ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE BANKING BSI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Gen Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Seminar Proposal pada Program Studi Perbankan Syariah

Disusun Oleh:

MAIYORA SARASTUNA PURBA

NIM: 3321.295

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI

2025

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Pengasih Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam juga Penulis kirimkan kepada junjungan umat Islam yakni Rasulullah SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi dengan judul Skripsi **"Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BSI untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Gen Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading)".**

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari partisipasi berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya terutama kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda **Maisar** dan Ibunda **Evarina** atas segala perjuangan dan pengorbanan serta doa dan kasih sayang yang tak terhingga. Dan Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Silfia Hanani, M.Si.** selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi beserta jajaran.
2. Bapak **Dr. Aidil Alfin M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi beserta vi jajaran.
3. Ibu **Yenty Astarie Dewi, SE.,Akt.,MM** selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi yang telah membantu segala urusan di program studi.
4. Ibu **Dr. Rusyaida M.Ag** selaku Dosen Penasehat Akademik yang senantiasa membimbing dari awal proses perkuliahan sampai akhir semester.

5. Bapak **Rusydi Fauzan SE.,MM** selaku pembimbing yang telah memberikan waktu, perhatian, kesabaran, dukungan serta ilmu yang bermanfaat kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.
7. Seluruh Tenaga Kependidikan Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.
8. Kepada responden di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading yang telah berkenan menjadi responden dalam penulisan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman yang sudah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, baik itu dukungan dalam bentuk semangat dan motivasi maupun bantuan selama penelitian.

Bukittinggi, 30 Juli 2025

Maiyora Sarastuna Purba

NIM. 3321295

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didasari oleh adanya beberapa permasalahan pada kualitas layanan elektronik service quality (*E-Servqual*) yang diberikan BSI seperti terjadinya transaksi macet (*Fulfillment*), fitur bantuan yang kurang membantu masalah yang dialami nasabah (*Responsiveness*), kurang memahami proses pengajuan klaim (*Compensation*), waktu memuat aplikasi yang lambat (*Efficiency*), aplikasi eror seperti sering terjadinya gangguan teknis (*System Availability*), perasaan was-was terkait kebocoran data nasabah setelah beredarnya berita tentang kebocoran data nasabah yang dia alami BSI (*Privacy*), serta fitur live chat yang kurang dapat menjawab keluhan nasabah (*Contact*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan aplikasi mobile banking BSI bagi nasabah Gen Z yang menggunakan aplikasi mobile banking BSI. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang mengunakan analisis triangulasi untuk menganalisis datanya. Informan dari penelitian ini adalah Gen Z pengguna aplikasi mobile banking BSI yang berdomisili di Jorong Lombok Ujung Gading. Adapun jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 10 responden. Pengumpulan data berupa wawancara secara langsung. Analisi data yang digunakan dari tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 210 jawaban, terdapat 25 jawaban (11,9%) yang menyatakan kualitas pelayanan sudah sangat memuaskan, 72 jawaban (34%) menyatakan puas, 94 jawaban (44,7%) menyatakan bahwa layanan tersebut tidak terlalu bagus dan juga tidak terlalu buruk atau layanan yang diberikan tidak melebihi harapan juga mengecewakan, 18 jawaban (8,5%) menyatakan bahwa layanan tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka, 1 jawaban (0,4%) menyatakan bahwa layanan yang diberikan aplikasi ini benar sangat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kata Kunci : *Elektronik servicev quality, Fulfillment*, *Responsiveness*, *Compensation*, *Efficiency*, *System Availability*, *Privacy*, *dan Contact*, *Mobile Banking BSI.*

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Digitalisasi memungkinkan layanan perbankan untuk bergerak lebih dinamis, efisien, dan terjangkau oleh berbagai lapisan masyarakat. Di Indonesia, digitalisasi perbankan tidak hanya dilakukan oleh bank konvensional, tetapi juga oleh bank syariah, yang kini menghadirkan aplikasi berbasis digital untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi finansial. Langkah ini merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang semakin menuntut layanan cepat dan fleksibel tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara langsung.[1]

Generasi Z, yang lahir pada rentang waktu 1997 hingga 2012, merupakan generasi yang tumbuh di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi. Generasi ini dikenal sebagai *digital natives*, dengan kebiasaan mengintegrasikan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan mereka. Hal ini menjadikan Generasi Z sebagai salah satu segmen yang potensial untuk menjadi pengguna utama aplikasi perbankan digital, termasuk aplikasi bank syariah. Karakteristik mereka yang cenderung lebih kritis, cepat beradaptasi, dan menuntut efisiensi menjadikan generasi ini sebagai indikator penting untuk mengevaluasi kualitas dan kepuasan terhadap layanan berbasis aplikasi.

Aplikasi bank syariah di Indonesia saat ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga layanan investasi syariah. Namun, keberhasilan aplikasi ini dalam memenuhi harapan nasabah sering kali

[1] Sri Utari Erman, "Analisis Strategi Keunggulan Bersaing Dalam Rangka Memenangkan Persaingan Bisnis Perbankan," *Jom FISIP* 2, no. 2 (2015): 1–15.

dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, stabilitas aplikasi, kecepatan layanan, dan keamanan transaksi.[2]

Berdasarkan berita 3 tahun terakhir yaitu berdasarkan berita jatimnetwork.com tanggal 14 Mei 2023 bahwa sejumlah nasabah BSI di twitter sedang mengeluhkan proses transaksi perbankan yang gagal, tetapi saldo berkurang di rekening mereka.[3] Pada tanggal yang sama pada tanggal 14 Mei 2023 dari berita lampungnesia.com BSI *eror* dimana saldo terpotomg tapi dana tidak masuk.[4] Dari berita ayojakarta.com tanggal 15 Mei menyatakan bahwa ada yang mengeluhkan saudaranya gagal transfer 10 juta, namun saldo sudah terpotong.[5] Dari berita juangnews.com tanggal 23 Maret 2024 bahwa keluhan nasabah kembali menyeruak ke ranah publik, akibat aplikasi BSI Mobile bermasalah, ATM nya pun mengalami hal yang sama.[6]

Selanjutnya pada tanggal 3 Juli 2024 berdasarkan berita diy.com sejumlah nasabah mengeluhkan jika aplikasi BSI Mobile *error* dengan keterangan permintaan kehabisan waktu saat dibuka.[7] Sedangkan pada tahun 2025 dari berita berita tempo.com bahwa m-banking BSI mengalami *error* selama berhari-hari yaitu pada tanggal 9 Februari, dimana nasabah tidak dapat melakukan transaksi apapun.[8] Dan akhir-akhir ini yaitu pada tanggal 02 Juni 2025 dari berita CNN.com, warganet alias netizen komplain di media sosial

---

[2] Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Statistik Perbankan Syariah* (Jakarta: Erlangga, 2023), hal. 4.

[3] Jatimnetwork.com, "Transfer Gagal, tapi Saldo Berkurang? Ini Kata BSI" (14 Mei 2023), https://www.jatimnetwork.com (Diakses 28 Mei, 21.22)

[4] Lampungnesia.com, "BSI Masih Error? Salfdo Terpotong tapi Dana Tidak Masuk Rekening Tujuan, Apa Solusinya? Ini Penjelasan BSI" (14 Mei 2023), https://www.lampungnesia.com (Diakses 28 mei, 21.40)

[5] Ayojakarta.com, " Hari ini BSI Error Lagi, Nasabah Ungkap Gagal Transfer Rp 10 Juta Tapi Saldo Sudah Terpotong" (15 Mei 2023), https://www.ayojakarta.com (Diakses 28 Mei, 23.00)

[6]Juangnews.com, "Opini BSI (Error) Lagi" (23 Maret 2024), https://www.juangnews.com (Diakses 28 Mei, 23.42)

[7] Beritadiy.com, "BSI Error Gari Ini 3 Juli 2024, Sampai Kapan Permintaan Kehabisan Waktu? Kenapa dan Cra Mengatasi" (3 Juli 2024), https://www.beritadiy.com (Diakses 29 Mei, 00.30)

[8] Tempo.com, "M-Banking Byond BSI Error Berhari-hari, Nasabah Diimbau Lakukukan Transaksi di Kantor Cabang" (11 Februari 2025), https://www.tempo.com (Diakses 29 Mei, 22.30)

terkait aplikasi BSI yang tidak bisa digunakan alias *error* yang terjadi selama berhari-hari juga.[9]

Penelitian sebelumnya di lakukan oleh Fadhliah dan Putra tahun 2024 berjudul Analisis Kepuasan Gen Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile, fokus menganalisis sejauh mana kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking BSI tersebut, berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan dimana berfokus pada kualitas pelayanan dari aplikasi mobile banking BSI. Penelitian sebelumnya juga menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metodologi kualitatif yang dapat mempengaruhi hasil dan analisis.[10]

Penelitian terdahulu dari Nurhaeda, dkk tahun 2023 berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*), Keakuratan (*Accuracy*), dan Format (Format) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking BSI. Namun, dimensi Isi (*Content*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Secara keseluruhan, variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Judul penelitian yang akan dilakukan lebih spesifik dalam menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang di berikan kepada nasabah Gen Z. Penelitian sebelumnya lebih umum dan mencakup analisis pengaruh berbagai dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* secara keseluruhan, tanpa membatasi pada kelompok tertentu. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan lebih menekankan pada pengalaman nasabah Gen Z. Dari metodologi juga berbeda

[9] CNNIndonesia.com, "Aplikasi BYOND Error, BSI Buka Suara" (02 Juni 2025), https://www.cnnindonesia.com (Diakses 29 Mei, 23.00)

[10] Syifa Fadhliah & Purnama Putra *"Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile"*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 10, no. 03, (2024).

dimana penelitian sebelumnya menggunakan metodologi kuantitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metodologi kualitatif. [11]

Selanjutnya penelitian terdahulu dari Muhyiddin dan Prasetyo tahun 2024 yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Menggunakan M-Banking BSI KCP Ponorogo, dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Gen Z, sedangkan kecepatan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metodologi kualitatif, dan penelitian ini juga di lakukan pada BSI KCP Ponorogo sedangkan penelitian yang akan dilakukan di laksanakan di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading. [12]

Dalam hal ini, Jorong Lombok yang terletak di Nagari Ujung Gading merupakan wilayah yang menarik untuk dijadikan objek kajian, terutama dalam hal perkembangan ekonomi dan adopsi teknologi digital. Daerah ini menunjukkan dinamika pertumbuhan yang cukup pesat, ditandai dengan meningkatnya akses dan pemanfaatan teknologi informasi oleh masyarakat setempat. Salah satu kelompok yang paling menonjol dalam hal ini adalah Generasi Z, yang dikenal adaptif terhadap perubahan digital dan cepat dalam mengadopsi inovasi baru. Di Jorong Lombok, mayoritas Gen Z mulai terbiasa memanfaatkan layanan perbankan digital, terutama dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Penggunaan fitur seperti QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) untuk pembayaran yang menggambarkan pergeseran pola konsumsi ke arah yang lebih praktis dan efisien. Fenomena ini memperkuat alasan mengapa wilayah ini layak untuk diteliti, khususnya dalam melihat sejauh mana kualitas layanan digital perbankan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan generasi muda yang semakin melek teknologi.

---

[11] Nurhaeda, dkk. "*Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)"*. DiJITAC 2, no. 2, (2021).

[12] Muhyiddin & Luhur Prasetyo. *"Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Menggunakan M-Banking BSI KCP Ponorogo"*. Jurnal Islamic Banking and Finance 3, no. 1, (2024).

Namun, sejauh mana aplikasi bank syariah mampu memberikan kualitas layanan kepada pengguna di wilayah ini masih menjadi tanda tanya. Apakah aplikasi tersebut telah memenuhi ekspektasi mereka dan faktor apa saja yang menjadi pendorong atau penghambat kepuasan mereka. Pernyataan ini juga di dukung oleh data awal yang di dapatkan dari hasil observasi di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading.

