

**ANALISIS PENERAPAN *E- SERVICE QUALITY* DAN KEPUASAN NASABAH
PENGGUNA BJB DIGI
(Case Study Bank bjb Kantor Cabang Khusus Banten)**

Novia Indah Lestari¹, Resti Suhliah²

Universitas Serang Raya

noviaindahl22@gmail.com

Abstrak

Bank bjb merupakan salah satu bank pembangunan daerah terbesar di Indonesia, bank bjb meluncurkan *mobile banking* yaitu bjb digi sebagai alat transaksi digital. Namun berdasarkan komplain yang terdapat pada *playstore*, pengguna bjb digi mengeluhkan beberapa fitur yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya hingga pelayanan yang diberikan bjb digi dalam merespon keluhan nasabah belum sesuai dengan keinginan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan *e service quality* dan kepuasan nasabah pada aplikasi *bjb digi*. Jenis penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan analisis data deskriptif, metode sampling menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah bank bjb yang menggunakan aplikasi *mobile banking* bjb digi. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil perhitungan pada penerapan *e-service quality* pada bjb digi mendapatkan rata rata nilai sebesar 64,33% yang menunjukkan bahwa angka tersebut berada pada kategori baik. Hasil perhitungan pada Kepuasan Nasabah sebesar 64,06% yang menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan adanya bjb digi. Menurut hasil analisis data yang telah dilakukan, aspek yang perlu diperbaiki dalam *e-service quality* yaitu kecepatan dan ketepatan bjb digi dalam menanggapi keluhan nasabah.

Kata Kunci : *E- service Quality*, Kepuasan Pelanggan, *Mobile banking*, *bjb Digi*

Abstract

Bank BJB is one of the largest regional development banks in Indonesia, it hasBank BJB is a prominent regional development bank in Indonesia that offers BJB Digi as a digital transaction tool. However, according to complaints on the Playstore, BJB Digi users have reported that some features are not functioning as intended and that the services provided by BJB Digi in responding to customer complaints do not meet customer expectations. This research aims to analyze the implementation of e-service quality and customer satisfaction in the BJB Digi application. This research uses quantitative descriptive methods, and nonprobability sampling with purposive sampling as the sampling method. The population in this research is customers of BJB Digi, and the data collection technique uses a questionnaire. The results obtained from e-service quality at BJB Digi show an average value of 64.33%, indicating that the figure falls in the good category. The customer satisfaction calculation results show an average value of 64.06%, indicating that customers are satisfied with the existence of BJB Digi.

Keywords: *E-service Quality*, Customer Satisfaction, Mobile Banking, *bjb Digi*

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi dalam dunia modern sekarang ini peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Dengan perubahan zaman yang semakin canggih dan modern ini, memungkinkan semua kalangan masyarakat di Indonesia, khususnya di Provinsi Banten menggunakan *smartphone* sebagai perantara dalam menjalankan aktivitas yang dilakukan dengan digital. Sehingga, dengan meningkatnya penggunaan *smartphone* menjadi faktor pendorong perubahan paradigma bank tradisional menjadi *mobile banking* (Nurlina & Singasatia, 2022). Memiliki status sebagai salah satu bank pembangunan terbesar di Indonesia, pada tanggal 20 November 2016 bank bjb meluncurkan aplikasi *Mobile banking* yakni Digi by bank bjb sebagai alat transaksi digital yang disediakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi digital sehingga dapat memberikan pelayanan yang ekstra dan tanpa batas kepada nasabahnya. Aplikasi *mobile banking* bank bjb yaitu bjb DIGI milik PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten yang diintegrasikan ke dalam *smartphone* berbasis sistem operasi Android, Blackberry, dan iOS yang diluncurkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi digital yang tentunya untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah, sehingga hal inilah yang melatar belakangi pembentukan sistem online oleh pihak bank bjb. Aplikasi Bjb Digi memiliki fitur layanan yang terdapat di dalamnya, seperti bjb sms, bjb Net, bjb panggilan dan informasi bjb (Sukmawati & Sastika, 2018).

Dilansir dari Detik News yang di akses pada Selasa 16 Mei 2023 menyatakan bahwa pada awal Mei 2021, bank bjb masuk dalam 10 Mobile Banking dengan performa terbaik versi riset Infobank. Dan sekarang menduduki urutan ke-8 dari 10 bank nasional yang menerapkan layanan *mobile banking*. Dengan hasil riset disebutkan pada 2020 performa *mobile banking* bank bjb berada di angka 76,67 yang kemudian pada tahun 2021 naik menjadi 81,65. Jika dilihat dari platform resmi bjb digi pada playstore pencapaian rating *mobile banking* bjb digi yaitu berada pada angka 3,1 % dari 5,0%. Yang dimana rate satu dan rate lima hampir seimbang, yang menunjukkan bahwa masih banyak kendala yang dihadapi nasabah dalam pelayanan yang diterapkan pada bjb DIGI.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa keluhan dari pengguna bjb digi diantaranya yaitu pada aksesibilitas, ketersediaan produk serta respon bjb digi dalam menanggapi keluhan nasabah. Sehingga untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan bjb digi kepada penggunaanya, maka digunakan model *e-servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, model *servqual* adalah model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen pemasaran jasa. Banyaknya keluhan mengenai pelayanan yang terdapat pada *mobile banking* bjb DIGI dan mengingat pentingnya kualitas pelayanan terhadap transaksi yang dilakukan nasabah pada bjb DIGI dan memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah, maka Penelitian yang berjudul **ANALISIS PENERAPAN E- SERVICE QUALITY DAN KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BJB DIGI PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JABAR DAN BANTEN (Case Studi Bank bjb Kantor Cabang Khusus Banten)** ini penting dilakukan untuk mengetahui seberapa mampu *mobile banking* bjb DIGI menerapkan pelayanan secara elektronik (*E- Service Quality*) dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang berdampak pada tingkat kepuasan nasabah.

TINJAUAN PUSTAKA

Mobile Banking

Mobile banking menurut Hutabarat (2010) yaitu sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama

dengan ATM kecuali dalam pengambilan uang *cash*. Sistem layanan *mobile banking* menggunakan teknologi tinggi yang tentunya dengan ketepatan fungsi yang benar, sehingga keamanan dan perlindungan informasi pelanggan terjamin serta *mobile banking* juga memudahkan nasabah dalam penggunaannya.

