengan mengkaji ulang palet warna dan elemen visual pada aplikasi untuk memastikan keselarasan dan konsistensi.

- b) Melakukan optimasi ukuran dan penempatan elemen dengan memastikan elemen-elemen interface ditempatkan dengan logika yang baik dan tidak berantakan dan menyempurnakan ukuran dan penempatan elemen seperti tombol, ikon, dan teks untuk kenyamanan pengguna.
 - c) Mengadopsi gaya desain yang konsisten di seluruh aplikasi untuk memberikan pengalaman yang harmonis dan menetapkan pedoman desain yang dapat diikuti oleh seluruh tim pengembangan.
 - d) Memberikan opsi untuk memungkinkan pengguna menyesuaikan tampilan aplikasi sesuai preferensi mereka, seperti pemilihan tema atau tata letak.
 - e) Bekerjasama dengan desainer profesional atau tim desain untuk mengembangkan *interface* yang menarik dan intuitif serta memanfaatkan keahlian desainer dalam merancang tampilan yang memenuhi ekspektasi pengguna
- Rekomendasi perbaikan di atas adalah beberapa rekomendasi perbaikan berdasarkan penelitian Basatha, R., dkk, 2022 [4]
2. XYZ Syariah Mobile memiliki fitur pembelian yang lengkap (top up, voucher telepon, beli paket data, dll)
Agar dapat mengatasi permasalahan tersebut, sebaiknya XYZ Syariah Mobile melakukan penambahan dan pengembangan pada fitur top up. Tindakan ini menjadi sangat signifikan mengingat tren pembayaran saat ini telah beralih ke bentuk digital, yang dikenal sebagai *e-wallet* atau dompet digital. [5]
 3. XYZ Syariah Mobile pada versi saat ini (V 4.1.0) dapat berjalan baik dan normal dan XYZ Syariah Mobile dapat diakses kapan pun dan dimanapun (terhubung dengan internet).
 - a) Mengumumkan jadwal pemeliharaan rutin dengan jelas kepada nasabah melalui pemberitahuan di aplikasi, situs web, dan email.
 - b) Berupaya menjadwalkan pemeliharaan saat lalu lintas transaksi sedang rendah, seperti di tengah malam atau akhir pekan.
 - c) Mencoba membatasi dampak pemeliharaan pada pengguna dengan mengizinkan akses terbatas ke beberapa fitur, jika memungkinkan, selama periode pemeliharaan.
 - d) Menghindari menonaktifkan seluruh aplikasi selama pemeliharaan, kecuali diperlukan.
 - e) Menggunakan alat pemantauan yang memungkinkan deteksi awal terhadap penurunan kinerja atau kerentanan sistem.Rekomendasi perbaikan di atas adalah beberapa rekomendasi perbaikan berdasarkan penelitian Rahman, R., dkk, 2023 [6]
 4. XYZ Syariah Mobile memiliki sistem yang cepat dalam memproses transaksi
 - a) Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap infrastruktur teknologi yang digunakan oleh aplikasi XYZ Syariah Mobile.
 - b) Memanfaatkan teknologi yang lebih canggih seperti *caching* data, kompresi data, dan teknologi jaringan yang lebih efisien untuk meningkatkan kinerja aplikasi.
 - c) Menilai kembali kapasitas server dan jaringan untuk memastikan bahwa mereka mampu mengatasi lonjakan volume transaksi, terutama pada jam-jam sibuk.
 - d) Menggunakan teknologi load balancing untuk mendistribusikan beban transaksi secara merata di berbagai server.
 - e) Memberikan estimasi waktu pemrosesan yang lebih akurat kepada nasabah agar mereka memiliki harapan yang realistis.

Rekomendasi perbaikan di atas adalah beberapa rekomendasi perbaikan berdasarkan penelitian Rahman, R., dkk, 2023 [6]

Pembahasan

Hasil pada penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah mengetahui klasifikasi atribut layanan mobile banking yang meningkatkan kepuasan nasabah mobile banking berdasarkan dimensi *E-Servqual* menggunakan metode model Kano [7]. Namun, terdapat perbedaan dalam penerapan metode penelitian dimana pada penelitian sebelumnya menggunakan *E-Servqual* hanya sebagai dimensi penelitian. Berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan *E-Servqual* untuk mengetahui nilai gap (perbedaan) antara ekspektasi dan persepsi nasabah terhadap layanan mobile banking yang diterima. Kemudian penelitian sebelumnya menggunakan nilai IBT (*if better than*) dan IWT (*if worse than*) pada model Kano sebagai acuan atribut layanan mana yang perlu diperbaiki. Berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan integrasi metode *E-Servqual* dan model kano. Integrasi metode *E-Servqual* dan model kano yang tidak hanya menghasilkan atribut layanan mana yang harus diperbaiki, tetapi juga menghasilkan urutan prioritas perbaikan atribut layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis *E-Servqual* dan integrasi model Kano pada XYZ Syariah Mobile, ditemukan gap negatif antara ekspektasi dan persepsi nasabah. Beberapa item dengan gap positif (nasabah puas), seperti item 2, 4, 6, 7, 10, 11, 12, 13, disarankan dipertahankan. Item "*indifferent*" (item 14 dan 15) tidak perlu diperbaiki. Rekomendasi perbaikan melibatkan penyesuaian warna dan tampilan aplikasi, konsistensi desain, pengadaan fitur top-up, komunikasi jadwal pemeliharaan, penjadwalan pemeliharaan strategis, minimalkan dampak pada pengguna saat pemeliharaan, pemantauan infrastruktur teknologi, penilaian kapasitas server dan jaringan, implementasi teknologi *load balancing*, dan estimasi waktu pemrosesan yang akurat. Harapannya, perbaikan ini dapat meningkatkan kualitas layanan XYZ Syariah Mobile dan dapat memenuhi ekspektasi nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] 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.*
- [2] Sandag, G. A. (2020). Prediksi Rating Aplikasi App Store Menggunakan Algoritma Random Forest. *CogITo Smart Journal*, 6(2), 167-178.
- [3] 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.
- [4] Basatha, R., Kristianto, A., Rahmawati, T., Adiwena, B., Sutjiadi, R., Hariyanti, N. T., & Wirapraja, A. (2022). UI/UX Design: Panduan, Teori, dan Aplikasi.
- [5] Apandi, S. M., Suardy, W., & Purnama, D. (2022). Tinjauan Atas Layanan Mobile Banking Masalah Pada Bank BJB Syariah. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 2(3), 437-446.
- [6] Rahman, R., Sutedi, S., Setiawan, Z., Meilani, B. D., Khadafi, S., Sulistyowati, S., & Widians, J. A. (2023). BUKU AJAR PENGANTAR SISTEM INFORMASI. PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- [7] Safi'i, I. (2018). Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 2(2), 77-84.