Tabel 1.1

Data Penggunaan Mobile Banking Oleh Gen Z di Jorong Lombok Ujung Gading

No	Gen Z Kelahiran (Tahun)	Gen Z yang menggunakan aplikasi Bank Syariah Indonesia	Gen Z yang menggunakan aplikasi Bank Konvensional	Gen Z yang menggunakan keduanya	Gen Z yang tidak menggunakan keduanya	Total
1	1997	2	3	2	2	5
2	1998	1	5	1	1	6
3	1999	1	4	2	1	4
4	2000	2	2	2	1	3
5	2001	2	4	1	2	7
6	2002	3	2	2	2	5
7	2003	2	3	1	1	5
8	2004	3	3	2	2	6
9	2005	1	2	2	1	2
10	2006	1	4	2	1	4
Total		18	32	17	14	47

Dari data diatas jumlah pemakai BSI Mobile Banking hanya 18 orang (38,2%) dibandingkan bank konvensional 32 orang (68%). Dari proses wawancara singkat, diketahui terdapat beberapa permasalahan pada kualitas layanan elektronik service quality (*E-Servqual*) yang diberikan BSI seperti ; terjadinya transaksi macet (*Fulfillment*), fitur bantuan yang kurang membantu masalah yang dialami nasabah (*Responsiveness*), kurang memahami proses pengajuan klaim (*Compensation*), waktu memuat aplikasi yang lambat (*Efficiency*), aplikasi eror seperti sering terjadinya gangguan teknis (*System Availability*), (*Privacy*) perasaan was-was terkait kebocoran data nasabah setelah beredarnya berita tentang kebocoran data nasabah yang dia alami BSI (*Privacy*), dan fitur live chat yang kurang dapat menjawab keluhan nasabah (*Contact*).

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BSI untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Gen Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading)"**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mengembangkan layanan aplikasi bank syariah di Indonesia.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, adapun identifikasi masalah yang dibahas adalah :

1. Sering terjadi gangguan teknis atau *error* saat mengakses aplikasi mobile banking BSI.
2. Fitur bantuan yang kurang membantu masalah yang dialami nasabah.

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini terbatas pada generasi Z tahun kelahiran 1997-2006 di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading yang menggunakan aplikasi bank syariah sebagai subjek penelitian, sehingga hasilnya hanya mencerminkan pengalaman dan persepsi generasi z ini.
2. Penelitian ini hanya akan menganalisis kualitas layanan aplikasi bank syariah pada generasi z yaitu Pemenuhan (*Fulfillment*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kompensasi (*Compensation*), Efesiensi (*Efficiency*), Ketersediaan System (*System Availability*), Privasi (*Privacy*), dan Kontak (*Contact*).

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan aplikasi mobile banking BSI ditinjau dari pengalaman nasabah Gen Z terkait ganggu teknis (*eror*)?
2. Bagaimana bentuk-bentuk respons nasabah Gen Z terhadap terjadinya transaksi macet yang berdampak pada saldo?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan aplikasi mobile banking BSI berdasarkan pengalaman nasabah Gen Z terkait ganggu teknis (eror).
2. Untuk memahami persepsi dan dampak yang dirasakan nasabah Gen Z terhadap transaksi macet dalam aplikasi.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah;

1. Secara akademik, penelitian ini berguna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

   Secara teoritis, penelitian ini berguna untuk pengembangan keilmuan tentang aplikasi Bank Syariah.
2. Secara praktis, penelitian ini berguna bagi pihak bank untuk memberikan kontribusi berupa informasi dan masukan atau referensi dalam Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BSI untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Gen Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading).

G. Penjelasan Judul

Judul penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BSI Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Gen Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading)" bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi bank syariah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan Generasi Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading. Penelitian ini fokus pada analisis kualitas pelayananan pada aplikasi digital yang disediakan oleh bank syariah terhadap Gen Z. Aplikasi tersebut digunakan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital, yang harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti transparansi, keadilan, dan bebas dari unsur riba. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui faktor-faktor yang memengaruhi

kualitas pelayanan terhadap kepuasan generasi z pada aplikasi bank syariah serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas aplikasi di masa mendatang.

H. Sistematika Penulisan

Masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang saling berkaitan dengan sistematika sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN Dalam bab pendahuluan ada beberapa sub-sub bagiannya, yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul, dan sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI Dalam bab pembahasan sub-sub komponennya adalah membahasa tentang konsep bank syariah dan kualitas pelasanan serta grand theory.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN Bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, sumber data, prosedur penelitian, dan teknis analisi data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN Bab ini berisi tentang hasil dari penelitian dimulai dari profil perusahaan, visi dan misi, letak geografis, reduksi data, analisis data dan penarikan kesimpulan.

5. BAB V PENUTUP Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk kedepannya Bank BSI.

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah

Bank Islam, atau yang lebih dikenal dengan bank syariah, merupakan jenis bank yang menjalankan operasionalnya tanpa menggunakan sistem bunga seperti pada bank konvensional. Sebagai gantinya, bank syariah menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, serta pembiayaan perdagangan sesuai dengan aturan dalam syariat Islam.

Secara etimilogis, istilah *"bank"* berasal dari bahasa Italia, yaitu *"banca",* yang berarti meja. Istilah ini digunakan karena pada zaman dahulu, para pedagang atau penukar uang melakukan aktivitas jual beli dan tukar-menukar mata uang di atas meja, yang menjadi tempat utama mereka bertransaksi.

Sedangkan secara istilah atau pengertian dalam dunia keuangan, bank adalah lembaga yang berfungsi sebagai perantara keuangan. Artinya, bank menghimpun dana dari masyarakat, lalu menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan. Selain itu, bank juga menyediakan berbagai layanan untuk mempermudah transaksi keuangan, seperti pembayaran, transfer uang, dan pengelolaan arus kas dalam perekonomian.[13]

Bank syariah, atau sering disebut juga bank Islam, merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Bank ini berpedoman pada ajaran Al-Qur'an dan Hadis dalam setiap aktivitasnya, khususnya dalam hal muamalah atau tata cara bertransaksi secara islami.

[13] Ahmad Wardi Muslich, Figh Muamalah, (Jakarta : Amzah, 2010), hal. 510.

Secara umum, bank syariah adalah bank yang menerapkan aturan-aturan syariah Islam dalam praktik keuangannya, dengan menghindari hal-hal yang dilarang dalam agama seperti *riba* (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (perjudian). Dalam pelaksanaannya, bank ini berfokus pada sistem keuangan yang adil dan transparan, serta mendorong aktivitas ekonomi yang halal dan produktif. Sebagai pengganti sistem bunga yang dilarang, bank syariah menggunakan pola pembiayaan yang berlandaskan kerja sama dan kepercayaan, seperti skema bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*) serta transaksi jual beli dan pembiayaan perdagangan. Dengan demikian, seluruh kegiatan perbankan diarahkan untuk menciptakan keuangan yang sehat, adil, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga memberikan manfaat tidak hanya bagi individu, tetapi juga bagi masyarakat secara luas.[14]

Menurut pendapat Kasmir, sebagaimana yang dikutip oleh Ahmad Wardi Muslich, bank merupakan lembaga yang memiliki fungsi utama untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkan dana tersebut kepada pihak lain yang membutuhkan, baik individu maupun badan usaha, dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan. Selain itu, bank juga menyediakan berbagai layanan jasa keuangan lainnya yang mendukung kelancaran aktivitas ekonomi masyarakat secara luas.

Secara umum, keberadaan bank syariah memiliki berbagai tujuan strategis yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga membawa misi sosial dan spiritual yang kuat. Adapun tujuan-tujuan utama bank syariah dapat dijelaskan sebagai berikut:[15]

a. Mendorong praktik ekonomi umat sesuai prinsip muamalah Islami, khususnya dalam kegiatan yang berkaitan dengan perbankan dan keuangan. Bank syariah bertujuan mengarahkan umat Islam agar menjauhi praktik-praktik yang dilarang oleh syariat seperti *riba, gharar* (ketidakjelasan/penipuan), dan *maysir* (judi). Praktik-praktik tersebut tidak

[14] Karnaen Perwataatmaja dan M. Syaafie Antonio, Apa dan Bagaimana Bank Islam, (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1997), hal. 1.

[15] A.M. Saefuddin, Ekonomi dan Masyarakat dalam Perspektif Islam, (Jakarta: Rajawali Press, 1987), hal. 65.

hanya bertentangan dengan prinsip Islam, tetapi juga telah terbukti menimbulkan ketidakstabilan serta ketimpangan dalam sistem ekonomi masyarakat.

b. Mewujudkan keadilan sosial ekonomi melalui sistem distribusi kekayaan yang lebih merata. Bank syariah berupaya mengurangi kesenjangan antara pemilik modal dan masyarakat yang membutuhkan dana dengan mengembangkan sistem investasi berbasis kemitraan dan bagi hasil. Dengan demikian, distribusi pendapatan dapat berlangsung secara adil, dan pertumbuhan ekonomi dapat dinikmati secara inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat.
c. Meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat, terutama bagi kelompok ekonomi lemah. Bank syariah menyediakan akses pembiayaan untuk kegiatan usaha produktif yang dapat meningkatkan kemandirian ekonomi umat. Pendekatan ini bertujuan menciptakan peluang usaha yang luas dan berkelanjutan, sehingga masyarakat tidak hanya menjadi objek, tetapi juga subjek dalam pembangunan ekonomi.
d. Berperan aktif dalam pengentasan kemiskinan, yang menjadi tantangan utama di banyak negara berkembang. Dalam konteks ini, bank syariah menjalankan perannya melalui pembinaan dan pemberdayaan nasabah, baik produsen, distributor, maupun konsumen. Program-program yang dijalankan meliputi pengembangan usaha mikro, penyediaan modal kerja, hingga pembentukan kemitraan usaha yang bersifat kolektif, dengan semangat tolong-menolong dan keadilan.
e. Menjaga stabilitas ekonomi dan sistem moneter, khususnya dengan mencegah terjadinya inflasi akibat praktik keuangan yang spekulatif. Sistem perbankan syariah yang berbasis pada aset riil dan kegiatan ekonomi produktif mampu menciptakan keseimbangan antara permintaan dan penawaran uang, sehingga mengurangi risiko *overheating* ekonomi. Selain itu, bank syariah juga mendorong terciptanya iklim persaingan usaha yang sehat di sektor keuangan.

f. Mengurangi ketergantungan umat Islam terhadap lembaga keuangan konvensional non-syariah, yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Dengan menghadirkan alternatif lembaga keuangan yang sejalan dengan ajaran Islam, bank syariah diharapkan dapat menjadi solusi nyata bagi umat yang ingin bertransaksi secara halal dan etis dalam kehidupan sehari-hari.

Sistem perbankan syariah dikenal sebagai sistem yang menerapkan prinsip berbagi hasil dan risiko, atau yang lebih populer dengan istilah *Profit and Loss Sharing* (PLS). Dalam mekanisme ini, hubungan antara bank dan nasabah tidak bersifat sebagai pemberi dan penerima pinjaman, melainkan sebagai mitra usaha. Artinya, jika kegiatan usaha yang dijalankan menghasilkan keuntungan, maka keuntungan tersebut akan dibagi antara bank dan nasabah sesuai dengan porsi yang telah disepakati sejak awal. Sebaliknya, apabila usaha mengalami kerugian, maka kerugian tersebut juga akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan dalam akad. Konsep ini menekankan prinsip keadilan, transparansi, serta tanggung jawab bersama dalam menjalankan transaksi keuangan.