E- Service Quality

Menurut Zeithaml *et al.*, dalam (Tjiptono dan Chandra, 2016:176) *E-SERVQUAL* adalah model kualitas jasa online yang paling komprehensif dan integratif. Dikarenakan dimensi yang dikemukakan Zeithaml *et al.* (Tjiptono dan Chandra, 2016:176) relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik. Sedangkan menurut Menurut Zeithaml *et al* (2009:115) *e-service quality* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web memfasilitasi belanja, pembelian, dan pengiriman yang efisien dan efektif. Pearson (2012:201) juga berpendapat *e-service quality* yaitu sebagai pertemuan antara ekspektasi konsumen tanpa interaksi langsung dalam layanan yang diberikan.

Menurut Zeithaml *et al.*, dalam (Tjiptono dan Chandra, 2016:176), menyatakan bahwa terdapat tujuh dimensi *E- Service Quality* yang secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Efficiency* merupakan kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk atau jasa yang diinginkan, dan informasi yang berkaitan mengenai produk atau layanan tersebut, juga meninggalkan situs yang bersangkutan dengan maintenance.
- b. *Fulfilment*, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan produk atau fitur dan layanan, juga pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- c. *Reliability* berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs yang bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
- d. *Privacy*, berupa jaminan bahwa data pribadi atau akun pribadi pengguna terjaga dan terlindungi informasi dan keamanannya.
- e. *Responsiveness*, merupakan penanganan efektif atas masalah konsumen. Layanan yang cepat dapat memberikan rasa yang lebih nyaman bagi konsumen dalam melakukan pembelian secara online.
- f. *Compensation*, meliputi pengembalian ulang, reward atau komisi, biaya pengiriman, biaya penanganan produk atau juga biaya penanganan akun user dalam aplikasi dan lain lain.
- g. *Contact*, mencerminkan kebutuhan kebutuhan pengguna untuk bisa berbicara dengan staff layanan pelanggan secara online atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin).

Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2019:79), memberikan definisi kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan dan ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Menurut Oliver R.L (2006) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang di dapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil kerja produk yang dipersepsikan dengan ekspektasinya”.

Menurut Tjiptono (2019:79) dalam teori kepuasan pelanggan terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen yaitu:

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberi nilai yang tinggi kepada pelanggannya.
- c. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.

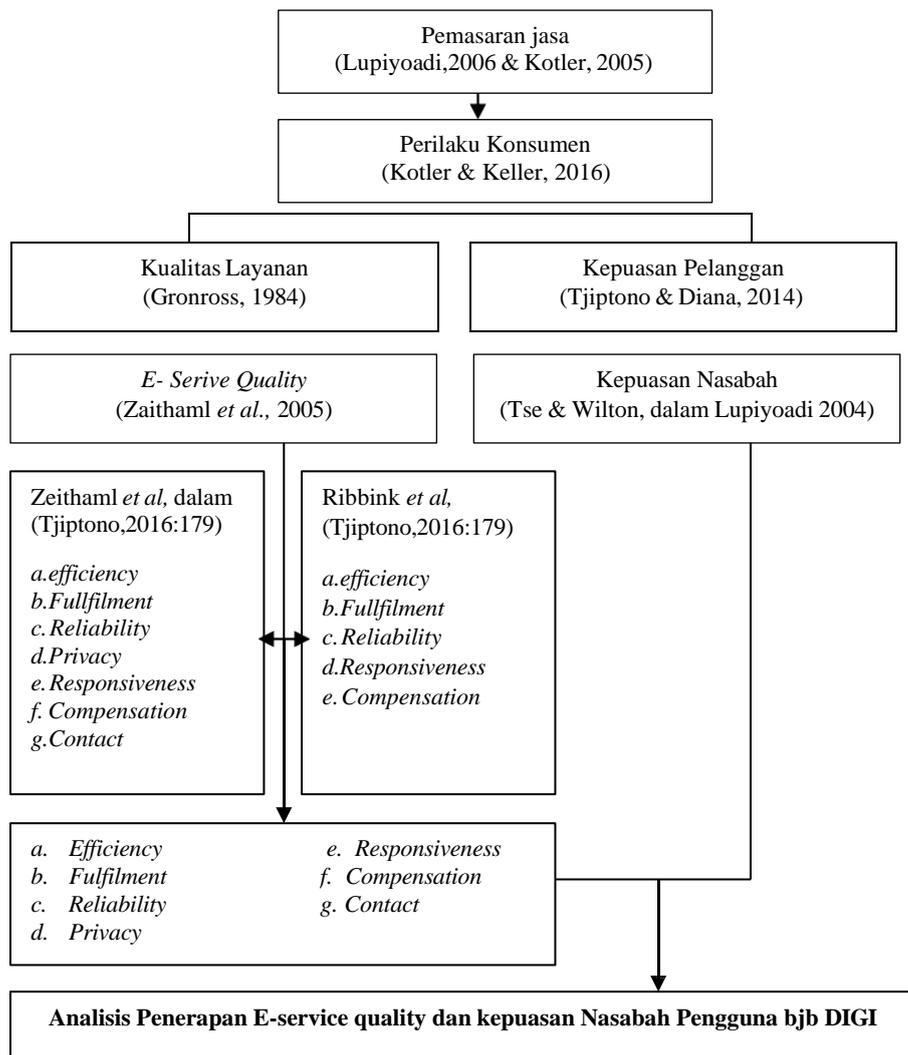
- d. Faktor emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila menggunakan produk merek tertentu.
- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau mem buang waktu untuk mendapatkan suatu produk, cenderung puas terhadap produk.

Kepuasan Nasabah

Menurut Tse dan Wilton (dalam Lupiyoadi, 2004:349) kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Paradigma Penelitian

Adapun paradigma dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 Paradigma Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan yang bersifat kuantitatif dengan analisis data deskriptif. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara dan kuesioner yang disebarkan kepada responden untuk mengungkap tanggapan terhadap tema penelitian yang dilakukan, yaitu nasabah PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten.

Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa artikel, buku dan referensi yang berasal dari tempat penelitian untuk mendukung hasil data primer.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Wawancara yang dilakukan terdiri dari tujuh pertanyaan yang diajukan kepada tiga orang nasabah aktif bank bjb. Sedangkan kuesioner terdiri dari 26 pernyataan dan menggunakan skala likert (1 = sangat tidak setuju – 5 = sangat setuju). Adapun perhitungan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan disajikan dalam bentuk rentang nilai dan persentase yang kemudian akan dimasukkan kedalam rating scale sesuai dengan kategori agar dapat ditarik kesimpulannya.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten yang ada di Provinsi Banten. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling* (teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu). Adapun sampel yang diambil adalah nasabah aktif bank bjb yang menggunakan aplikasi bjb digi dengan jumlah 100 orang penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus *lemeshow* berikut ini:

$$n_0 = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian Analisis E- Service Quality dan Kepuasan Nasabah Pengguna bjb DIGI Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (KCK Banten), peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah bank bjb di Provinsi Banten. Adapun data dari 100 responden ini dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki – laki	49	49%
2	Perempuan	51	51%
	Total	100	100%
Usia			
1	<18 Tahun	14	14%
2	18 – 30 Tahun	76	76%
3	30 – 50 Tahun	8	8%
4	>50 Tahun	2	2%
	Total	100	100%
Domisili			
1	Pandeglang	48	48%
2	Serang	37	37%
3	Kota Serang	3	3%
4	Kota Cilegon	4	4%
5	Tangerang	7	7%
6	Lebak	1	1%
	Total	100	100%

sumber: Data diolah, 2023

Hasil Analisis Data

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu *e- service quality* dan kepuasan nasabah. *E- service quality* memiliki tujuh dimensi utama yaitu *efficiency, fullfilment, reliability, privacy, responsiveness, compensation* dan *contact*. Sedangkan Kepuasan nasabah memiliki lima dimensi utama yaitu *product, price, service quality, emostional* dan *cost*. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dihasilkan melalui kuesioner yang disebar kepada 100 responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner terbuka dan langsung sehingga responden dapat memilih jawaban dengan bebas.

Adapun skala yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur yaitu skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok mengenai fenomena sosial. Dengan *Skala Likert*, Variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi dimensi yang memiliki indikator variabel. Indikator variabel dijadikan sebagai acuan untuk menyusun item-item berupa pertanyaan maupun pernyataan Yang dimana, setiap jawaban dari masing-masing item akan diukur menggunakan skala likert yang mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif.

Tabel 4.2 Bobot Skor

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2018)

Untuk menghitung hasil dari persentase bobot skor, penulis menggunakan rumus untuk menghitung skor idel dengan jumlah responden 100 orang kemudian dikalikan dengan skor seluruh item. Adapun rumus perhitungannya yaitu sebagai berikut:

$$\text{Skor Ideal} = \text{Skala} \times \text{Jumlah Responden}$$

Dalam penelitian ini skor tertinggi yaitu 5 dan jumlah respondennya yaitu 100 orang, sehingga skala dapat dirumuskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Skor Ideal

Skala	Ket	Jumlah Responden	Skor Ideal
5	SS	100	500
4	S	100	400
3	KS	100	300
2	TS	100	200
1	STS	100	100
Total			1500

Sumber: Sugiyono (2017)

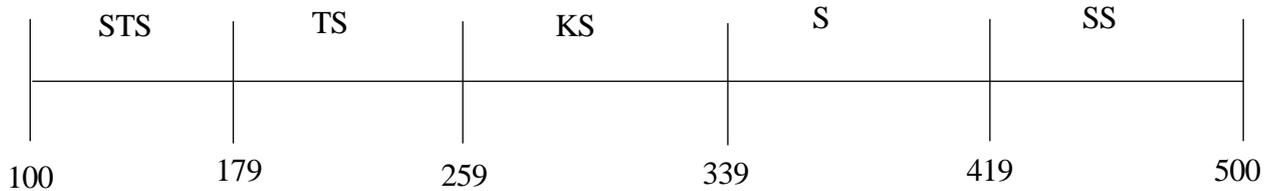
Skor yang telah diperoleh akan dianalisa menggunakan *rating scale*. *Rating Scale* digunakan untuk mengetahui hasil data angket kuesioner yang disebar dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.4 Rentang Nilai

Rentang Nilai	Skala
100 – 179	STS
180 – 259	TS
260 – 339	KS
340 – 419	S
420 – 500	SS

Sumber: Sugiyono (2017)

Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh *rating scale* seperti di bawah ini:



Gambar 4.1 Rating Scale

sumber: Sugiyono (2018:95)

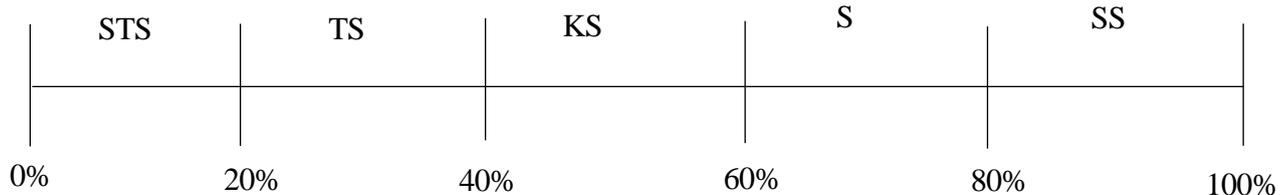
Namun jika dihitung dalam bentuk persentase maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

Tabel 4.5 Rentang Nilai

Rentang Nilai	Skala
0 % - 20%	STS
21% - 40%	TS
41% - 60%	KS
61% - 80%	S
81% - 100%	SS

Sumber: Sugiyono (2018)

Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh *rating scale* berikut ini:



Gambar 4.2 Rating Scale efficiency

Sumber: Sugiyono (2018)

Dimensi Efficiency

Berdasarkan data yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden pada dimensi *efficiency*, mayoritas responden menjawab baik/setuju, berikut merupakan rangkuman persentase jawaban responden:

Tabel 4.6 Rekapitulasi tanggapan responden Dimensi Efficiency

No. Item	Skor Ideal					Total Skor	Kategori
	5 (SS)	4 (S)	3(KS)	2 (TS)	1 (STS)		
1	25	65	6	2	2	409	Setuju/ Baik
2	23	53	14	5	5	384	Setuju/ Baik
3	29	45	16	6	4	389	Setuju/ Baik
Total	77	163	36	13	11	1182:3 = 394	Setuju/ Baik

sumber: Data diolah,2023

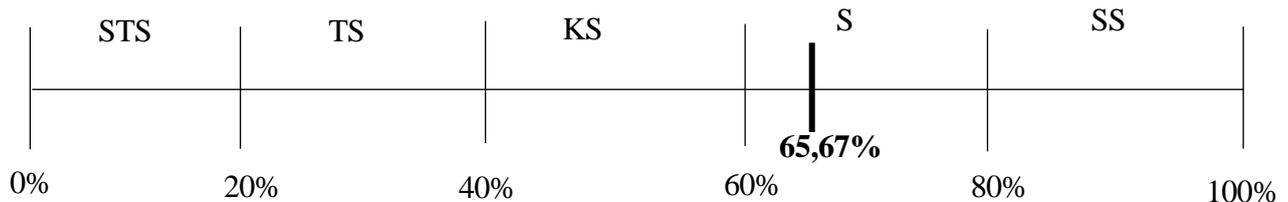
Tabel 4.7 Rekapitulasi Skala Likert

No	Keterangan	Total
1	STS	11
2	TS	26
3	KS	108

4	S	652
5	SS	385
	Jumlah:	1182
	Skor Tertinggi:	1500
	Skor Terendah:	300
	Jumlah:	1800
	(Kp) %	65,67%

sumber: Data diolah,2023

Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh *rating scale* berikut ini:



