

## **ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK**

### ***ANALYSIS OF MOBILE BANKING SERVICE QUALITY ON BANK CUSTOMER SATISFACTION***

**Rizki Novendra<sup>1</sup>, Sukardi Umar<sup>2</sup>, Febrizal Alfarasyi Syam<sup>3</sup>, Mardita Yulfina<sup>4</sup>,  
Afriansyah<sup>5</sup>, Evi Yanti<sup>6</sup>**

<sup>1,3,4,5,6</sup>Universitas Lancang Kuning

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Padang

rizkinovendra@unilak.ac.id

#### **ABSTRACT**

This study aims to determine the quality of services provided by banks and the level of customer satisfaction with the services provided using 5 measurement dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used is Importance Performance Analysis (IPA) which is processed with Microsoft Excel for Windows and SPSS for Windows. The number of samples used in this study was 93. The results of data processing obtained an average level of conformity between satisfaction and interest was 80.37%. The main priority that must be improved based on the Cartesian quadrant I diagram is to provide sufficient displays and information about bank products and services, speed up and simplify the transaction process, update the application to increase the speed of the mobile banking service network/site, ensure customers feel safe doing transactions. transactions using mobile banking services, increasing the sensitivity of officers to receive customer complaints and complaints regarding KB Bukopin's mobile banking services.

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan menggunakan 5 dimensi pengukuran, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Metode yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) yang diolah dengan Microsoft Excel untuk Windows dan SPSS untuk windows. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 93. Hasil pengolahan data diperoleh rata-rata tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan adalah 80,37%. Untuk prioritas utama yang harus dilakukan perbaikan berdasarkan diagram kartesius kuadran I adalah menyediakan display dan informasi yang cukup mengenai produk dan jasa bank, mempercepat dan mempermudah proses transaksi, melakukan pembaharuan pada aplikasi untuk meningkatkan kecepatan jaringan/situs layanan mobile banking, memastikan nasabah merasa aman melakukan transaksi menggunakan layanan mobile banking, meningkatkan kepekaan petugas untuk menerima keluhan dan pengaduan nasabah terkait layanan mobile banking KB Bukopin.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Importance Performance Analysis (IPA)*

#### **PENDAHULUAN**

Bank merupakan sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Oleh karena itu, bank sangat berpengaruh dalam

pertumbuhan ekonomi, pemerataan pembangunan dan stabilitas nasional(Lintang & Hafidzah, 2022; Fajri, et al., 2019; Liza, 2022).

Untuk kemudahan bertransaksi, bank menawarkan suatu produk yang dapat mendukung berbagai kegiatan nasabah perbankan, yaitu Mobile banking. Mobile banking sebagai salah

satu delivery channel yang dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti: transfer uang, membayar berbagai tagihan, mengetahui saldo, top up voucher, dll. Penting bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara online terlebih bagi mereka yang memiliki mobilitas yang tinggi (Alawiyah & Ariyanti, 2019; Rusdianti, et al., 2017).

Oleh karena itu, hal utama yang harus diprioritaskan oleh KB Bank Bukopin adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki oleh pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Layanan KB Bukopin Mobile Banking di playstore saat ini mendapat rating 3.8 dengan 400 lebih ulasan dan 10 rb lebih unduhan. Banyak yang merasa puas dengan layanan KB Bukopin Mobile Banking tersebut, namun tidak sedikit juga yang menyampaikan ketidakpuasan terhadap layanan tersebut. Adapun kendala ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan mobile banking KB Bukopin berupa adanya keluhan mengenai susah nya aktivasi, aplikasi yang sering error, kesulitan dalam transfer, dll. Hal ini akan mengakibatkan persepsi kualitas mobile banking tersebut menurun, dan akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan mobile banking kembali karena keluhan seperti ini mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah (Nugraha, et al., 2017; Siyamto, 2017; Nasution, et al., 2020; Ramadhanti & Marlina, 2021).