Landasan hukum yang mengatur keberadaan dan operasional bank syariah di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Undang-undang ini hadir sebagai penyempurna dan pelengkap dari regulasi sebelumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang kemudian diubah melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Karena dalam perubahan tersebut belum terdapat pengaturan yang spesifik mengenai perbankan syariah, maka dibutuhkan undang-undang khusus yang secara komprehensif mengatur prinsip, praktik, serta kelembagaan perbankan berbasis syariah di Indonesia.[16]

B. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan bentuk nyata dari usaha perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, yang diwujudkan

[16] Lukmanul Hakim, Manajemen Perbankan Syariah, (Pamekasan : Duta Media Publishing, 2021), hal 2.

melalui penyampaian layanan yang tepat dan sesuai harapan. Kualitas layanan mencerminkan sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi standar mutu yang tinggi serta mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi secara konsisten dan dapat diandalkan. Aspek-aspek penting dalam hal ini mencakup keandalan, tanggapan cepat, komunikasi yang baik, kemudahan akses, serta kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan kebutuhan nasabah. Dengan menjaga mutu layanan yang optimal, Bank Syariah Indonesia (BSI) berpeluang besar untuk membina hubungan jangka panjang dengan nasabah dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka, terutama melalui pengembangan strategi layanan perbankan digital yang terus disesuaikan dengan kebutuhan zaman. [17]

Menurut ketentuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam konteks Penyelenggaraan Digital Branch Bank Umum, layanan perbankan digital diartikan sebagai seluruh kegiatan atau layanan perbankan yang diselenggarakan menggunakan sarana elektronik yang dimiliki oleh pihak bank. Dalam implementasinya, layanan ini memungkinkan nasabah baik calon maupun yang sudah terdaftar untuk melakukan transaksi secara mandiri tanpa perlu hadir secara fisik ke kantor cabang. Media digital seperti aplikasi mobile, internet banking, dan teknologi digital lainnya menjadi sarana utama dalam mendukung interaksi perbankan yang efisien, cepat, dan nyaman.[18]

Secara umum, layanan dengan kualitas tinggi akan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula, serta dapat mendorong loyalitas dalam bentuk penggunaan ulang atau pembelian berulang. Meski terdapat banyak definisi mengenai kata "kualitas", hampir seluruhnya memiliki benang merah yang serupa, meskipun cara pengungkapannya berbeda. Dari berbagai definisi yang ada, setidaknya terdapat beberapa elemen utama yang umum dijumpai, yaitu:

---

[17] Surahmah, "*Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah BSI Sidoarjo",* Jurnal of Social Studies 1, no. 2, Augustus (2024): 89.

[18] Emalya, S, Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional Sebelum Dan Setelah Memiliki Bank Digital. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, (2022).

a. Kualitas mengandung unsur upaya untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan,
b. Kualitas mencakup seluruh aspek baik produk, layanan, sumber daya manusia, proses, maupun lingkungan,
c. Kualitas bersifat dinamis dan terus mengalami perubahan seiring waktu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi ekspektasi konsumennya. Dalam hal ini, pelayanan dipahami sebagai bentuk jasa yang diberikan oleh penyedia layanan melalui berbagai kemudahan, kecepatan, interaksi yang baik, kemampuan teknis, serta keramahan yang ditunjukkan melalui sikap maupun perilaku, yang secara keseluruhan bertujuan untuk memberikan pengalaman terbaik kepada konsumen. Kualitas layanan (*service quality*) dapat diukur dengan cara membandingkan antara pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh pelanggan dengan pelayanan yang mereka harapkan berdasarkan atribut atau indikator pelayanan yang dianggap penting.[19]

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing -masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al- Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Sebagaimana dijelaskan dalam Al Qur'an surat At- Takaatsur ayat 1-5, yaitu:

أَلۡهَىٰكُمُ ٱلتَّكَاثُرُ ١ حَتَّىٰ زُرۡتُمُ ٱلۡمَقَابِرَ ٢ كَلَّا سَوۡفَ تَعۡلَمُونَ ٣ ثُمَّ كَلَّا سَوۡفَ تَعۡلَمُونَ ٤ كَلَّا لَوۡ تَعۡلَمُونَ عِلۡمَ ٱلۡيَقِينِ ٥

Artinya: *"Bermegah-megahan telah melalaikan kamu. sampai kamu masuk ke dalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat*

[19] Indra Kanedi, dkk, "*Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu*", Jurnal Pseudocode 4, no. 1 (2017): 38.

perbuatanmu itu). dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin"

Surat ini menjelaskan tentang orang-orang yang lalai dari beribadah kepada Allah. Padahal ibadah itulah tujuan diciptakannya manusia. Yang dimaksud di sini adalah beribadah kepada Allah semata dan meninggalkan ibadah kepada selain Allah, mengenal-Nya dan mendahulukan cinta Allah dari lainnya. Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semu tanpa adanya keandalan (*reliability)* dari pelaku bisnis. Kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah sangat menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menepati janji yang telah ditetapkan seperti dijelaskan dalam AlQur'an surat An-Nahl ayat 91, yaitu:

وَأَوۡفُواْ بِعَهۡدِ ٱللَّهِ إِذَا عَٰهَدتُّمۡ وَلَا تَنقُضُواْ ٱلۡأَيۡمَٰنَ بَعۡدَ تَوۡكِيدِهَا وَقَدۡ جَعَلۡتُمُ ٱللَّهَ عَلَيۡكُمۡ كَفِيلًاۚ إِنَّ ٱللَّهَ يَعۡلَمُ مَا تَفۡعَلُونَ ٩١

Artinya: "*Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat"*

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan, demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Penawaran ketika promosi atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan berarti telah mengingkari janji yang ditetapkan dan hal ini telah mengandung unsur penipuan yang akan merugikan pelanggan. Pelanggan lebih loyal pada perusahaan yang selalu menepati janji daripada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari daya tanggap (*responsiveness*) karyawan, yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Salah satu strategi utama dalam membedakan sebuah perusahaan jasa dari para pesaingnya adalah dengan secara konsisten memberikan pelayanan yang lebih unggul dalam hal kualitas. Kunci dari keunggulan ini terletak pada kemampuan perusahaan untuk memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan terhadap mutu layanan yang diterima. Jika perusahaan mampu melakukannya secara berkesinambungan, maka citra dan loyalitas pelanggan akan semakin menguat.

Tjiptono mengemukakan bahwa terdapat sejumlah penyebab yang dapat menjadikan kualitas pelayanan menjadi kurang optimal yaitu:

a. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

   Karena proses produksi dan konsumsi dalam jasa berlangsung secara bersamaan, maka keterlibatan langsung pelanggan menjadi sangat penting. Hal ini sering menimbulkan tantangan dalam interaksi antara penyedia jasa dan konsumen, seperti kurangnya keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan, nada bicara yang tidak sopan, atau sikap yang kurang menyenangkan, yang semuanya dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

   Layanan sangat bergantung pada tenaga kerja secara intensif, maka variasi dalam kualitas sangat mungkin terjadi. Faktor-faktor seperti rendahnya tingkat pendidikan dan penghasilan staf layanan, kurangnya pelatihan yang relevan, serta tingginya tingkat pergantian pegawai (*turnover*) dapat memicu ketidakkonsistenan dalam kualitas pelayanan.

b. Dukungan terhadap pelanggan internal (pelanggan perantara) kurang memadai

   Jika perusahaan gagal memberikan dukungan yang memadai kepada karyawan garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan maka pelayanan yang diberikan pun akan terhambat. Karyawan ini membutuhkan dukungan penuh dari manajemen, baik dari segi operasional, pemasaran, keuangan, maupun sumber daya manusia. Bentuk dukungan tersebut bisa berupa penyediaan peralatan kerja,

pelatihan yang berkualitas, penguasaan keterampilan tertentu, hingga akses terhadap informasi yang memadai.

c. Kesenjangan-kesenjangan komunikasi

Komunikasi yang kurang efektif antara perusahaan dengan pelanggan juga menjadi penyebab buruknya pelayanan. Jika terjadi kesenjangan dalam penyampaian informasi atau jika komunikasi yang dilakukan kurang jelas, maka pelanggan akan membentuk persepsi negatif terhadap layanan yang diberikan.

d. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Perlakuan yang sama terhadap semua pelanggan tanpa mempertimbangkan perbedaan karakter, kebutuhan, dan ekspektasi mereka dapat menjadi kendala dalam pelayanan. Mengingat setiap pelanggan adalah individu yang unik dengan pengalaman dan preferensi masing-masing, maka pelayanan yang terlalu seragam dapat menimbulkan ketidakpuasan.

e. Perluasan atau pengembangan pelayanan secara berlebihan

Terlalu banyak menambahkan fitur atau jenis layanan baru secara berlebihan justru dapat menurunkan standar kualitas yang sudah ada. Diversifikasi layanan yang tidak terukur dan tidak direncanakan dengan baik dapat menimbulkan kebingungan, serta menyulitkan perusahaan dalam menjaga kualitas yang konsisten.

f. Tujuan bisnis jangka pendek

Orientasi perusahaan pada tujuan bisnis jangka pendek terkadang mengorbankan kualitas layanan jangka panjang. Fokus pada hasil instan dapat mengurangi perhatian terhadap pembangunan sistem pelayanan yang berkelanjutan dan berkualitas tinggi.[20]

C. Grand Theory

1. Teori *Servqual*

Teori Servqual di kembangkan oleh Pasuraman, Zethaml, dan Berry pada tahun 1990.

[20] Fandy Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service, 81-82

Teori *Servqual* berbunyi :

"Jika persepsi pelanggan melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik, jika tidak maka kualitas dianggap buruk".

Metode Servqual yaitu :

a) Bukti Fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan komunikasi layanan yang dapat diamati secara langsung oleh pelanggan.
b) Keandalan (*Reliability*), kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara akurat, andal, dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan.
c) Daya Tanggap (*Responsiveness*), kemauan dan kecepatan perusahaan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan tanggap
d) Keyakinan (*Assurance*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
e) Empati (*Emphaty*), perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan dan kondisi pelanggan. [21]

2. Teori *E-Servqual*

Teori *E-Servqual* (*Electronic Service Quality)* dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra pada tahun 2005.

Teori ini menyatakan bahwa Kualitas layanan elektronik ditentukan oleh sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan.

Dimensi *E-Servqual* yaitu :

a) Pemenuhan (*Fulfillment*), seberapa baik layanan elektronik dapat memenuhi janji yang diberikan kepada pelanggan, seperti pengiriman barang sesuai jadwal atau ketersediaan informasi yang akurat.

[21] Sinollah dan Masruro, *"Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan(Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)".* Jurnal Dialektika 4, no. 1, Februari (2019) : 46.

b) Tanggapan (*Responsiveness*), kemampuan perusahaan dalam menanggapi permintaan atau pertanyaan pelanggan secara cepat dan efektif melalui platform digital.
c) Kompensasi (*Compensation*), pemberian kompensasi atau solusi ketika terjadi masalah dalam layanan elektronik, seperti pengembalian dana atau penggantian produk.
d) Efesiensi (*Efficiency*), kemudahan pelanggan dalam mengakses dan menggunakan layanan elektronik dengan cepat dan tanpa hambatan.
e) Ketersediaan Sistem (S*ystem Availability*), keandalan sistem layanan elektronik dalam beroperasi tanpa gangguan atau kesalahan teknis yang sering terjadi.
f) Privasi (*Privacy*), perlindungan data pelanggan dan keamanan informasi yang diberikan melalui sistem elektronik.
g) Kontak (*Contact*), kemudahan pelanggan dalam menghubungi pihak layanan jika membutuhkan bantuan lebih lanjut, baik melalui chat, email, atau telepon. [22]

3. *Technology Acceptance* Model (TAM)

Teori TAM dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989.

Teori TAM menyatakan bahwa seorang konsumen dalam mengambil sebuah keputusan untuk menggunakan sebuah teknologi memperhatikan beberapa indikator utama yang digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi oleh pengguna yaitu :

a) Variabel Eksternal (*External Variables*), faktor luar yang mempengaruhi penerimaan teknologi, seperti pengalaman pengguna sebelumnya atau karakteristik sistem.
b) Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), dimana teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja
c) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), teknologi dapat secara mudah di gunakan.