Gambar 4.3 Rating Scale efficiency

Sumber: Sugiyono (2018)

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.6 dimensi *efficiency* memperoleh nilai sebesar 394, kemudian pada tabel 4.7 *rating scale* yang diperoleh yaitu sebesar 65,67%. Hasil ini menunjukkan bahwa responden setuju *mobile banking* bjb digi mudah diakses, baik dalam proses *log in*, pencarian produk maupun dalam proses *log out*.

Dimensi *Fullfilment*

Berdasarkan data yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden pada dimensi *fullfilment*, mayoritas responden menjawab baik/setuju, berikut merupakan rangkuman persentase jawaban responden:

Tabel 4.8 Rekapitulasi tanggapan responden Dimensi *Fullfilment*

No. Item	Skor Ideal					Total Skor	Kategori
	5(SS)	4 (S)	3(KS)	2(TS)	1 (STS)		
1	26	43	23	5	3	384	Setuju/ Baik
2	31	43	19	4	3	395	Setuju/ Baik
3	29	47	20	3	1	400	Setuju/ Baik
Total	86	133	62	12	7	1179 : 3 = 393	Setuju/ Baik

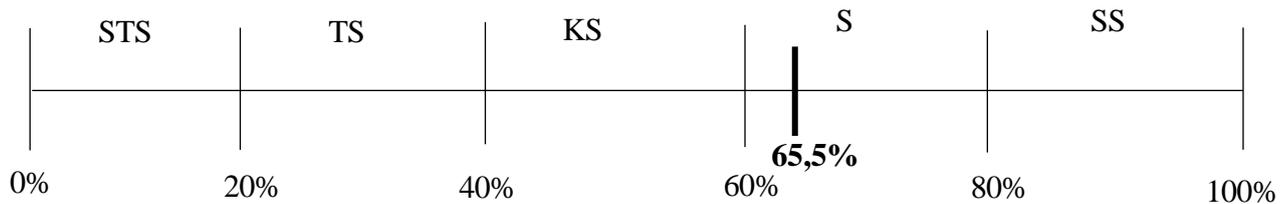
Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.9 Rekapitulasi Skala Likert

No	Keterangan	Total
1	STS	7
2	TS	24
3	KS	186
4	S	532
5	SS	430
	Jumlah:	1179
	Skor Tertinggi:	1500
	Skor Terendah:	300
	Jumlah:	1800
	%	65,5 %

sumber: data diolah,2023

Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh *rating scale* berikut ini:



Gambar 4.4 Rating Scale Fullfilment

Sumber: Sugiyono (2018)

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.8 memperoleh nilai 393 dan *Rating Scale* yang diperoleh dari dimensi *fullfilment* yaitu memperoleh nilai sebesar 65,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa akurasi janji layanan yang diberikan bjb digi sudah sesuai dengan keinginan nasabah dan ketersediaan produk pada bjb digi sudah memenuhi kebutuhan nasabah dan juga fitur yang mudah dipahami.

Dimensi Reliability

Berdasarkan data yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden pada dimensi *reliability*, mayoritas responden menjawab baik/setuju, berikut merupakan rangkuman persentase jawaban responden:

Tabel 4.10 Rekapitulasi tanggapan responden Dimensi Reliability

No. Item	Skor Ideal					Total Skor	Kategori
	5 (SS)	4 (S)	3 (KS)	2 (TS)	1 (STS)		
1	30	53	11	4	2	405	Setuju/ Baik
2	27	49	17	5	2	394	Setuju/ Baik
3	26	47	23	2	2	393	Setuju/ Baik
Total	83	149	51	11	6	1192 : 3 = 397	Setuju/ Baik

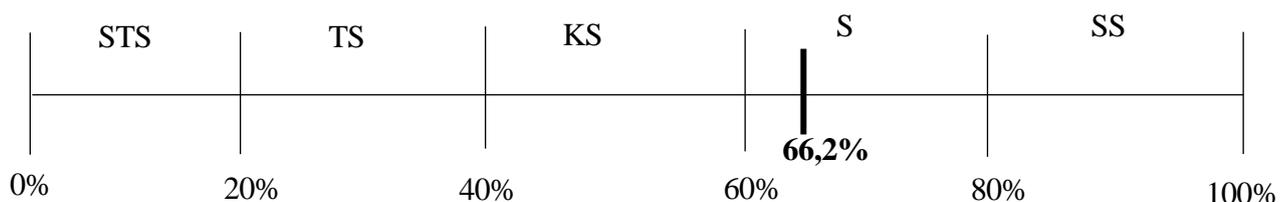
Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.11 Rekapitulasi Skala Likert

No	Keterangan	Total
1	STS	6
2	TS	22
3	KS	153
4	S	596
5	SS	415
	Jumlah:	1192
	Skor Tertinggi:	1500
	Skor Terendah:	300
	Jumlah:	1800
	%	66,2 %

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh *rating scale* berikut ini:



Gambar 4.5 Rating Scale Reliability

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.10 Dimensi *reliability* memperoleh nilai 397 dengan *Rating Scale* yang diperoleh yaitu sebesar 66,22%. Hasil ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa fitur-fitur pada mobile banking bjb digi berfungsi dengan semestinya sesuai dengan keinginan nasabah pengguna bjb digi.