Berdasarkan dari hasil survey Bank Services Excellence Monitor (BESM) 2021 yang diselenggarakan oleh Marketing Research Indonesia

(MRI), pada tahun 2020-2021 terdapat 10 bank yang memiliki performa terbaik dalam layanan mobile banking. Peringkat pertama diduduki oleh Bank BNI, diikuti oleh Bank BCA, Bank BRI, Bank Mandiri, Bank Artha Graha, Bank Cimb Niaga, Bank BTN, Bank BJB, Bank Danamon, dan yang terakhir Bank Mega. Dari hasil peringkat yang didapat, KB Bank Bukopin tidak termasuk dalam peringkat dan pada kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan apakah kegunaan dan kemudahan menggunakan mobile banking kurang diinginkan dan disukai ataukah ada faktor-faktor lain yang mendasari nasabah sulit menerima keberadaan teknologi tersebut. Untuk itu peneliti menggunakan KB Bank Bukopin sebagai objek penelitian (Hidayatulloh & Sisilia, 2017; Nawangsari & Widiastuti, 2018).

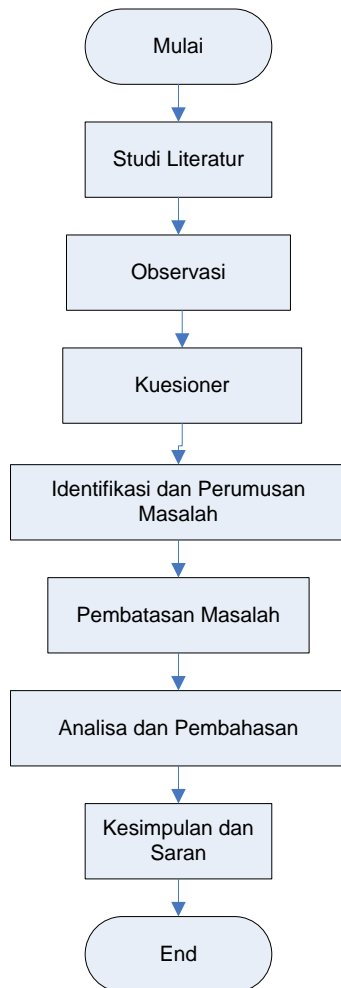
Dengan demikian, perlu dilakukan tindakan pengukuran untuk mengetahui kepuasan nasabah agar pihak bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan Mobile Banking KB Bukopin. Untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas layanan, digunakan 5 dimensi yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsif), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Akob & Sukarno, 2022; Basya & Betty Silfia, 2020).

## **METODE**

Bagian ini menjelaskan Cara penelitian dilakukan serta dilengkapi dengan uraian tentang bahan, peralatan, dan tata laksana yang digunakan dalam melakukan analisis ataupun penelitian. Uraian dapat diperjelas menggunakan gambar, skema, grafik, atau tabel. Setiap gambar dan tabel diberi nomor yang berurutan mulai dari 1, 2, 3 hingga gambar atau tabel terakhir. Keterangan gambar dan tabel didahului dengan kata "Gambar" atau "Tabel" dan ditulis menggunakan huruf Times New

Roman10 poin dan rata tengah. Keterangan gambar diletakkan di bagian bawah gambar, sedangkan keterangan tabel diletakkan di bagian atas tabel.

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain :



**Gambar 1. Tahapan Penelitian**

#### Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan dengan cara membaca buku-buku literatur atau jurnal yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian yang nantinya akan dijadikan landasan teori dan referensi yang akan digunakan peneliti.

#### Observasi

Tahap ini dilakukan survei dan melakukan pengamatan secara langsung ke Bank KB Bukopin Pekanbaru untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan.

#### Kuesioner

Pada tahap ini, dilakukan penyebaran kuesioner yang akan diisi oleh nasabah Bank KB Bukopin Pekanbaru yang menggunakan layanan KB Bukopin *Mobile Banking*.

#### Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah melakukan survey dan kuesioner, peneliti kemudian mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang berkaitan dengan kepuasan nasabah KB Bank Bukopin terhadap layanan KB Bukopin *Mobile Banking*.