[22] Glaudensius Whimphie Billyarta dan Eka Sudarusman, "*Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy",* OPTIMAL 18, no. 1, Februari (2021) : 45.

d) Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*), perasaan positif atau negatif pengguna terhadap teknologi berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaannya.
e) Intensitas Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*), keinginan pengguna untuk benar-benar menggunakan teknologi berdasarkan sikap dan persepsinya.
f) Penggunaan Sistem Secara Aktual (*Actual System Use*), penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari berdasarkan niat dan sikap pengguna.
g) Penerimaan (*Acceptance*), penerimaan pengguna terhadap teknologi, yang akhirnya menentukan apakah teknologi tersebut akan digunakan secara luas.

4. DeLone and McLean IS Success Model (1992, 2003)

   Teori model kesuksesan sistem informasi dikembangkan Delone & Mclean awalnya di tahun 1992 dan diperbaharui pada tahun 2003.

   Teori ini menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi ditentukan oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi dalam mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem. Keenam faktor pengukuran dari model ini yaitu :

   a) Kualitas Informasi (*Information Quality*), keakuratan, relevansi, kelengkapan, dan kejelasan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.
   b) Kualitas Sistem (*System Quality*), kinerja teknis sistem, termasuk keandalan, fleksibilitas, keamanan, dan kemudahan penggunaan.
   c) Pengguna (*Use*), tingkat penggunaan sistem oleh individu dalam organisasi sebagai indikator keberhasilannya.
   d) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), seberapa puas pengguna dengan sistem informasi berdasarkan pengalaman dan harapan mereka.
   e) Dampak Individu (*Individual Impact*), bagaimana sistem informasi meningkatkan efektivitas individu dalam pekerjaannya.

f) Dampak Organisasi (*Organization Impact*), dampak sistem informasi terhadap produktivitas, efisiensi, dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.[23]

5. Teori Konfirmasi Harapan (*Expectation Confirmation Theory*)

Teori konfirmasi harapan dikembangkan oleh Oliver pada tahun 1980. Teori ini menyatakan "Kepuasan pelanggan ditentukan oleh sejauh mana harapan awal mereka sesuai dengan pengalaman yang diperoleh."[24]

Adapun proses ECT yaitu:

a) Pelanggan memiliki harapan awal sebelum menggunakan produk atau layanan
b) Setelah penggunaan, pelanggan mengevaluasi apakah pengalaman mereka sesuai dengan harapan atau tidak
c) Jika harapan terpenuhi atau terlampaui, pelanggan mengalami kepuasan, jika tidak, mereka merasa tidak puas
d) Kepuasan akan meningkatkan kemungkinan pembelian atau penggunaan ulang produk/layanan tersebut

D. Kajian Terdahulu

Berikut ini adalah kajian terdahulu yang menjadi bahan pertimbangan dan acuan dalam penyusunan:

Tabel 2.1

Kajian Terdahulu

No	Penulis dan Judul	Hasil Temuan
1	Syifa Fadhliah, Purnama Putra (2024). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel seperti Pemenuhan (*Fulfillment*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kompensasi (*Compensation*), Efesiensi (*Efficiency*), Ketersediaan Sistem (*System Availabilit y*), Privasi (*Privacy*), dan Kontak (*Contact*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi BSI Mobile, terutama di kalangan nasabah Generasi Z.

[23] Hanifa Nurcahya, dkk. *Update Information System Succes Model 1992 to 2003 (Delone & Mclean).*

[24] Ignatius Novianto Hariwibowo. *Evaluation Of Successful Implementation Of Local Financial Management Information System (Lfmis) Sutdy At Yogyakarta Municipal Government.*

		Penelitian ini memberikan implikasi bagi Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi BSI Mobile guna meningkatkan kepuasan nasabah.
2	Nurhaeda, dkk (2023) Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).	Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*), Keakuratan (*Accuracy*), dan Format (Format) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking Bank Syariah Indonesia. Namun, dimensi Isi (*Content*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Secara keseluruhan, variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.
3	Muhyiddin, Luhur Prasetyo (2024) Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Menggunakan M-Banking BSI KCP Ponorogo.	Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Gen Z, sedangkan kecepatan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode analisis yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tertentu.

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksprimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci.[25] Berpikir induktif merupakan ciri penelitian kualitatif, yang menitikberatkan pada pengamatan objektif dan partisipatif terhadap gejala (fenomena) sosial. Fenomena sosial yang dimaksud meliputi situasi masa lalu, masa kini, dan masa depan. [26]Penelitian ini yang menghasilkan data deskriptif, baik berupa kata-kata lisan maupun tertulis dari orang-orang atau perilaku yang diamati.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BSI Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Gen Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading) . Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Studi kasus merupakan suatu proses pengumpulan data dan informasi secara mendalam, mendetail, intensif,

---

[25] Rizal Safarudin, dkk, *"Penelitian Kualitatif"*, Journal Of Social Science Research 3, no. 2, (2023).

[26] Sulistyawati, "*Penelitian Kualitatif : Metode Penelitian Kualitatif*", Jurnal EQUILIBRIUM 5, (2023).

holistik, dan sistematis tentang orang, kejadian, *social setting* (latar sosial), atau kelompok.

Dengan melakukan penelitian studi kasus akan didapat dan terungkap informasi yang mendalam, terinci dan utuh tentang suatu kejadian (apa, mengapa, dan bagaimana), serta dapat pula digunakan sebagai latar belakang penelitian yang lebih jelas.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam memperoleh data tentang analisis kualitas pelayanan aplikasi mobile banking BSI untuk meningkatkan kepuasan nasabah, maka penelitian ini dilakukan sejak bulan November 2024 sampai dengan selesai hingga data-data yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi terpenuhi dan melakukan penelitian di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading.

C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian adalah obyek yang darinya data dapat diambil. Apabila seorang peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara untuk pengumpulan data, maka sumber datanya disebut responden, yaitu data primer dan data sekunder.[27]

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan. Dalam penelitian ini sumber data diperoleh secara langsung dari Generasi Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading. Untuk memperoleh data primer ini, penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading yaitu Generasi Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari buku-buku perpustakaan, internet, jurnal, penelitian terdahulu dan sumber tertulis lainnya yang mengandung informasi yang berhubungan dengan masalah yang di bahas.

[27] Khadijah Khadijah, *"Metode Penelitian,"* IAIN Parepare, (2021): 29.

D. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan penelitian yang terpenting adalah pengumpulan data. Pengumpulan data dalam penelitian perlu dipantau agar data yang diperoleh dapat terjaga tingkat validitas dan reabilitasnya.[28] Metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data yang diperoleh relevan dengan objek yang diteliti sebagai berikut:

a. Observasi

Metode ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Insrtumen yang dipakai dengan berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, dan lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *partisipant observation,* yaitu dengan cara pengamatan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BSI Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Gen Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading.

b. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan menunjukkan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada informan, dan jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam dengan alat perekam studi dokumen. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan data lapangan yang didapatkan dari responden yaitu Generasi Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung kepada subjek penelitian melainkan berupa dokumen. Secara detail bahan dokumentasi terbagi berbagai macam diantaranya autobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian. Hasil penelitian berupa foto dan informasi yang ada pada Generasi Z yang menggunakan aplikasi bank syariah.

E. Informan Penelitian

[28] Sandu Siyoto, Dasar Metodologi Penelitian, (Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2015), hal 75.

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.[29] Dalam penelitian kualitatif posisi sumber data yang berupa manusia (narasumber) sangat penting peranannya sebagai individu yang memiliki informasinya. Peneliti dan narasumber di sini memiliki posisi yang sama, oleh karena itu narasumber bukan sekedar memberikan tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi ia dapat lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki. Karena posisi inilah sumber data yang berupa manusia di dalam penelitian kualitatif disebut sebagai informan.

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Generasi Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian karna sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman, dimana menurut Miles dan Huberman ada tiga kegiatan analisis data yaitu :

1) Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang mucul dari catatan catatan tertulis dilapangan.

2) Penyajian data

Penyajian data merupakan penampilan dari data yang melalui proses penyusutan data yang dapat berbentuk grafik, matriks, jaringan, dan bagan.[30]

3) Penarikan kesimpulan

---

[29] Jamal Habibur Rahman, "*Informan Penelitian Kualitatif,*" Research Gate, no. 1 Agustus (2021) : 0–7.

[30]Ahmad Rijali, "*Analilis Data Kualitatif. Jurnal Alhadharah",* 17, no. 33 Januari-Juli (2018) : 91.

Pearikan kesimpulan dalam penelitian umumnya menggunakan analisis isi dan analisis tema. Setelah memperoleh beberapa data kemudian barulah dikembangkan menggunakan kerangka pemikiran dan teori yang ada supaya kesimpulan akhir dapat sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan hasilnya tidak melenceng dari permasalahan yang tengah dibahas.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Nagari Ujung Gading

1. Sejarah Singkat Nagari Ujung Gading

Nagari Ujung Gading merupakan salah satu nagari tertua dan terpadat di Kecamatan Lembah Melintang, Kabupaten Pasaman Barat, Sumatera Barat. Sejarah pemukimannya diperkirakan bermula sejak abad ke-15, saat wilayah ini menjadi tempat berladang dan persinggahan bagi para musafir. Seorang pendatang bernama Mangkapi Raja diyakini sebagai tokoh awal yang membuka kawasan ini. Ia menemukan sepotong gading gajah dan meletakkannya di ujung atap pondoknya, yang kemudian menjadi asal-usul nama "Ujung Gading". Masyarakat awal terbagi ke dalam 12 banjar atau kelompok suku kecil, masing-masing dipimpin oleh kepala banjar. Mereka berkembang di sekitar aliran Batang Sikerbau dan sempat mengalami ketegangan dengan kerajaan Parit Batu, namun kemudian menjalin perdamaian melalui perjanjian upeti, menjadikan Ujung Gading sebagai wilayah semi-otonom yang tetap menjunjung tinggi nilai adat Minangkabau.

Secara administratif, wilayah ini terus berkembang. Saat ini Ujung Gading terdiri dari 6 hingga 8 jorong (dusun), di antaranya Jorong Irian, Lombok, dan Pasar Lama, dengan luas wilayah sekitar 212 hingga 263 km² dan populasi yang diperkirakan mencapai lebih dari 40.000 jiwa. Selain dikenal sebagai pusat ekonomi dan budaya di kawasan Pasaman Barat bagian barat, Ujung Gading juga memiliki infrastruktur yang cukup lengkap, seperti fasilitas kesehatan, pendidikan, serta rumah ibadah. Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi pemekaran wilayah dengan terbentuknya jorong dan nagari baru seperti Koto Gunung, Kuamang Alai, dan Salido

Saroha, dengan tujuan mempercepat pelayanan pemerintahan tanpa mengesampingkan nilai adat yang sudah lama tertanam.

Prestasi Nagari Ujung Gading juga cukup membanggakan. Kerapatan Adat Nagari (KAN) Ujung Gading berhasil meraih peringkat kedua tingkat provinsi dalam bidang kelembagaan adat pada tahun 2022. Sementara itu, perpustakaan nagari ini juga meraih Juara Harapan I dalam lomba perpustakaan umum terbaik tingkat Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2021, mencerminkan semangat masyarakatnya dalam melestarikan budaya literasi. Dengan sejarah panjang, nilai-nilai adat yang kokoh, dan semangat pembaruan, Ujung Gading terus berkembang sebagai salah satu nagari unggulan di wilayah Pasaman Barat.

