

KUALITAS LAYANAN JASA *MOBILE BANKING* BSI KCP SLEMAN BERDASARKAN METODE TASS

Rini Permata Sari

Abstrak

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan perusahaan hasil merger antara tiga bank, yaitu Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah. Hasil merger tersebut mendorong para nasabah dari masing-masing bank untuk melakukan migrasi salah satunya adalah penggunaan *mobile banking* ke BSI *mobile*. Dalam proses migrasi ini nasabah di BSI KCP Sleman mengalami banyak keluhan dalam penggunaan BSI *mobile*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan BSI *mobile* di BSI KCP Sleman. Sampel pada penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Metode purposive sampling merupakan metode yang didasarkan pada kriteria tertentu. Responden yang masuk dalam kriteria penelitian yaitu sebanyak 39 responden. Data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Pengambilan data primer melalui observasi, wawancara, dan pembagian kuesioner yang berisi pertanyaan penelitian secara langsung. Sedangkan data sekunder didapatkan melalui teknik dokumentasi. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis rata-rata hitung yang sebelumnya telah memenuhi instrument penelitian. Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai rata-rata hitung pada variabel kualitas layanan sebesar 4,37. Artinya nasabah BSI KCP Sleman sangat setuju pada kualitas layanan pada BSI *mobile*. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa indikator pada variabel kualitas layanan yang paling tinggi yaitu tertinggi yaitu *speed* sebesar 4,69, *accuracy* sebesar 4,64, *trust* sebesar 4,40, dan yang paling rendah yaitu *security* sebesar 3,75. Artinya nasabah BSI KCP Sleman menilai indikator *speed*, *accuracy*, dan *trust* dalam kategori sangat setuju. Sedangkan indikator *security* dalam kategori setuju. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keamanan pada BSI *mobile* dengan cara konfirmasi baik melalui email atau SMS ke nomer handpone yang telah didaftarkan agar tidak perlu datang ke kantor cabang apabila nasabah lupa PIN atau Password saat masuk ke dalam aplikasi BSI *mobile*.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Mobile Banking.*



22/11/2021

MOBILE BANKING SERVICE QUALITY AT BSI KCP SLEMAN BASED ON THE TASS METHOD

Rini Permata Sari

Abstract

Bank Syariah Indonesia (BSI) is a company resulting from a merger between three banks, namely Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, and Bank BRI Syariah. The result of the merger encourages customers from each bank to migrate, one of which is the use of mobile banking to BSI mobile. In this migration process, customers at BSI KCP Sleman experienced many complaints in using BSI mobile. This study aims to analyze the quality of mobile BSI services at BSI KCP Sleman. The sample in this study used the purposive sampling method. Purposive sampling method is a method based on certain criteria. Respondents who entered the research criteria were 39 respondents. The data in this study used primary data and secondary data. Primary data collection through observation, interviews, and distribution of questionnaires containing research questions directly. While secondary data obtained through documentation techniques. The data analysis method in this study used the arithmetic mean analysis which had previously fulfilled the research instrument. The results of the study prove that the average value of the service quality variable is 4,37. This means that BSI KCP Sleman customers strongly agree on the quality of service on BSI mobile. The results also prove that the indicators on the service quality variable are the highest, namely speed of 4,69, accuracy of 4,64, trust of 4,40, and the lowest being security of 3,75. This means that BSI KCP Sleman customers assess the speed, accuracy, and trust indicators in the category of strongly agree. While the security indicators in the category agree. Therefore, to increase security on BSI mobile by confirming either via email or SMS to the registered mobile number so that there is no need to come to the branch office if the customer forgets the PIN or Password when logging into the BSI mobile application.

Keywords: *Quality of Service, Mobile Banking.*