#### Pembatasan Masalah

Tahap ini dilakukan untuk membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas sehingga penelitian itu lebih bisa fokus untuk dilakukan.

#### Analisa dan Pembahasan

Pada tahap ini, analisa dilakukan berdasarkan hasil survey, pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan. Selanjutnya hasil analisa dibahas untuk langkah perbaikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang menggunakan KB Bukopin *Mobile Banking*.

#### Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta memberi saran kepada pihak KB Bank Bukopin terkait faktor-faktor yang dapat lebih ditingkatkan agar KB Bukopin *Mobile Banking* dapat berperan secara optimal dalam meningkatkan kepuasan nasabah, serta kepada pembaca dan dan peneliti

selanjutnya untuk lebih mengembangkan penelitian selanjutnya.

#### Populasi dan Sampel

Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode sampling jenis ini merupakan pemilihan sekelompok subjek penelitian yang didasarkan pada suatu ciri atau sifat tertentu yang erat hubungannya dengan sifat populasi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini sasaran populasi yang akan dipilih adalah nasabah KB Bukopin Cabang Pekanbaru yang menggunakan layanan KB Bukopin *mobile banking*. Saat ini terdapat 1.363 orang nasabah yang menggunakan layanan KB Bukopin *mobile banking* di Pekanbaru. Dengan mengetahui jumlah populasi, maka selanjutnya adalah menentukan jumlah sampel. Dari jumlah populasi sasaran yaitu sebanyak 1.363 nasabah dengan tingkat kesalahan 10%, maka didapat jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus dari Slovin yaitu

$$\text{Dimana: } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$n$  : Jumlah sampel yang diperlukan

$N$  : Jumlah Populasi

$e$  : nilai kritis yang digunakan (10%)

Sehingga jumlah sampel yang didapatkan yaitu:

$$n = \frac{1.363}{1 + 1.363(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.363}{1+13,63}$$

$$n = \frac{1.363}{14,63}$$

$$n = 93,1647$$

$$n = 93 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel minimal yang harus digunakan dalam penelitian adalah 93 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan nasabah KB Bukopin Pekanbaru yang menggunakan layanan *mobile banking* KB Bukopin dengan menggunakan metode *importance performance analysis*. Penilaian yang digunakan pada penelitian ini didapat dari *quesioner*. Target penelitian ini yaitu nasabah KB Bank Bukopin Pekanbaru yang menggunakan layanan *mobile banking* KB Bukopin yaitu sebanyak 1.363 orang, untuk menentukan jumlah responden maka digunakan rumus slovin dengan nilai toleransi 10%, maka didapatkan responden sebanyak 93,16 dan dibulatkan menjadi 93 responden.

Data yang digunakan untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking* KB Bukopin didapat melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Kuesioner yang disebar oleh peneliti dibuat dalam bentuk *google form* yang kemudian disebar secara online dengan mengirim pesan ke no *handphone* nasabah. Model kuesioner dalam *google form* dibuat dalam bentuk atau model skala *likert* dengan 5 pilihan jawaban yang kemudian responden menjawab 1 pilihan sesuai dengan pengalaman responden ketika menggunakan layanan *mobile banking* KB Bukopin

Untuk mengolah kuesioner yang telah didapat dari hasil *google form* yang telah disebar, peneliti mengelola kuesioner menggunakan SPSS 25. Sebelum data hasil kuesioner tersebut dianalisis, peneliti terlebih dahulu melakukan proses input pada Microsoft Excel baru kemudian melakukan proses tabulasi lalu dapat hasil yang berbentuk tabulasi. Setiap atribut pertanyaan pada

tabel menggunakan inisial dengan keterangan sebagai berikut :

P1 = Kenyamanan ruang tunggu kantor

P2 = Bank KB Bukopin memiliki display dan informasi yang cukup mengenai produk dan jasa bank

P3 = Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan *Mobile Banking* KB Bukopin