Dimensi privacy

Berdasarkan data yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden pada dimensi *fullfilment*, mayoritas responden menjawab baik/setuju, berikut merupakan rangkuman persentase jawaban responden:

Tabel 4.12 Rekapitulasi tanggapan responden Dimensi Privacy

No. Item	Skor Ideal					Total Skor	Kategori
	5 (SS)	4 (S)	3 (KS)	2 (TS)	1 (STS)		
1	21	47	24	5	3	378	Setuju/ Baik
2	27	43	24	4	2	389	Setuju/ Baik
3	27	45	19	5	4	386	Setuju/ Baik
Total	75	135	67	14	9	1153 : 3 = 384	Setuju/ Baik

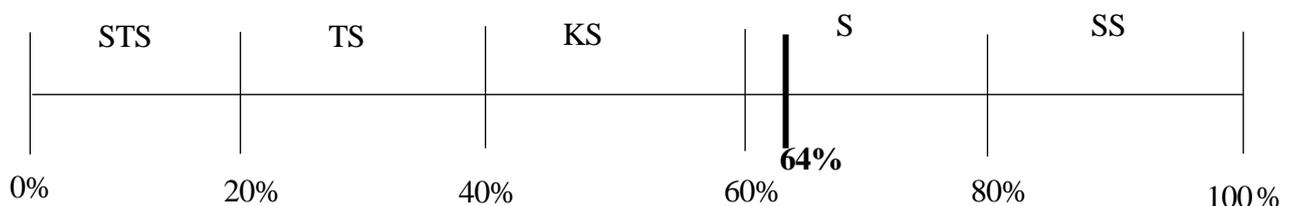
Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.13 Rekapitulasi Skala Likert

No	Keterangan	Total
1	STS	9
2	TS	28
3	KS	201
4	S	540
5	SS	375
	Jumlah:	1153
	Skor Tertinggi:	1500
	Skor Terendah:	300
	Jumlah:	1800
	%	64%

sumber: data diolah,2023

Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh *rating scale* berikut ini:



Gambar 4.6 Rating Scale Privacy

Sumber: Data diolah, 2023

Hasil analisis data pada tabel 4.12 Dimensi *Privacy* memperoleh nilai 384 dengan persentase *Rating Scale* yang diperoleh yaitu sebesar 64%. Hasil ini menunjukkan bahwa responden setuju mobile banking bjb digi memiliki tingkat keamanan yang tinggi, sehingga dapat menjaga data dan informasi pribadi nasabah.

Dimensi *responsiveness*

Berdasarkan data yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden pada dimensi *responsiveness*, mayoritas responden menjawab baik/setuju, berikut merupakan rangkuman persentase jawaban responden:

Tabel 4.14 Rekapitulasi tanggapan responden Dimensi *Responsiveness*

No. Item	Skor Ideal					Total Skor	Kategori
	5 (SS)	4 (S)	3 (KS)	2 (TS)	1 (STS)		
1	22	28	47	1	2	367	Setuju/ Baik
2	24	23	47	4	2	363	Setuju/ Baik
3	26	24	43	3	4	365	Setuju/ Baik
Total	72	75	411	16	8	195 : 3 = 365	Setuju/ Baik

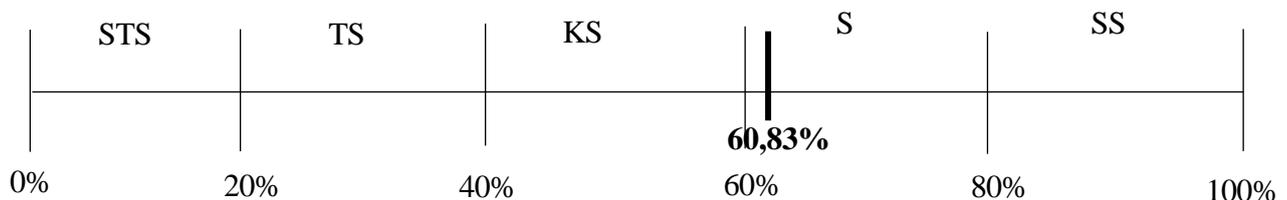
Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.15 Rekapitulasi Skala Likert

No	Keterangan	Total
1	STS	8
2	TS	16
3	KS	411
4	S	300
5	SS	360
	Jumlah:	1095
	Skor Tertinggi:	1500
	Skor Terendah:	300
	Jumlah:	1800
	%	60,83 %

sumber: data diolah,2023

Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh *rating scale* berikut ini:



Gambar 4.7 Rating Scale *Responsiveness*

Sumber: Data diolah, 2023

Hasil analisis data pada tabel 4.14 Dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai 365 *Rating Scale* yang diperoleh yaitu sebesar 60,83%. Artinya nasabah pengguna bjb digi setuju bahwa kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi keluhan nasabah cukup cepat. Hal tersebut dibuktikan dengan perolehan persentase pada dimensi *responsiveness* yang hampir mendekati kategori kurang baik. Sehingga masih banyak nasabah yang kurang setuju dengan pelayanan yang diberikan bjb digi dalam merespon keluhan nasabah, salah satunya yaitu dalam ketepatan menjawab pertanyaan nasabah.

Dimensi *Compensation*

Berdasarkan data yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden pada dimensi *Compensation*, mayoritas responden menjawab baik/setuju, berikut merupakan rangkuman persentase jawaban responden:

Tabel 4.16 Rekapitulasi tanggapan responden Dimensi *Compensation*

No. Item	Skor Ideal					Total Skor	Kategori
	5 (SS)	4 (S)	3 (KS)	2 (TS)	1 (STS)		
1	25	40	27	6	2	380	Setuju/ Baik
2	23	41	27	5	4	374	Setuju/ Baik
3	21	42	32	2	3	376	Setuju/ Baik
Total	69	123	86	13	9	1130 : 3 = 376	Setuju/ Baik

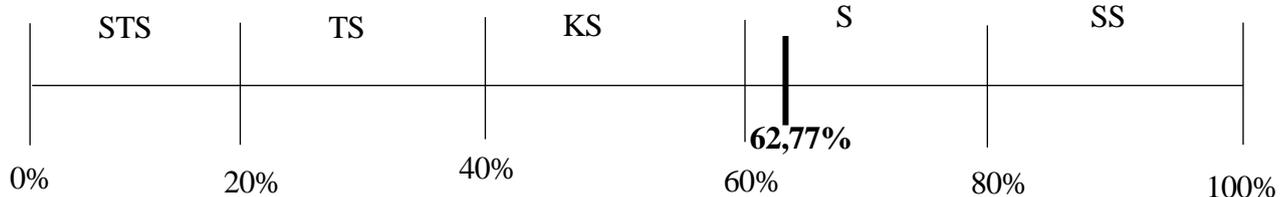
Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.17 Rekapitulasi Skala Likert

No	Keterangan	Total
1	STS	9
2	TS	26
3	KS	258
4	S	492
5	SS	345
	Jumlah:	1130
	Skor Tertinggi:	1500
	Skor Terendah:	300
	Jumlah:	1800
	%	62,77% %

sumber:Data diolah,2023

Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh *rating scale* berikut ini:



Gambar 4.8 Rtaing Scale Compensation

sumber:Data diolah,2023

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan (Tabel 4.16) dimensi *compensation* memperoleh nilai 376 dengan *Rating Scale* yang diperoleh yaitu sebesar 62,77%. Hasil ini menunjukkan bahwa responden setuju mobile banking bjb digi kompeten dan jujur dalam pemberian komisi maupun pengembalian dana.