2. Visi dan Misi Nagari Ujung Gading
   a. Visi

      "Terwujudnya Pelayanan Prima, Sejahtera, Tertib, Aman, dan Bersih Dalam Kebersamaan"

   b. Misi
      1. Mempercepat segala bentuk pelayanan kepada masyarakat.
      2. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang sejahtera.
      3. Mewujudkan tata tertib dan keamanan nagari.
      4. Mewujudkan nagari yang bersih.
      5. Mewujudkan kebersamaan dan persatuan masyarakat.
3. Letak Geografis Nagari Ujung Gading

   Nagari Ujung Gading terletak di Kecamatan Lembah Melintang, Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat, Indonesia. Dengan kode wilayah Kemendagri 13.12.02.2001, nagari ini memiliki luas sekitar 212,21 km² hingga 263,77 km². Koordinat : sekitar 0°21′29″ LU, 99°35′13″ BT. Elevasi rata-rata : ± 35 meter di atas permukaan laut. Nagari ini dilewati oleh 8 sungai besar, antara lain Batang Sikerbau, Batang Bayang, Situak, Salido, Ujung Gading, Sijaniah, Gunung, dan Air Talang yang mendukung kebutuhan lahan pertanian, air bersih, dan ekosistem lokal.

   Berikut batas-batas wilayah Nagari Ujung Gading.

Sebelah Utara : Kabupaten Tapanuli Selatan dan area konsesi PT Pasaman Marama Sejahtera.

Sebelah Timur dan Selatan : Nagari Sungai Aur Kecamatan Lembah Melintang.

Sebelah Barat : Nagari Parit, Kecamatan Koto Balingka.

B. Hasil Penelitian

1. **Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BSI untuk Meningkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Gen Z di Jorong Lombok Ujung Gading)**

   a. Analisis Variabel Pemenuhan (*Fulfilment*)

      Berdasarkan variabel Pemenuhan (*Fulfilment*) teknik analisis data pada penelitian kualitatif menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

      1) Reduksi Data

         Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentranformasikan data dalam bentuk catatan atau transkip

         Pertanyaan 1 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait informasi saldo yang ditampilkan pada aplikasi, Apakah sudah mencerminkan saldo sebenarnya? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban saudara/saudari.

         Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

         a) Informan 1 : Hesti

            "Sesuai. Sangat Puas, Sesuai pengalaman ya, saldo nya aman-aman aja dan sudah sesuai dengan saldo sebenarnya, contoh ketika di cek saldo lewat ATM, aplikasi ini menampilkan nominal yang sama".

         b) Informan 2 : Zulfa

"Sudah, saldo yang ditampilkan sama dengan yang sebenarnya, Puas, Biasanya saya cek saldo sebelum melakukan pembayaran atau transaksi, dan selalu sesuai sama saldo di ATM".

c) Informan 3 : Amar

"Kayak nya aman-aman aja, Netral, karna saya tidak terlalu memperhatikan saldo atau menyandingkan dengan saldo atm apakah sama apa tidak".

d) Informan 4 : Huda

"Saldo nya tidak ada yang aneh, Puas, rasanya aman-aman saja".

e) Informan 5 : Oca

"Saldo yang ditampikan bener-bener sesuai dengan saldo rekening, Sangat puas, Gak pernah ada masalah beda saldo antara aplikasi dan ATM,".

f) Infirman 6 : Sari

"Saldo yang muncul udah sesuai dengan saldo sebenarnya, Puas, saldo yang ada di ATM dan aplikasi jumlahnya sama, jadi aku yakin".

g) Informan 7 : Windi

"Sudah benar dan akurat, Puas, Sebelum nya tidak pernah ada masalah soal saldo yang tidak cocok sama rekening".

h) Informan 8 : Zira

"Sesuai sama saldo sebenarnya, Puas, Kadang Saya bandingin sama saldo di ATM dan selalu sama".

i) Informan 9 : Maya

"Kalau informasi saldo cocok-cocok aja si, Puas, Aku merasa saldo di aplikasi ini selalu update dan cocok sama saldo aslinya".

j) Informan 10 : Aulia

"Saya rasa sesuai, Netral, tapi saya ga pernah juga periksa apa kah sama apa tidak, karna tidak pernah ada masalah terkait saldo".

Pertanyaan 2 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait ketersediaan fitur perbankan yang Saudara/Saudari butuhkan pada aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

   ”Lengkap sih, Sangat Puas, Karena semua fitur yang aku butuhin udah tersedia di aplikasi. Bisa transfer, bayar tagihan, beli pulsa, pokoknya gampang banget dipake”.

b) Informan 2 : Zulfa

   “Fiturnya banyak sih, Puas, Karena hampir semua kebutuhan aku kayak transfer, cek saldo, bayar listrik, beli pulsa itu ada semua. Jadi nggak ribet harus ke ATM atau bank”.

c) Informan 3 : Amar

   “Fiturnya lengkap, Puas, Semua tinggal klik, fitur bantuan juga ada”.

d) Informan 4 : Huda

   “Cukup lengkap, Puas, Fitur penting kayak cek saldo, transfer, bayar ini-itu udah tersedia di halaman utama, jadi nggak perlu repot buka menu lain”.

e) Informan 5 : Oca

   “Fiturnya udah sesuai dengan saya, Puas, Seperti fitur pada umumnya, ada fitur untuk bayar listrik, beli pulsa, transfer antar bank, semua udah ada. Tidak ribet juga”.

f) Infirman 6 : Sari

   “Lengkap, Puas, Menu untuk sehari-hari udah tersedia, apalagi untuk saya yang sudah terbiasa beli pulsa dari aplikasi walaupun bukan aplikasi ini aja yang saya gunakan, tapi cukup membantu saya”.

g) Informan 7 : Windi

"Lengkap, Puas, fitur nya lengkap, membantu banget jika ada keperluan".

h) Informan 8 : Zira

"Iya lengkap, Puas, sesuai lah dengan kebutuhan, yang umum-umum atau yang sering digunakan seprti transfer dan isi pulsa udah pas".

i) Informan 9 : Maya

"Udah, Netral, kalau dibandingkan dengan mobile banking yang lain seperti lebih unggul dari pada ini, entah karna sebelumnya terbiasa menggunakannya, jadi ketika melihat fitur yang disini seperti ada aja yang kurang pas, baik itu tampilan atau posisinya".

j) Informan 10 : Aulia

"Lengkap semua, Puas, Semua fitur penting udah tersedia".

Pertanyaan 3 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kelancaran proses transaksi seperti transfer dan pembayaran melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

"Lancar, Netral, Selama ini tiap kali transaksi kayak transfer atau bayar-bayar tuh lancar, Cepat juga prosesnya, tapi dalam sebulan ada sesekali transaksi yang gagal, tapi tidak apa-apa karna ada notifnya, jadi tau".

b) Informan 2 : Zulfa

"Lumayan, Tidak Puas, Pernah ada keperluan mendesak malah lama masuknya, cukup menggangu si kalau lagi ada keperluan mendesak, bingung juga sebenarnya apa penyebabnya kalau seperti

itu, kalau dibilang bukan jam operasi, setau saya kalau BSI 24 jam beroperasi terus".

c) Informan 3 : Amar

"Lancar banget, Sangat Puas, Walaupun jarang transaksi disini, tapi setiap transaksi selalu langsung masuk, nggak pernah tertunda juga".

d) Informan 4 : Huda

"Lancar, Puas, Transaksi cepet, langsung ada notifikasi kalau gagal atau berhasil, tidak perlu nunggu lama".

e) Informan 5 : Oca

"Alhamdulillah lancer, Puas, Transaksi cepet, langsung ada notifikasi, kalau gagal atau berhasil, kalau berhasil juga ga pernah telet".

f) Informan 6 : Sari

"Lancar-lancar aja, Netral. walaupun pernah gagal tapi tapi masih bisa diatasi".

g) Informan 7 : Windi

"Lancar, Netral, Pernah transfer tapi katanya gagal, padahal saldo udah kepotong, tapi akhirnya balik lagi uangnya, dan itu cuman seakli, sampai sekarang alhamdulillah tidak ada lagi terjadi".

h) Informan 8 : Zira

"Lancar, Puas, Selagi duit balik ya puas".

i) Informan 9 : Maya

"Alhamdulillah lancar, Netral, kalau pun ada kendala paling sekali, tapi secara keseluruhan lumayan, belum pernah kejadian yang benar-benar menggangu".

j) Informan 10 : Aulia

"Pernah si, Netral, Mogok paling sekali, waktu itu sistemnya error".

2) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan apa yang dipahami tersebut.

Dari penjelasan reduksi diatas maka bisa dipaparkan penyajian data dalam bentuk table sebagai berikut :

a. Pertanyaan 1 (Variabel Pemenuhan (*Fulfilment*))

Tabel 4.1
Penyajian Data Pertanyaan 1

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait informasi saldo yang ditampilkan aplikasi, Apakah sudah mencerminkan saldo yang sebenarnya? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban saudara/saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Sangat Puas
2	Puas
3	Netral
4	Puas
5	Sangat Puas
6	Puas
7	Puas
8	Puas
9	Puas
10	Netral

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Pemenuhan (*Fulfilssment*), pertanyaan 1 bahwasanya Kualitas pelayanan elektronik terkait informasi saldo yang ditampilkan aplikasi berada pada skala sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, nasabah Gen Z menilai bahwa aplikasi mobile banking BSI telah mampu menyajikan informasi saldo secara akurat dan mencerminkan kondisi saldo yang sebenarnya. Tapi disamping itu ada juga nasabah Gen Z yang tidak terlalu memperhatikan saldo sehingga memberikan penilaian netral karna kurang tau apakah saldo tersebut sudah sesuai atau tidak.

b. Pertanyaan 2 (Variabel Pemenuhan (*Fulfilment*))

Tabel 4.2

Penyajian Data Pertanyaan 2

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait ketersediaan fitur perbankan yang Saudara/Saudari butuhkan pada aplikasi?Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Sangat Puas
2	Puas
3	Puas
4	Puas
5	Puas
6	Puas
7	Puas
8	Puas
9	Netral
10	Puas

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Pemenuhan (*Fulfilssment*), pertanyaan 2 bahwa kualitas pelayanan aplikasi mobile banking BSI terkait ketersediaan fitur perbankan yang dibutuhkan oleh nasabah berada pada skala puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa bahwa aplikasi mobile banking BSI telah menyediakan fitur-fitur perbankan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti transfer dana, pengecekan saldo, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta fitur tambahan lainnya. Meskipun secara umum tanggapan cukup positif, keberadaan satu responden yang memberikan penilaian netral mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang bagi pengembangan fitur lebih lanjut, agar aplikasi ini dapat menjawab kebutuhan berbagai tipe pengguna, khususnya Gen Z yang memiliki kecenderungan terhadap layanan yang serba cepat, praktis, dan terintegrasi.

c. Pertanyaan 3 (Variabel Pemenuhan (Fulfilment))

Tabel 4.3
Penyajian Data Pertanyaan 3

Pertanyaan

Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kelancaran proses transaksi seperti transfer dan pembayaran melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Netral
2	Tidak Puas
3	Sangat Puas
4	Puas
5	Puas
6	Netral
7	Netral
8	Puas
9	Netral
10	Netral

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Pemenuhan (*Fulfilssment*), pertanyaan 3 bahwa kualitas pelayanan aplikasi mobile banking BSI terkait kelancaran proses transaksi seperti transfer dan pembayaran berada pada skala sangat puas hingga tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa responden yang merasa puas terhadap kelancaran transaksi, namun sebagian besar lainnya memberikan penilaian netral, bahkan ada satu responden yang tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa kelancaran proses transaksi dalam aplikasi mobile banking BSI belum sepenuhnya konsisten dirasakan oleh seluruh pengguna. Beberapa responden mengalami kendala teknis seperti aplikasi error, proses yang lambat, atau kegagalan transaksi dalam situasi tertentu.