P4 = Petunjuk informasi tentang proses aktivasi *Mobile Banking* KB Bukopin

P5 = *Mobile Banking* KB Bukopin memiliki fitur yang lengkap

P6 = Prosedur aktivasi yang jelas

P7 = Petugas menyelesaikan pelayanan *Mobile Banking* tepat waktu

P8 = Proses transaksi yang cepat dan mudah

P9 = Kemudahan dalam transaksi melalui layanan *Mobile Banking* KB Bukopin

P10 = Bank Bukopin tidak pernah melakukan kesalahan dalam pencatatan keuangan

P11 = Kesiapan karyawan dalam membantu bila nasabah mengalami kesulitan terkait layanan *Mobile Banking* KB Bukopin

P12 = Kecepatan jaringan/situs layanan *Mobile Banking* KB Bukopin

P13 = Karyawan cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah

P14 = Karyawan ramah dan profesional sehingga nasabah merasa nyaman menyampaikan keluhan

P15 = Karyawan yang mengerti dan berpengalaman dalam layanan *Mobile Banking* KB Bukopin

P16 = Nasabah merasa aman melakukan transaksi di layanan *Mobile Banking* KB Bukopin

P17 = Kerahasiaan data nasabah dijamin

P18 = Kemudahan dalam mengakses layanan *Mobile Banking* KB Bukopin

P19 = Jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah

P20 = Kepekaan petugas untuk menerima keluhan dan pengaduan nasabah terkait layanan *Mobile Banking* KB Bukopin

P21 = KB Bukopin memberikan informasi terhadap gangguan pelayanan

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 93 orang dengan  $\alpha = 5\%$ , sehingga nilai r tabel untuk penelitian ini adalah sebesar 0,202. Data dinyatakan valid jika *Correlations* melebihi *R\_tabel*, uji validitas pada kuesioner kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

N o	Atrib ut	Correlatio ns	R <sub>tab</sub> el	Keterang an
<b>Tangible (Bukti fisik)</b>				
1	P1	0,498	0,202	Valid
2	P2	0,541	0,202	Valid
3	P3	0,644	0,202	Valid
4	P4	0,626	0,202	Valid
5	P5	0,630	0,202	Valid
<b>Reliability (Keandalan)</b>				
6	P6	0,629	0,202	Valid
7	P7	0,650	0,202	Valid
8	P8	0,581	0,202	Valid
9	P9	0,660	0,202	Valid
10	P10	0,615	0,202	Valid
<b>Responsiveness (Responsif)</b>				
11	P11	0,534	0,202	Valid
12	P12	0,271	0,202	Valid
13	P13	0,528	0,202	Valid
14	P14	0,471	0,202	Valid
15	P15	0,634	0,202	Valid
<b>Assurance (Jaminan)</b>				
16	P16	0,506	0,202	Valid
17	P17	0,539	0,202	Valid
18	P18	0,716	0,202	Valid
<b>Empathy (Empati)</b>				
19	P19	0,615	0,202	Valid

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah lanjutan**

20	P20	0,624	0,202	Valid
21	P21	0,604	0,202	Valid

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepentingan Nasabah**

No	Pertanyaan	Correlat ions	R_tabel	Keterangan
<b>Tangible (Bukti fisik)</b>				
1	P1	0,291	0,202	Valid
2	P2	0,357	0,202	Valid
3	P3	0,500	0,202	Valid
4	P4	0,551	0,202	Valid
5	P5	0,361	0,202	Valid
<b>Reliability (Keandalan)</b>				
6	P6	0,576	0,202	Valid
7	P7	0,519	0,202	Valid
8	P8	0,464	0,202	Valid
9	P9	0,494	0,202	Valid
10	P10	0,373	0,202	Valid
<b>Responsiveness (Responsif)</b>				
11	P11	0,560	0,202	Valid
12	P12	0,501	0,202	Valid
13	P13	0,542	0,202	Valid
14	P14	0,584	0,202	Valid
15	P15	0,390	0,202	Valid
<b>Assurance (Jaminan)</b>				
16	P16	0,339	0,202	Valid
17	P17	0,496	0,202	Valid
18	P18	0,470	0,202	Valid
<b>Empathy (Empati)</b>				
19	P19	0,375	0,202	Valid
20	P20	0,473	0,202	Valid
21	P21	0,471	0,202	Valid

**Tabel 4. Reliabilitas Kepuasan Nasabah**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.899	.900	21

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai cronbach alpha sebesar 0.899. Nilai ini telah melewati syarat reliabilitas sebesar 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya atau reliable.