Dimensi *Contact*

Berdasarkan data yang diperoleh berdasarkan tanggapan responden pada dimensi *fullfilment*, mayoritas responden menjawab baik/setuju, berikut merupakan rangkuman persentase jawaban responden:

Tabel 4.18 Rekapitulasi tanggapan responden Dimensi *Contact*

No. Item	Skor Ideal					Total Skor	Kategori
	5 (SS)	4 (S)	3 (KS)	2 (TS)	1(STS)		
1	29	43	25	3	0	398	Setuju/ Baik
2	26	45	25	2	2	391	Setuju/ Baik
3	25	40	32	2	1	386	Setuju/ Baik
Total	80	128	82	7	3	1175 : 3 = 392	Setuju/ Baik

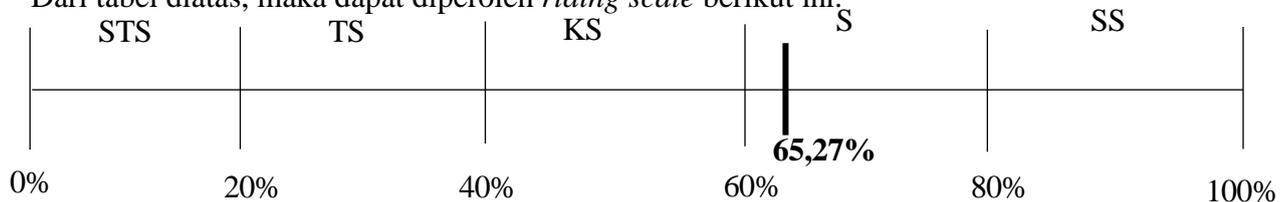
Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.19 Rekapitulasi Skala Likert

No	Keterangan	Total
1	STS	3
2	TS	14
3	KS	246
4	S	512
5	SS	400
	Jumlah:	1175
	Skor Tertinggi:	1500
	Skor Terendah:	300
	Jumlah:	1800
	%	65,27 %

sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh *rating scale* berikut ini:



Gambar 4.9 Rating Scale Contact

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, pada Tabel 4.18 Dimensi *contact* memperoleh nilai sebesar 392 dengan *Rating Scale* yang diperoleh dari dimensi *contact* berada diantara angka 60% sampai dengan 80% yaitu dengan perolehan nilai sebesar 65,27%. Hasil ini menunjukkan responden setuju bahwa mobile banking bjb digi menyediakan layanan yang dapat di hubungi nasabah apabila mengalami kendala pada saat menggunakan bjb digi.

Adapun rekapitulasi dari dimensi yang terdapat pada *e-service quality* yaitu dikelompokan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20 Rekapitulasi Data Responden Pada E- Service Quality

No. Item	Skor Ideal					Total Skor	Kategori
	5 (SS)	4 (S)	3 (KS)	2(TS)	1(STS)		
1	25	65	6	2	2	409	Setuju/ Baik
2	23	53	14	5	5	384	Setuju/ Baik
3	29	45	16	6	4	389	Setuju/ Baik
4	26	43	23	5	3	384	Setuju/ Baik
5	31	43	19	4	3	395	Setuju/ Baik
6	29	47	20	3	1	400	Setuju/ Baik
7	30	53	11	4	2	405	Setuju/ Baik
8	27	49	17	5	2	394	Setuju/ Baik
9	26	47	23	2	2	393	Setuju/ Baik
10	21	47	24	5	3	378	Setuju/ Baik
11	27	43	24	4	2	389	Setuju/ Baik

12	27	45	19	5	4	386	Setuju/ Baik
13	22	28	47	1	2	367	Setuju/ Baik
14	24	23	47	4	2	363	Setuju/ Baik
15	26	24	43	3	4	365	Setuju/ Baik
16	25	40	27	6	2	380	Setuju/ Baik
17	23	41	27	5	4	374	Setuju/ Baik
18	21	42	32	2	3	376	Setuju/ Baik
19	29	43	25	3	0	398	Setuju/ Baik
20	26	45	25	2	2	391	Setuju/ Baik
21	25	40	32	2	1	386	Setuju/ Baik
Total	542	906	521	78	53	8106 : 21 = 386	Setuju/ Baik

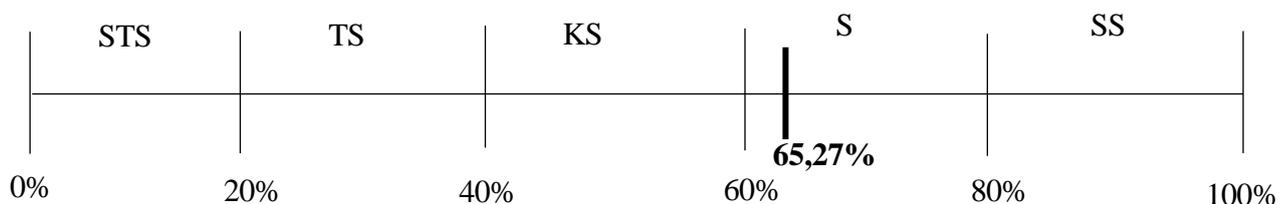
Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 4.21 Rekapitulasi Skala Likert

No	Keterangan	Total
1	STS	2710
2	TS	3624
3	KS	1563
4	S	156
5	SS	53
	Jumlah:	8106
	Skor Tertinggi:	10500
	Skor Terendah:	2100
	Jumlah:	12600
	(Kp) %	64,33 %

sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh *rating scale* berikut ini:



Gambar 4.10 Rating Scale e-Service Quality

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.20 rata rata pada dimensi e-service quality memperoleh nilai sebesar 386 dengan *Rating Scale* sebesar 64,33%. Angka tersebut berada diantara persentase 60% - 80%. Artinya responden setuju dengan kualitas pelayanan yang diberikan *mobile banking* bjb digi sudah memenuhi kebutuhan pengguna. Namun angka 64,33% menunjukkan bahwa masih terdapat 35,67% untuk mencapai angka 100%, artinya penerapan *e-service quality* pada bjb digi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan nasabah, hal ini dibuktikan dengan adanya responden yang menanggapi kurang setuju hingga sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan. Adapun beberapa hal yang perlu ditingkatkan sesuai dengan data yang telah diperoleh yaitu bjb digi harus lebih memperhatikan keluhan nasabah dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat ketika menangani keluhan atau permasalahan yang dialami nasabah pengguna bjb digi.