3) Menarik Kesimpulan

Yang dimaknai sebagai penarikan data yang telah ditampilkan. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemui bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Dari hasil reduksi data dan penyajian data sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran berada dalam 5 tingkatan, yaitu :

a) Sangat Puas

b) Puas

c) Netral

d) Tidak Puas

e) Sangat Tidak Puas

Tabel 4.5
Total Akhir Variabel Pemenuhan (*Fulfilssment*)

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	2	6	2	-	-
2	1	8	1	-	-
3	1	3	5	1	-
Jumlah	4	17	8	1	-
Total Akhir	30				

Dari analisis data di atas ada 21 pertanyaan dari 10 responden sehingga terdapat 30 jawaban dimana terdapat 4 jawaban sanagat puas, 17 jawaban puas, 8 jawaban netral, dan 1 jawaban tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan aplikasi mobile banking BSI pada dimensi Pemenuhan (Fulfillment) sudah berada pada kategori puas. Hal ini disebabkan karena nasabah gen z merasa puas dengan keakuratan informasi saldo dan ketersediaan fitur dan dianggap cukup baik dan sesuai dengan harapan. Sedangkan netral karena gen z menggagap kelancaran proses transaksi masih perlu ditingkatkan lagi.

b. Analisis Variabel Tanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan variabel Tanggapan (*Responsiveness*) teknik analisis data pada penelitian kualitatif menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentranformasikan data dalam bentuk catatan atau transkip

Pertanyaan 4 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kecepatan tanggapan dari pihak bank melalui aplikasi saat Saudara/Saudari membutuhkannya? Apakah

Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

   “Pernah, Puas, Tanggapannya cukup cepat, waktu itu aku bingung soal mutasi rekening dan dibantuin langsung”.

b) Informan 2 : Zulfa

   “Belum pernah kontak pihak bank, Netral, Sebelum nya pernah ada masalah terkait transakasi tapi dibiarkan saja sampai baik sendiri”.

c) Informan 3 : Amar

   ”Belum pernah coba kontak, Netral, karna sebelumnya tidak ada masalah, jadi kurang tau”.

d) Informan 4 : Huda

   “Kurang tau, Netral, Belum pernah nyoba hubungi lewat aplikasi, ada transaksi gagal saya ulang lagi, walau ada rasa tidak puas”.

e) Informan 5 : Oca

   “Tidak ada menghubungi pihak bank, Netral, Tapi sempat nanya tentang transaksi gagal lewat live chat aisyah, tapi jawaban tidak nyambung”.

f) Infirman 6 : Sari

   ”Ga tau. Netral, belum ada menghubungi pihak bank”.

g) Informan 7 : Windi

   “Ga ada lapor, Netral, Pernah transfer tapi katanya gagal, padahal saldo udah kepotong, tapi akhirnya balik juga, jadi belum sempet lapor”.

h) Informan 8 : Zira

"Pernah ada masalah tapi tidak ada hubungi pihak bank, Netral aja, Transaksinya bermasalah tapi duit balik, ya udah lah ya, wajar sesekali".

i) Informan 9 : Maya

"Kurang tau, Netral, Soalnya waktu itu transfernya gagal, tapi ga ada lapor".

j) Informan 10 : Aulia

"Bagus, Netral aja, tidak lama setelah terjadi transaksi mogok, dibenerin".

Pertanyaan 5 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan menemukan dan menggunakan fasilitas bantuan seperti live chat atau pusat bantuan? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

"Mudah, Sangat Puas, Menu bantuannya gampang dicari, tidak bikin bingung. Langsung bisa akses tanpa muter-muter, kalau di BSI ini kan nama live chat nya, chat Aisyah ya, pencet aja profil kanan bawah lansung ketemu di paling atas".

b) Informan 2 : Zulfa

"Gampang, Puas, Cari bantuan tidak butuh klik-klik dulu, langsung ketemu live chat nya. ada tombol bantuan yang langsung muncul gitu".

c) Informan 3 : Amar

"Mudah, Puas, Paling buka beberapa menu dulu bisa ketemu fitur bantuan. Kalau live chat nya juga berada pada halaman yang sama, jadi sekalian ada ditempat yang sama".

d) Informan 4 : Huda

"Agak ribet nyarinya, Tidak Puas, Menurut aku fitur bantuannya tidak langsung kelihatan, harus melewati halaman utama dulu. Kalau pendapat saya mending bagus nya di bikin menu gitu dihalaman utama biarpun diletakkan di paling bawah setidaknya langsung kelihatan bantuannya atau live chatnya".

e) Informan 5 : Oca

"Lumayan gampang, Netral, Ada menu "Bantuan", tinggal klik dan pilih masalahnya apa, walupun agak muter-muter".

f) Infirman 6 : Sari

"Gampang, Sangat Puas, Ada tombol bantuan di bawah dan live chat ada dipaling atas, tapi bedanya kalau live chat langsung kayak lebih kelihatan diatas, tapi bisa lah tinggal pilih keluhan, langsung terhubung".

g) Informan 7 : Windi

"Lumayan, Netral, Mungkin kalau bantuan saya bisa koment mudah dicari, tapi kalau live chat saya kurang tahu, mungkin saya kurang memperhatikan sebelumnya".

h) Informan 8 : Zira

"Gampang banget nyarinya, Sangat Puas, Langsung keliatan fitur bantuan kalau ada apa-apa tinggal pilih aja keluhannya apa".

i) Informan 9 : Maya

"Gampang, Netral, mudah dicari walaupun letaknya tidak dihalaman utama banget, tapi tetep gampang".

j) Informan 10 : Aulia

"Mudah dicari, Puas, Cuma butuh sekali klik langsung ketemu".

Pertanyaan 6 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kepuasan atas jawaban atau bantuan yang

Saudara/Saudari terima melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

   “Pernah coba fitur bantuan, Tidak Puas, Karna tidak bisa menjawab keluhan, karna pusat bantuan itu sendiri paling memuat pertanyaan yang umum-umum saja”.

b) Informan 2 : Zulfa

   “Pernah buka, Tidak Puas, tidak ada pilihan untuk kendala yang saya alami, diketik di pencarian pun tidak keluar apa yang di minta”.

c) Informan 3 : Amar

   “Belum coba, netral, belum ada mencoba bantuan atau semacam itu”.

d) Informan 4 : Huda

   ”Biasa aja sih, Netral, Pernah nanya soal gangguan, jawabannya agak umum gitu, jadi belum tentu langsung ngebantu”.

e) Informan 5 : Oca

   “Pernah coba buka pusat bantuan tentang transaksi, Tidak Puas, Ketika dibuka halaman nya kosong, jadi tidak ada solusi”.

f) Infirman 6 : Sari

   “Tidak ada mecoba fiur ini, Netral, karna tudak ada tidak tau bagaimana responnya”.

g) Informan 7 : Windi

   “Lumayan, Netral, setidak nya ada fitur, walaupun kurang membantu, tapi untuk keluhan lain mungkin ada, tapi kalau

saya kurang puas karna kurang menjawab pertanyaan keluhan saya".

h) Informan 8 : Zira

"Kalau saya baru coba fitur live chat, Netral, belum ada coba, jadi kurang tau".

i) Informan 9 : Maya

"Belum ada coba, Netral, Karna buka nya pas cek-cek fitur saja, belum sempet mencoba fitur nya".

j) Informan 10 : Aulia

"Pernah Coba, Tidak Puas, saya kurang paham sistem cara mencari jawabannya, karna distu tidak ada keluhan yang ssya alami".

2) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan apa yang dipahami tersebut.

Dari penjelasan reduksi diatas maka bisa dipaparkan penyajian data dalam bentuk table sebagai berikut :

a) Pertanyaan 4 (Variabel Tanggapan (*Responsiveness*))

Tabel 4.6
Penyajian Data Pertanyaan 4

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kecepatan tanggapan dari pihak bank melalui aplikasi saat Saudara/Saudari membutuhkannya? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Puas
2	Netral
3	Netral
4	Netral
5	Netral
6	Netral
7	Netral

8	Netral
9	Netral
10	Netral

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Tanggapan (*Responsiveness*), pertanyaan 4 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait kecepatan tanggapan dari pihak bank melalui aplikasi saat nasabah membutuhkannya berada pada skala netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum merasakan adanya tanggapan yang cepat atau memuaskan dari pihak bank ketika mereka mengajukan pertanyaan atau mengalami kendala melalui aplikasi. Sikap netral yang dominan dapat diartikan bahwa layanan tanggapan tersebut belum memberikan pengalaman yang menonjol atau belum sepenuhnya berdampak nyata bagi pengguna.

b) Pertanyaan 5 (Variabel Tanggapan (*Responsiveness*))

Tabel 4.7
Penyajian Data Pertanyaan 5

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan menemukan dan menggunakan fasilitas bantuan seperti live chat atau pusat bantuan? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Sangat Puas
2	Puas
3	Puas
4	Tidak Puas
5	Netral
6	Sangat Puas
7	Netral
8	Sangat Puas
9	Netral
10	Puas

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Tanggapan (*Responsiveness*), pertanyaan 5 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan menemukan dan menggunakan fasilitas bantuan seperti live chat atau pusat bantuan berda pada skala sangat puas

hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas hingga sangat puas terhadap kemudahan akses terhadap fitur bantuan, yang menunjukkan bahwa fasilitas tersebut sudah tersedia dan cukup mudah diakses oleh sebagian besar pengguna. Namun demikian, adanya beberapa responden yang menyatakan netral dan satu yang tidak puas mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam sistem bantuan digital BSI, seperti kejelasan instruksi penggunaan, kecepatan balasan, atau tampilan antarmuka yang lebih ramah pengguna.

c) Pertanyaan 6 (Variabel Tanggapan (*Responsiveness*))

Tabel 4.8
Penyajian Data Pertanyaan 6

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kepuasan atas jawaban atau bantuan yang Saudara/Saudari terima melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Netral
4	Netral
5	Tidak Puas
6	Netral
7	Netral
8	Netral
9	Netral
10	Tidak Puas

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Tanggapan (*Responsiveness*), pertanyaan 6 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait kepuasan atas jawaban atau bantuan yang Saudara/Saudari terima melalui aplikasi berada pada skala netral. Hal ini menunjukkan bahwa respons atau bantuan yang diberikan melalui aplikasi belum mampu memberikan solusi yang benar-benar memuaskan, baik dari segi isi jawaban, kejelasan informasi, maupun kecepatan serta ketepatan tanggapan. Dominasi jawaban netral juga menunjukkan bahwa

pengguna belum mendapatkan pengalaman pelayanan yang benar-benar berkesan atau memadai, sehingga mereka tidak dapat memberikan penilaian yang kuat terhadap kualitas layanan tersebut.

3) Menarik Kesimpulan

Yang dimaknai sebagai penarikan data yang telah ditampilkan. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemui bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Dari hasil reduksi data dan penyajian data sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran berada dalam 5 tingkatan, yaitu :

a) Sangat Puas
b) Puas
c) Netral
d) Tidak Puas
e) Sangat Tidak Puas

Tabel 4.9
Total Akhir Variabel Tanggapan (*Responseveness*)

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	-	1	9	-	-
5	3	3	3	1	-
6	-	-	6	4	-
Jumlah	3	4	18	5	-
Total Akhir	30				

Dari analisis data di atas ada 21 pertanyaan dari 10 responden sehingga terdapat 30 jawaban dimana terdapat 3 jawaban sangat puas, 4 jawaban puas, 18 jawaban netral, dan 5 jawban tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan aplikasi mobile banking BSI pada dimensi Tanggapan (*Responseveness*) berada pada kategori netral. Meskipun terdapat sebagian responden yang merasa puas, dominasi jawaban netral dan ketidakpuasan pada beberapa aspek. Sangat puas dan puas berarti ada sebagian kecil pengguna yang merasa layanan

tanggapan sudah cukup membantu. Netral menunjukkan bahwa mereka belum sepenuhnya merasakan manfaat dari layanan tanggapan melalui aplikasi dan menunjukkan bahwa mereka belum terlalu merasakan pengalaman pelayanan yang benar-benar berkesan atau memadai, sehingga mereka tidak dapat memberikan penilaian yang kuat terhadap kualitas layanan tersebut. Tidak puas disebabkan nasabah tidak merasa cukup terhadap jawaban atau solusi yang diberikan oleh aplikasi.

c. Analisis Variabel Kompensasi (*Compensation*)

Berdasarkan variabel Kompensasi (*Compensation*) teknik analisis data pada penelitian kualitatif menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentranformasikan data dalam bentuk catatan atau transkip.