**Tabel 5. Reliabilitas Kepentingan Nasabah**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.817	.815	21

.817	.815	21
------	------	----

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai cronbach alpha sebesar 0.817. Nilai ini telah melewati syarat reliabilitas sebesar 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya atau reliable.

Kategori koefisien reliabilitas (Guilford, 1956: 145)

Penilaian atribut pelayanan KB Bukopin Mobile Banking dalam penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Selanjutnya atribut yang telah dianalisis tersebut dibuat ke dalam diagram kartesius agar nantinya dapat diketahui atribut mana saja yang perlu dipertahankan ataupun perlu mendapat perhatian utama dari pihak KB Bukopin. Berikut ini adalah hasil perhitungan atribut menggunakan metode IPA:

**Tabel 6. Hasil Perhitungan Metode IPA**

No	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	Kesesuaian
<b>Tangible (Bukti fisik)</b>				
1	P1	342	434	78,80%
2	P2	337	429	78,55%
3	P3	344	419	82,10%
4	P4	330	411	80,29%
5	P5	350	426	82,15%
<b>Reliability (Keandalan)</b>				
1	P6	337	418	80,62%
2	P7	332	418	79,42%
3	P8	334	425	78,58%
4	P9	341	413	82,56%
5	P10	352	425	82,82%
<b>Responsiveness (Responsif)</b>				
1	P11	340	415	81,92%
2	P12	322	424	75,94%
3	P13	327	419	78,04%
4	P14	338	413	81,84%
5	P15	335	418	80,14%

Assurance (Jaminan)				
1	P16	334	439	76,08%
2	P17	354	417	84,89%
3	P18	339	412	82,28%
Empathy (Empati)				
1	P19	327	407	80,34%
2	P20	332	421	78,85%
3	P21	340	414	82,12%

Tabel di atas menunjukkan hasil dari perhitungan tingkat kesesuaian (TKi) antara tingkat kepuasan dan kepentingan dengan rumus :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

TKi = Tingkat Kesesuaian Responden

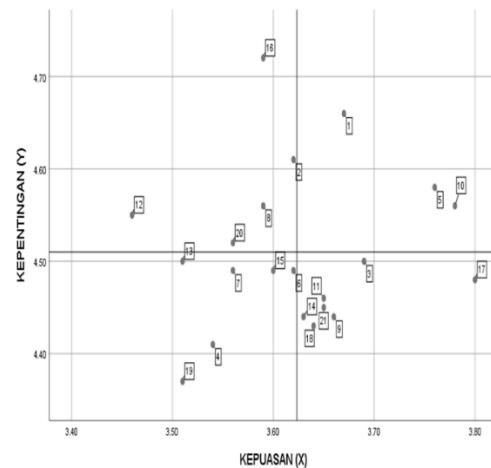
Xi= Jumlah skor penilaian kepuasan

Yi= Jumlah skor rata-rata penilaian kepentingan

Hasil dari Tabel 5.8 didapatkan dari total skor dari atribut tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan  $(342 \div 434) \times 100\% = 78,80\%$ ;  $(337 \div 429) \times 100\% = 78,55\%$  dan seterusnya. Maka didapatkan hasil 80,37% dari penjumlahan seluruh atribut tingkat kesesuaian sebagai berikut  $(7087 \div 8817) \times 100\% = 80,37\%$  dengan memiliki rentang nilai yang berada pada kisaran antara 75,94% sampai dengan 84,89%. Atribut yang memiliki nilai sebesar 75,94% adalah kecepatan jaringan/situs layanan *mobile banking* KB Bukopin. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan jaringan/situs layanan *mobile banking* dirasa masih belum sesuai dengan harapan nasabah sehingga perlu adanya perbaikan. Atribut yang memiliki nilai 84,89% adalah kerahasiaan data nasabah dijamin, hal ini menunjukkan bahwa kerahasiaan data nasabah telah dapat memenuhi harapan nasabah tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Hal ini didukung dengan pendapat Indriwinangsih dan Sudaryanto