Kepuasan Pelanggan

Berikut ini merupakan rekapitulasi dari dimensi yang terdapat dalam variabel Kepuasan Pelanggan, yang terdiri dari *product*, *price*, *service quality*, *emotional* dan *cost*. Berikut merupakan hasil data yang telah diperoleh dari tanggapan responden dalam dimensi yang terdapat dalam kepuasan nasabah.

Tabel 4.22 Rekapitulasi tanggapan responden Dimensi Kepuasan Pelanggan

No. Item	Skor Ideal					Total Skor	Kategori
	5 (SS)	4 (S)	3(KS)	2 (TS)	1 (STS)		
1	22	44	29	4	1	382	Setuju/ Baik
2	25	45	25	3	2	388	Setuju/ Baik
3	21	43	29	3	4	374	Setuju/ Baik
4	26	42	25	4	3	384	Setuju/ Baik
5	33	37	23	5	2	394	Setuju/ Baik
Total	127	211	131	19	12	1922 : 3 = 384	Setuju/ Baik

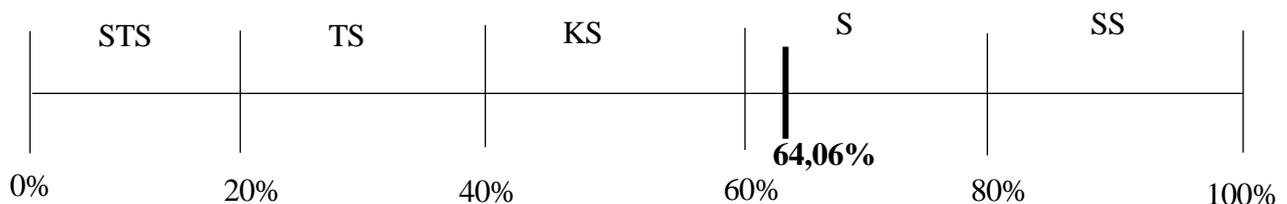
Sumber: Data diolah,2023

Tabel 4.23 Rekapitulasi Skala Likert

No	Keterangan	Total
1	STS	635
2	TS	844
3	KS	393
4	S	38
5	SS	12
	Jumlah:	1922
	Skor Tertinggi:	2500
	Skor Terendah:	500
	Jumlah:	3000
	%	64,06 %

Sumber: Data diolah,2023

Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh *rating scale* berikut ini:



Gambar 4.11 Rating Scale Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah,2023

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan, *Rating Scale* yang diperoleh dari dimensi *Product, price, service quality, emotional & cost* yaitu berada diantara angka 60% sampai dengan 80% dengan perolehan nilai sebesar 65,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa responden merasa setuju dengan pelayanan yang diberikan bjb digi, mulai dari kualitas produk, harga produk, kualitas pelayana dan kemudahan dalam mendapatkan aplikasi bjb digi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dibuktikan bahwa penerapan e-Service quality pada aplikasi bjb digi mendapatkan hasil rata rata sebesar 64,33%. Hasil ini menunjukkan peenerapan e-service quality pada bjb digi belum 100% sesuai dengan keinginan dan

kebutuhan nasabah. Adapun hasil perhitungan dari ketujuh dimensi *e-Service Quality* yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi *Efficiency*

Adapun hasil yang diperoleh setelah dilakukannya analisis melalui tanggapan responden yaitu sebesar 65,67. Hasil ini sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan, bahwasannya pengguna bjb digi memberikan tanggapan *mobile banking* bjb digi lebih mudah diakses dibandingkan dengan *mobile banking* lainnya. Namun masih ada nasabah yang kurang setuju bahkan sangat tidak setuju bahwa aplikasi bjb digi mudah diakses, baik dalam proses *log in* maupun pencarian produk dan informasi yang di butuhkan nasabah, hal ini juga di dukung oleh *review* pengguna *m-banking* bjb digi pada *playstore* yang menyatakan bahwa masih terdapat beberapa kendala pada saat mengakses bjb digi. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sukmawati & Sastika,2018) mendapatkan persentase 90,75% artinya pengguna bjb digi dalam penelitian tersebut sangat setuju mengenai kemudahan dalam mengakses aplikasi bjb digi.

2. Dimensi *Fullfilment*

Hasil yang diperoleh setelah dilakukannya analisis data melalui tanggapan responden yaitu sebesar 65,5%. Perolehan angka sebesar 65% menunjukkan bahwa bjb digi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan nasabah . Hasil ini juga didukung oleh *review* pengguna pada platform resmi bjb digi pada *playstore* yang mengatakan bahwa masih terdapat beberapa produk yang belum tersedia seperti menu untuk pembayaran listrik. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sukmawati & Sastika,2018) mendapatkan persentase 92,83% artinya pengguna bjb digi dalam penelitian tersebut sangat setuju mengenai akurasi janji layanan yang dijanjikan oleh bjb digi.

3. Dimensi *Reliability*

Hasil yang diperoleh setelah dilakukannya analisis data melalui tanggapan responden yaitu sebesar 66,22%, Perolehan nilai tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat fitur bjb digi belum sepenuhnya berjalan sebagaimana mestinya. Hasil ini sesuai dengan tanggapan responden pada wawancara tahap awal yang menyatakan bahwa masih terdapat fitur yang tidak berfungsi pada bjb digi, salah satunya yaitu fitur untuk pembukaan rekening. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sukmawati & Sastika,2018) mendapatkan persentase 91.08% artinya pengguna bjb digi dalam penelitian tersebut sangat setuju mengenai fungsionalitas teknik atau responden sangat setuju bahwa fitur yang terdapat pada aplikasi bjb digi sudah sesuai dengan semestinya.