Pertanyaan 7 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait proses pengembalian dana apabila terjadi transaksi gagal melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

"Kalau untuk pengajuan saya belum ada melakukan pengajuan, tapi sempet serching cara nya, Tidak Puas, Karna harus melewati beberapa tahap gitu, kayak agak ribet gitu".

b) Informan 2 : Zulfa

"Masalah transakasinya selesai tanpa pengajuan, Netral, karan belum sempat coba fitur tersebut".

c) Informan 3 : Amar

”Belum pernah ada transaksi gagal, Puas. paling kalau ada pun ada pemberitahuan dan saldo tidak kepotong, jadi tidak ada ngajuin pengembalian”.

d) Informan 4 : Huda

“Alhamdulillah belum pernah ngalamin transaksi gagal, Netral, Jadi nggak bisa komentar banyak, soalnya belum pernah ngerasain proses refund atau pengembalian dana”.

e) Informan 5 : Oca

“Prosesnya saya tidak tahu, tapi utuk fiturnya kalau tidak salah lewat call BSI, Netral, Belum ada coba fitur tersebut”.

f) Infirman 6 : Sari

“Sepertinya agak rumit ya, Tidak Puas, Saya belum ada melakukan pengajuan pengembaklian dana, tapi dari segi fitur nya, tidak ada yang langsung menampilkan kalau fiur tersebut tempat pengembalian dana, sepertinya harus melewati beberapa tahap dulu”.

g) Informan 7 : Windi

“Belum ada melakukan pengajuan, Netral, Karna dana atau saldo balik lagi tidak lama setelah terjadi masalah”.

h) Informan 8 : Zira

“Kurang tau, Netral, saya kalau ada transaksi gagal tidak ada lapor, selagi duit nya balik aman”.

i) Informan 9 : Maya

“Iya sering cek mutasi, Puas, Biar yakin aja semua transaksi tercatat”.

j) Informan 10 : Aulia

“Tidak ada melakukan pengembalian dana, Netral, karna setelah transaksinya macet, tidak lama di benerin”.

Pertanyaan 8 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan pengajuan klaim atau

komplain melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari. Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai beriku :

a) Informan 1 : Hesti

   "Saya sendiri belum ada melakukan pengajuan, Tidak Puas, tapi pernah searching, tapi dirasa agak rumit".

b) Informan 2 : Zulfa

   "Fitur pengajuan nya saja saya tidak tau, Netral, karna saya belum ada mencoba melakukan pengajuan sebelumnya".

c) Informan 3 : Amar

   "Maaf seperti yang saya bilang sebelumnya saya belum pernah melakukan pengajuan atau klaim, Netral, jadi saya kurang tau karna alhamdulilah nya belum ada ngalamin".

d) Informan 4 : Huda

   "Sebelumnya belum pernah coba, Netral, karna tidak ada ngalamin transaksi gaga".

e) Informan 5 : Oca

   "Belum pernah ada penggajuan, Netral, cuman tau fiturnya, kurang tau mudah atau tidaknya".

f) Infirman 6 : Sari

   "Seperti jawaban sebelumnya, Netral, Untuk fitur nya saja tidak tercantum jelas, pasti akan melewati beberapa tahap dulu, pasti akan sedikit kesulitan".

g) Informan 7 : Windi

   "Ga Pernah coba, Netral, tapi ada fitur pengaduan jadi tinggal isi aja kalau ada kendala".

h) Informan 8 : Zira

   "Sama seperti tadi kurang tau, Netral, tidak ada lapor, selagi duit nya balik aman".

i) Informan 9 : Maya

"Saya kiurang tau cara nya bagaimana, Netral, Karna untuk pengajuan saya tidah pernah mencoba ataupu cari-cari tau".

j) Informan 10 : Aulia

"Tidak ada melakukan pengajuan, Netral, Jadi kurang tau apakah proses nya mudah atau susah".

Pertanyaan 9 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait solusi yang diberikan pihak bank saat Saudara/Saudari mengalami kerugian akibat penggunaan aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

"Tidak Pernah ngalamin, Netral, Aku percaya aja kalau terjadi masalah besar, BSI pasti bisa bantuin karena mereka ada jalur resminya".

b) Informan 2 : Zulfa

"Tidak pernah sampai rugi, Netral, Karena belum pernah dapet masalah yang bener-bener negrugiin banget kalau masalah transaksi macet kan belum fatal banget, jadi selagi tidak lebih dari itu menurut saya aman ya".

c) Informan 3 : Amar

"Belum pernah, Netral, Jadi tidak bisa nilai banget, tapi semoga kalau ada masalah besar juga tetap ditangani dengan baik".

d) Informan 4 : Huda

"Belum pernah ngalamin kerugian, Netral, Jadi belum bisa kasih pendapat soal solusi yang mereka kasih kalau ada kerugian".

e) Informan 5 : Oca

"Tidak pernah mengalami, Netral, Tapi kayaknya kalaupun ada yang mengalami kerugian, sepertinya datang ke bank atau hubungi CS juga bisa selesai tapi ya itu memakan waktu kalau harus ke bank".

f) Infirman 6 : Sari

"Belum pernah ngalamin, Netral, Tapi BSI pasti bisa atasi kalaupun ada yang nagalamin, tapi semoga tidak ada kejadian".

g) Informan 7 : Windi

"Tidak ada kerugian, Netral, Tapi kalau sampai terjadi, yakin pihak bank akan memberikan solusi".

h) Informan 8 : Zira

"Belum pernah ngalamin sih, Netral, Bingung mau jawab apa, tapi pastinya akan ada solusi dari pihak bank".

i) Informan 9 : Maya

"Tidah ada ngalamin, Netral, Pihak BSI pasti menindaklanjuti kalau ada terjadi, secara bank ini berbasis syariah, jadi dari hal itu aja dah yakin klau bakal di atasi".

j) Informan 10 : Aulia

"Belum Pernah ada kerugian, Netral, saya tidak tau mau koment apa pasal ini, tapi kalau ditanya kalau ada ngalamin, ya pihak bank pasti memberikan solusi, apalagi jika masalah nya sudah besar dan sampai merugikan".

2) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan apa yang dipahami tersebut.

Dari penjelasan reduksi diatas maka bisa dipaparkan penyajian data dalam bentuk table sebagai berikut :

a) Pertanyaan 7 (Variabel Kompensasi (*Compensation*))

Tabel 4.10
Penyajian Data Pertanyaan 7

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait proses pengembalian dana apabila terjadi transaksi gagal melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Tidak Puas
2	Netral
3	Puas
4	Netral
5	Netral
6	Tidak Puas
7	Netral
8	Netral
9	Puas
10	Netral

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Kompensasi (*Compensation*), pertanyaan 7 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik, terkait proses pengembalian dana apabila terjadi transaksi gagal melalui aplikasi berada pada skala puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas informan gen z berada dalam posisi netral, yang berarti mereka belum memiliki pengalaman langsung atau tidak yakin terhadap efektivitas proses pengembalian dana. Sementara itu, adanya dua informan yang tidak puas menunjukkan bahwa masih ada permasalahan atau ketidakjelasan dalam proses pengembalian dana, baik dari segi kecepatan, kejelasan prosedur, maupun respons pihak bank.

b) Pertanyaan 8 (Variabel Kompensasi (*Compensation*))

Tabel 4.11
Penyajian Data Pertanyaan 8

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan pengajuan klaim atau komplain melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Tidak Puas

2	Netral
3	Netral
4	Netral
5	Netral
6	Netral
7	Netral
8	Netral
9	Netral
10	Netral

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Kompensasi (*Compensation*), pertanyaan 8 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan pengajuan klaim atau komplain melalui aplikasi berada pada skala Netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka belum memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan fitur klaim atau pengajuan komplain secara digital. Situasi ini mencerminkan adanya kurangnya keterlibatan pengguna dengan fitur klaim yang disediakan aplikasi, yang bisa disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, petunjuk penggunaan yang kurang jelas, atau fitur yang jarang dibutuhkan dalam keseharian. Sementara itu, satu informan yang mengaku tidak puas menandakan adanya potensi kendala dalam proses pengajuan klaim melalui aplikasi, seperti prosedur yang rumit. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fitur klaim tersedia, belum tentu fitur tersebut optimal dalam penerapannya, sehingga masih menyisakan tantangan dalam memberikan pengalaman digital yang memuaskan bagi pengguna, khususnya dari kalangan Gen Z.

c) Pertanyaan 9 (Variabel Kompensasi (*Compensation*))

Tabel 4.12
Penyajian Data Pertanyaan 9

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait solusi yang diberikan pihak bank saat Saudara/Saudari mengalami kerugian akibat penggunaan aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sang Tidak Puas, dengan layanan tersebut? ssMohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Netral

2	Netral
3	Netral
4	Netral
5	Netral
6	Netral
7	Netral
8	Netral
9	Netral
10	Netral

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Kompensasi (*Compensation*), pertanyaan 9 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait solusi yang diberikan pihak bank saat nasabah gen z mengalami kerugian akibat penggunaan aplikasi berada pada skala Netral. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada responden yang merasa puas dan tidak puas, disebabkan oleh mayoritas responden belum pernah mengalami secara langsung kerugian akibat penggunaan aplikasi, jadi tidak mendapatkan penanganan yang cukup berarti dari pihak bank untuk meninggalkan kesan positif maupun negatif. Dengan kata lain, minimnya interaksi langsung dengan fitur penanganan kerugian menyebabkan sikap netral menjadi pilihan dominan.Selain itu, hal ini juga bisa menunjukkan adanya keterbatasan informasi dan komunikasi dari pihak bank terkait prosedur dan mekanisme penyelesaian kerugian, sehingga responden tidak dapat memberikan penilaian yang jelas terhadap kualitas layanan tersebut.

3) Menarik Kesimpulan

Yang dimaknai sebagai penarikan data yang telah ditampilkan. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemui bukti-bukti yang kuat mendukung pada tah ap pengumpulan data berikutnya.

Dari hasil reduksi data dan penyajian data sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran berada dalam 5 tingkatan, yaitu :

a) Sangat Puas
b) Puas

c) Netral

d) Tidak Puas

e) Sangat Tidak Puas

Tabel 4.13
Total Akhir Variabel Kompensasi (*Compensation*)

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
7	-	2	6	2	-
8	-	-	9	1	-
9	-	-	10	-	-
Jumlah	-	2	25	3	-
Total Akhir	30				

Dari analisis data di atas ada 21 pertanyaan dari 10 responden sehingga terdapat 30 jawaban dimana

d. Analisis Variabel Efesiensi (*Efficiency*)

Berdasarkan variabel Efesiensi (*Efficiency*) teknik analisis data pada penelitian kualitatif menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentranformasikan data dalam bentuk catatan atau transkip.