(Lodhita, 2014), jika presentase <80% maka kesesuaian kinerja dari atribut tidak dapat memenuhi harapan responden, jika presentase 80%-100% maka kesesuaian atribut dapat memenuhi harapan responden tetapi masih perlu diperbaiki, dan jika presentase >100% maka atribut tersebut telah melebihi harapan responden/sangat memuaskan.

Berikut ini adalah hasil gambar diagram kartesius terhadap nilai rata-rata atribut pelayanan dari Performance dan Importance:



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius

Keterangan :

- 1) Kenyamanan ruang tunggu kantor
- 2) Bank KB Bukopin memiliki display dan informasi yang cukup mengenai produk dan jasa bank
- 3) Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- 4) Petunjuk informasi tentang proses aktivasi *Mobile Banking* KB Bukopin
- 5) *Mobile Banking* KB Bukopin memiliki fitur yang lengkap
- 6) Prosedur aktivasi yang jelas
- 7) Petugas menyelesaikan pelayanan *Mobile Banking* tepat waktu

- 8) Proses transaksi yang cepat dan mudah
- 9) Kemudahan dalam transaksi melalui layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- 10) Bank Bukopin tidak pernah melakukan kesalahan dalam pencatatan keuangan
- 11) Kesiapan karyawan dalam membantu bila nasabah mengalami kesulitan terkait layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- 12) Kecepatan jaringan/situs layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- 13) Karyawan cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah
- 14) Karyawan ramah dan profesional sehingga nasabah merasa nyaman menyampaikan keluhan
- 15) Karyawan yang mengerti dan berpengalaman dalam layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- 16) Nasabah merasa aman melakukan transaksi di layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- 17) Kerahasiaan data nasabah dijamin
- 18) Kemudahan dalam mengakses layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- 19) Jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah
- 20) Kepekaan petugas untuk menerima keluhan dan pengaduan nasabah terkait layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- 21) KB Bukopin memberikan informasi terhadap gangguan pelayanan

Berdasarkan gambar kuadran di atas maka penjelasan lebih lanjut mengenai kuadran-kuadran tersebut adalah:

#### Prioritas Utama

Pada kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting tetapi bank belum menjalankannya sesuai dengan harapan nasabah. Sehingga nasabah tidak begitu puas. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor 2, 8, 12, 16 dan 20 yakni:

- Bank KB Bukopin memiliki display dan informasi yang cukup mengenai produk dan jasa bank
- Proses transaksi yang cepat dan mudah
- Kecepatan jaringan/situs layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- Nasabah merasa aman melakukan transaksi di layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- Kepekaan petugas untuk menerima keluhan dan pengaduan nasabah terkait layanan *Mobile Banking* KB Bukopin

#### Pertahankan Prestasi

Pada kuadran ini merupakan atribut yang telah berhasil dilaksanakan oleh bank, karena itu atribut tersebut wajib dipertahankan serta dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor 1, 5, dan 10 yakni:

- Kenyamanan ruang tunggu kantor
- *Mobile Banking* KB Bukopin memiliki fitur yang lengkap
- Bank Bukopin tidak pernah melakukan kesalahan dalam pencatatan keuangan

#### Prioritas Rendah

Pada kuadran ini merupakan atribut yang kurang memiliki pengaruh bagi nasabah, pelaksanaan oleh perusahaan juga biasa-biasa saja serta dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor 4, 6, 7, 13, 15, dan 19 yakni:

- Petunjuk informasi tentang proses aktivasi *Mobile Banking* KB Bukopin



- Prosedur aktivasi yang jelas
- Petugas menyelesaikan pelayanan *Mobile Banking* tepat waktu
- Karyawan cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah
- Karyawan yang mengerti dan berpengalaman dalam layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- Jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah

#### Berlebihan

Pada kuadran ini merupakan atribut yang kurang berpengaruh terhadap nasabah tetapi pelaksanaan oleh bank terlalu berlebihan serta dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor 3, 9, 11, 14, 17, 18, 21, yakni :

- Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- Kemudahan dalam transaksi melalui layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- Kesiapan karyawan dalam membantu bila nasabah mengalami kesulitan terkait layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- Karyawan ramah dan profesional sehingga nasabah merasa nyaman menyampaikan keluhan
- Kemudahan dalam mengakses layanan *Mobile Banking* KB Bukopin
- KB Bukopin memberikan informasi terhadap gangguan pelayanan

#### SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan artis korea sebagai *brand ambassador* produk kecantikan lokal memiliki beberapa ketungan tentunya untuk pihak *brand* dan fans artis tersebut. Keuntungan bagi pihak *brand* kecantikan itu sendiri yaitu mereka mendapatkan keuntungan dari sisi

penjualan karena target pasar mereka yaitu penggemar Kdrama dan *Idol Group* Korea Selatan yang dimana dikenal loyal. Kekurangannya bagi masyarakat non kpopers yang merasa bahwa penggunaan artis korea sebagai *brand ambassador* dinilai kurang relevan dengan masyarakat di Indonesia khususnya dari segi skin type.

Model terbaik yang dapat digunakan untuk analisis klasifikasi sentimen adalah SVM dengan nilai akurasi 83.60% dengan precision 83.86% dan recall 99.62%. Hasil analisis klasifikasi sentimen terhadap penggunaan artis korea selatan sebagai *brand ambassador* produk kecantikan lokal menunjukkan kecenderungan masyarakat bersikap positif dengan adanya keputusan tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), 269-283.
- Alawiyah, D., & Ariyanti, M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (persero). *eProceedings of Management*, 6(2).
- Basya, M. M., & Betty Silfia, A. U. (2020). Analisis SWOT dengan Model Importance Performance Analysis (IPA) pada Layanan Fintech Bank Syariah Indonesia. *El-Qist: Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)*, 10(2), 179-191.
- Fajri, L., Sugiarto, S., & Anggraini, R. (2019). Penerapan metode IPA (importance performance analysis)

- untuk menganalisis kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan bus Trans Koetaradja (Studi kasus: Koridor I Keudah–Darussalam). *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 2(2), 164-173.
- Hidayatulloh, M., & Sisilia, K. (2017). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Pt. Bri (Persero), Tbk. Cabang Karawang) Dengan Metode Importance Performance Analysis. *eProceedings of Management*, 4(2).
- Lintang, L., & Hafidzah, N. A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 5(2), 1570-1574.
- Liza, C. (2022). Peningkatan Efektivitas Pembelajaran Akuntansi melalui Program MiCelAc (Microsoft Excel Accounting). *Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan (JKIP)*, 2(2), 92-102. <https://doi.org/10.55583/jkip.v2i2.250>
- Nasution, S. A., Marnisah, L., & Zamzam, F. (2020). Analisis Pengaruh Manage It Human Resource (Po7) Dan Educate And Trainusers (Ds7) Pada Frame Work Cobit 4.1 Terhadap It Service Management (Itsm) Di PT Semen Baturaja (Persero) Tbk. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 5(2), 141-158.
- Nawangsari, S., & Widiastuti, R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT Bank DKI–Depok). *Sebatik*, 22(2), 51-55.
- Nugraha, A. R., Zulkarnain, Z., & Sulistyowati, L. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Layanan M-Banking Dan Dampaknya Terhadap Minat Memiliki Produk Lain Di Pt Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(2), 116-127.
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021, September). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance-performance analysis (ipa). In *Forum Ekonomi* (Vol. 23, No. 3, pp. 431-441).
- Rusdianti, E., Purwantini, S., & Wardoyo, P. (2017). Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Bni E–Banking. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 18(2), 226-240.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63-76.