4. Dimensi *Privacy*

Adapun hasil yang diperoleh setelah dilakukannya analisis melalui tanggapan responden yaitu sebesar 64%, Artinya pengguna bjb digi setuju bahwa *moile banking* bjb digi memiliki tingkat keamanan yang tinggi sehingga nasabah tidak perlu khawatir dalam pembobolan data dan informasi pribadi.. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden pada wawanacra tahap awal yang mengatakan bahwa meskipun bjb digi sangat memperhatikan keamanan dengan rutinnnya mengganti PIN setiap 3 bulan sekali. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sukmawati & Sastika,2018) mendapatkan persentase 83,43% artinya pengguna bjb digi dalam penelitian tersebut sangat setuju mengenai tingkat keamanan yang diberikan oleh bjb digi.

5. Dimensi *Responsiveness*

Adapun hasil yang diperoleh setelah dilakukannya analisis melalui tanggapan responden yaitu sebesar 60,83%. Artinya pengguna bjb digi setuju bahwa kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi keluhan nasabah cukup baik. Dimensi *responsiveness* memiliki persentase paling rendah, artinya kecepatan dan ketepatan bjb digi dalam menanggapi nasabah belum sepenuhnya efektif. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara

yang telah dilakukan, responden memberikan tanggapan bjb digi tidak maksimal dalam menanggapi atau merespon keluhan nasabah, seringkali bjb digi merespon nasabah menggunakan bot yang telah disediakan, yang hasilnya tidak sesuai dengan jawaban yang diharapkan nasabah. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sukmawati & Sastika,2018) mendapatkan persentase 79,83% artinya pengguna bjb digi dalam penelitian tersebut setuju mengenai ketepatan dan kecepatan yang diberikan bjb digi dalam menanggapi keluhan yang diajukan nasabah ketika mengalami kendala pada saat menggunakan m- banking bjb digi

6. Dimensi Compensation

Adapun hasil yang diperoleh setelah dilakukannya analisis melalui tanggapan responden yaitu sebesar 62,77%. Artinya *mobile banking* bjb digi sangat jujur dalam pengembalian dana baik dana yang berasal dari batalnya transaksi, gagal transfer ataupun dana yang dihasilkan dari reward pengguna atas pembelian produk tertentu. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sukmawati & Sastika,2018) pada dimensi *compensation* mendapatkan persentase 90,62% artinya pengguna bjb digi dalam penelitian tersebut sangat setuju mengenai pengembalian dana dalam aplikasi bjb digi.

7. Dimensi Contact

Adapun hasil yang diperoleh setelah dilakukannya analisis melalui tanggapan responden yaitu perolehan nilai sebesar 65,2%. Artinya *mobil banking* bjb digi menyediakan sarana berupa *call center*, perwakilan *customer service* dan bjb *call* 24 jam untuk melayani nasabah secara *real – time*. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sukmawati & Sastika,2018) pada dimensi *contact* mendapatkan persentase 89% artinya pengguna bjb digi dalam penelitian tersebut sangat setuju mengenai saran komunikasi atau interaksi yang disediakan oleh m- banking bjb digi.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi dengan pencapaian persentase tertinggi yaitu pada dimensi *reliability*, artinya responden setuju bahwa fitur dalam *m- banking* bjb digi berfungsi sesuai dengan semesetinya. Sedangkan persentase terendah berada pada dimensi *responsiveness* yang artinya responden kurang setuju dengan pelayanan yang diberikan bjb digi dalam menangani permasalahan yang diajukan oleh nasabah pengguna bjb digi. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara tahap awal yang telah dilakukan serta memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sukmawati & Sastika,2018), dalam penelitian terdahulu dimensi tersebut juga mendapatkan persentase terendah yaitu 79, 83% dari rata rata persentase 90% pada dimensi lainnya.

Kepuasan Pelanggan

Dari kelima dimensi yang terdapat pada kepuasan pelanggan, rata rata persentase yang diperoleh yaitu sebesar 64,6%. yang dimana angka tersebut berada diantara 60% sampai 80%, hasil tersebut berada pada kategori setuju. Artinya nasabah pengguna bjb digi merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan bjb digi. Namun hasil tersebut (64,6%) menunjukkan bahwa masih terdapat 35,4% responden yang merasa belum puas dengan pelayanan yang disediakan oleh bjb digi. Hal tersebut bisa disimpulkan dari beberapa tanggapan responden pada tujuh dimensi yang terdapat pada *e- service quality*. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sukmawati&Sastika,2018) hasil penelitian pada kepuasan pelanggan menggunakan perhitungan *customer satisfaction index (CSI)* yaitu mendapatkan persentase sebesar 84% yang artinya nasabah sangat setuju dengan adanya *mobile banking* bjb digi.

SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan mengenai penerapan *e service quality* pada *mobile banking* bjb digi, dapat direpoleh kesimpulan sebagai berikut. Dimensi *efficiency* berada pada persentase 65,67%, dimensi *fullfilment* 65,5%, dimensi *reliability*

- 66,22%, dimensi *privacy* 64%, dimensi *responsiveness* 60,83%, dimensi *compensation* 62,77% dan dimensi *contact* berada pada persentase 65,27%. Dengan persentase rata-rata sebesar 64,33%.
2. Pada kepuasan pelanggan terdapat lima dimensi yaitu *product*, *price*, *service quality*, *emotional* dan *cost*. Hasil rekapitulasi dari kelima dimensi diatas menunjukkan bahwa pengguna bjb digi merasa puas dengan penerapan *e- service quality* pada *m-banking* bjb digi. Hal tersebut dibuktikan dengan pencapaian persentase tanggapan responden sebesar 64,06%. Dengan pencapaian persentase sebesar 64,06% tersebut, artinya masih banyak yang harus ditingkatkan atau diperbaiki dalam aplikasi bjb digi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dina, D., Heri, H., & Widasari, H. (2020). E-Service Quality Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Kecamatan Kiaracondong). *Neo Politea*, 1(2), 52–60.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management-15/* Essex, England: Pearson Education. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v1i2.500>
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Nurlina Dina, I. K., & Singasatia, H. D. (2022). *Quality Influence System Information Quality Service Quality*. 4(3), 260–265.
- Subianto, T. (2007). Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 3, 165–182.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sukmawati, R. A., & Sastika, W. (2018). E-SERVICE QUALITY : APPLICATIONS BJB DIGI ON PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN (BJB), Tbk (Case Study of Client Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB), Tbk Bandung Tahun 2018. *E-Proceeding of Applied Science*, 4(3), 914–925.
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68. <https://doi.org/10.33365/jtk.v12i2.156>
- Tjiptono, Gregorius Chandra, (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- www.detikcom.co.id
- www.cnbcindonesia.com