Pertanyaan 10 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan menemukan dan mengakses fitur-fitur dalam aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

"Mudah banget, Puas, Fiturnya jelas dan gampang dicari, untuk fitur-fitur yang biasa saya gunakan sudah ada di halaman utama".

b) Informan 2 : Zulfa

"Gampang banget, Sangat Puas, Menu-menunya jelas, icon nya juga enak dilihat, buat yang tidak terlalu mengerti teknologi masih cocok".

c) Informan 3 : Amar

"Mudah, Netral, Kalau bagi yang terbiasa gampang untuk mengerti. Tapi bagi yang belum terbiasa yang rasanya akan mengalami sedikit kesulitan, dimana fitur akan lebih mudah jika dapat diakses secara langsung dihalamn utama seperti bantuan dan lainnya yang dirasa penting".

d) Informan 4 : Huda

"Kalau aku sih yang terpenting untuk fitur yang penting udah ada di halaman utama jadi mudah diakses, Puas, karna tidak perlu buka halaman lain".

e) Informan 5 : Oca

"Simpel dan jelas, Puas, Nggak perlu diajarin, sekali liat langsung ngerti".

f) Informan 6 : Sari

"Mudah dimengerti, Puas, Semua iconnya jelas, jadi tidak bikin bingung pas pertama kali buka langsung paham mana yang mau digunakan".

g) Informan 7 : Windi

"Gampang, Puas, karna desain nya simpel jadi mudah menemukan fitur-fitur yang penting ".

h) Informan 8 : Zira

"Bagi saya si gampang, Netral, Aplikasinya tidak ribet banget buat kita-kita yang suka simple, tapi seperti yang saya bilang sebelumnya kalau untuk yang belum terbiasa terknologi sepertinya akan sedikit kesulitan untuk menemukan fitur-fitur yang tidak dicantumkan langsung di halaman utama, yang menurut kita simpel belum tentu sama bagi mereka".

i) Informan 9 : Maya

“Gampang, Netral, paling kurang nya ditampilan dan posisinya, karna udah terbiasa sebelumnya melihat aplikasi lain yang memiliki tamplilan yang berbeda”.

j) Informan 10 : Aulia

”Mudah, Puas, Buka aplikasi langsung nemu menu yang sering di gunakan, jadi setiap ada perlu tidak harus buka halaman sana sini, karna desain nya udah simple menurutku”.

Pertanyaan 11 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kecepatan dan kemudahan melakukan transaksi melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.
Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

“Cepat prosesnya, Sangat Puas, Kalo mau transaksi tuh tinggal klik-klik aja, nggak sampai satu menit udah kelar”.

b) Informan 2 : Zulfa

”Untuk melakukannya tidak ribet, tapi kalau kecepetan transaksinya kurang, Tidak puas, kalau transaksi di weekend sering macet”.

c) Informan 3 : Amar

“Mudah, Sangat Puas, Tidak pakai loading lama, klik-klik langsung selesai. Bener-bener simple si bagi saya”.

d) Informan 4 : Huda

“Cepat, Puas, gampang kalau untuk melakukan transaksi, tidak panjang prosesnya”.

e) Informan 5 : Oca

“Tidak ribet, Netral, seperti aplikasi banking pada umumnya, tahap gitu-gitu aja, simpel”.

f) Infirman 6 : Sari

"Cepat, Sangat Puas, transaksi tidak pake loading lama selesai langsung dapet notif nya baik itu gagal atau berhasil".

g) Informan 7 : Windi

"Cepet banget, Sangat Puas, transaksi juga cepet prosesnya tidak berbelit-belit".

h) Informan 8 : Zira

"Mudah, Netral, Paling loading sedikit lama, tapi sesekali, kalau lagi tidak loading gercep transaksinya.

i) Informan 9 : Maya

"Kalau untuk melaikan nya terkesan mudah, Puas, cukup beberapa klik aja sudah selesai".

j) Informan 10 : Aulia

"Responnya cepat, Puas, proses transakasinya tidak ribet, tidak perlu banyak langkah-langkah yang harus dilewati".

Pertanyaan 12 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan penggunaan aplikasi, termasuk untuk pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

"Menurut saya aplikasi ini mudah di pahami, Sangat Puas, Meskipun ada yang tidak terlalu mengerti teknologi, tapi aplikasi ini masih gampang dipake. Navigasinya enak".

b) Informan 2 : Zulfa

"Rasanya simple-simpel aja si, Puas, Aplikasinya gampang dipahami, orang tua aku aja bisa pake".

c) Informan 3 : Amar

”Mudah di mengerti, Netral, Menunya tidak bikin bingung, bagi yang kurang terbiasa teknologi seperti bisa dan paham selagi itu masih di halaman utama, secara dihalaman utama memuat fitur-fitur penting, tapi kalau buat hal yang lain, seperti bantuan atau pengaturan lain seperti nya kurang”.

d) Informan 4 : Huda

“Fiturnya cukup lengkap, Puas, Soalnya fitur penting kayak cek saldo, transfer, bayar ini-itu udah tersedia, jadi nggak perlu repot buka menu lainnya”.

e) Informan 5 : Oca

”Dilihat dari tampilannya bagus dan mudah dipahami, Netral, cuman kalau dari segi menemukan fitur kalau yang kurang terbiasa sepertinya kurang ya, seperti penamaan menu nya, kalau di palikasi lain kan jelas seperti catatan keuangan yang sudah jelas memuat daftar transaksi yang dilakukan, sedangkan aplikasi ini cuman menamakan notifikasi, itusih menurut saya”.

f) Infirman 6 : Sari

“Enak dilihat, Sangat Puas, Warna dan tampilan aplikasinya kekinian, mudah di mengerti, bagi pemula pun rasanya bisa langsung paham”.

g) Informan 7 : Windi

“Lumayan si, Puas, Desainnya simple mudah di mengerti bagi yang belum terbiasa teknologi”.

h) Informan 8 : Zira

”lumayan, Tidak Puas, menurut saya kalau bagi yang belum terbiasa teknologi akan sedikit kesulitan, seperti hal bantuan, dibandingkan aplikasi lain, bantuan bisa di akses dari halaman utama, tapi klau ini harus buka halaman lain dulu baru keliatan”.

i) Informan 9 : Maya

"Cakep sih, Puas, Tampilan awal nya paling memuat fitur-fitur yang biasa di gunakan, langsung keliatan jadi paham sekalipun yang belum terbiasa teknologi".

j) Informan 10 : Aulia

"Enak dilihat, Sangat Puas, Desainnya simpel dan gak bikin bingung, cukup mudah di pahami".

2) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan apa yang dipahami tersebut.

Dari penjelasan reduksi diatas maka bisa dipaparkan penyajian data dalam bentuk table sebagai berikut :

a) Pertanyaan 10 (Variabel Efesiensi (*Efficiency*))

Tabel 4.14
Penyajian Data Pertanyaan 10

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan menemukan dan mengakses fitur-fitur dalam aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Puas
2	Sangat Puas
3	Netral
4	Puas
5	Puas
6	Puas
7	Puas
8	Netral
9	Netral
10	Puas

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Efesiensi (*Efficiency*), pertanyaan 10 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait

kemudahan menemukan dan mengakses fitur-fitur dalam aplikasi berada pada skala sangat puas hingga netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan kemudahan akses fitur yang ditawarkan oleh aplikasi. Hal ini mengindikasikan bahwa fitur-fitur utama dalam aplikasi BSI sudah cukup mudah ditemukan dan digunakan, terutama bagi kalangan Gen Z yang terbiasa dengan teknologi. Namun demikian, adanya tiga tanggapan netral mencerminkan bahwa masih terdapat sebagian pengguna yang merasa antarmuka aplikasi kurang ramah atau belum cukup dipahami, sehingga diperlukan penyempurnaan dari sisi desain dan navigasi untuk menjangkau lebih banyak lapisan pengguna.

b) Pertanyaan 11 (Variabel Efesiensi (*Efficiency*))

Tabel 4.15
Penyajian Data Pertanyaan 11

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kecepatan dan kemudahan melakukan transaksi melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Sangat Puas
2	Tidak Puas
3	Sangat Puas
4	Puas
5	Netral
6	Sangat Puas
7	Sangat Puas
8	Netral
9	Puas
10	Puas

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Efesiensi (*Efficiency*), pertanyaan 11 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait kecepatan dan kemudahan melakukan transaksi melalui aplikasi berada pada skala sangat puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian nasabah memiliki pengalaman yang positif terkait proses transaksi dalam aplikasi, baik dari segi kecepatan maupun kemudahan.

Mereka merasa bahwa layanan transaksi dapat dilakukan dengan praktis dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh sebagian pengguna, seperti transaksi yang tertunda, aplikasi yang berjalan lambat, atau sistem yang tidak responsif dalam kondisi tertentu.

c) Pertanyaan 12 (Variabel Efesiensi (*Efficiency*))

Tabel 4.16
Penyajian Data Pertanyaan 12

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan penggunaan aplikasi, termasuk untuk pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Sangat Puas
2	Puas
3	Netral
4	Puas
5	Netral
6	Sangat Puas
7	Puas
8	Tidak Puas
9	Puas
10	Sangat Puas

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Efesiensi (*Efficiency*), pertanyaan 12 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait kemudahan penggunaan aplikasi, termasuk untuk pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi berada pada skala sangat puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan nasabah geb z menganggap aplikasi BSI mudah digunakan, bahkan bagi mereka yang tidak begitu akrab dengan perangkat digital. Ini menunjukkan bahwa secara umum tampilan aplikasi dan alur penggunaannya sudah cukup sederhana dan mudah dipahami. Namun demikian, adanya satu responden yang merasa tidak puas serta dua lainnya yang bersikap netral disebabkan mereka menganggap aplikasi ini sulit dipahami baik itu

dalam penggunaan nya dan juga menemukan fitur-fitur yang ingin mereka gunakan.

3) Menarik Kesimpulan

Yang dimaknai sebagai penarikan data yang telah ditampilkan. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemui bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Dari hasil reduksi data dan penyajian data sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran berada dalam 5 tingkatan, yaitu :

a) Sangat Puas
b) Puas
c) Netral
d) Tidak Puas
e) Sangat Tidak Puas

Tabel 4.17
Total Akhir Variabel Efesiensi (*Efeciency*)

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
10	1	6	3	-	-
11	4	3	2	1	-
12	3	4	2	1	-
Jumlah	8	13	7	2	-
Total Akhir	30				

Dari analisis data di atas ada 21 pertanyaan dari 10 responden sehingga terdapat 30 jawaban dimana

e. Analisis Variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Berdasarkan variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*) teknik analisis data pada penelitian kualitatif menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentranformasikan data dalam bentuk catatan atau transkip.

Pertanyaan 13 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait ketersediaan aplikasi yang mengalami gangguan teknis? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

   "Lumayan, Puas, Kadang ada aja gangguan, tapi jarang banget sih. Selama ini lebih sering lancar-lancar aja".

b) Informan 2 : Zulfa

   "Kadang gangguan kecil, Tidak Puas, Pernah beberapa kali aplikasinya keluar sendiri, tapi nggak sering sih. Tapi itu bikin agak kurang nyaman".

c) Informan 3 : Amar

   "Jarang sih, Puas, Aplikasinya cukup stabil, paling kalau sinyal jelek baru agak ngelag. Tapi secara umum oke".

d) Informan 4 : Huda

   "Pernah ngalamin eror. Tidak Puas, mungkin karna saya dah lama ya menggunkan aplikasi ini, pernah tu kejaidian hampir 5 harian lah kalau gas salah ya, masih di tahun in, aplikasinya error, ga bisa melakukan transaksi"

e) Informan 5 : Oca

   "Jarang banget sih, Puas, Kalaupun ada, itu pas sinyal HP-nya yang jelek, bukan karena aplikasinya".

f) Infirman 6 : Sari

   "Pernah, Netral, ketika buka aplikasi timbul kalimat kehabisan waktu atau gagal memuat halaman, kadang suka bingung sendiri, soal nya ketika di lihat jaringan aman-aman aja"

g) Informan 7 : Windi

"Mungkin lebih ke lama buka aplikasi nya si, Netral, Seperti ada pending, kadang harus di refresh atau buang dulu halaman aplikasi nya, terus dibuka lagi baru bisa kebuka cepat, harus pandai-pandai aja si".

h) Informan 8 : Zira

"Sekali dua kali ada, Netral, mungkin saja penyebabnya jaringan, masih bisa di maklumi".

i) Informan 9 : Maya

"Pernah ngalamin, Puas, selagi tidak parah-parah banget aman"

j) Informan 10 : Aulia

"Pernah, netral, tapi karna sesekali walaupun cukup mengganggu tapi tidak apa-apa ya".

Pertanyaan 14 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan menggunakan aplikasi kapan saja, termasuk di luar jam kerja? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

"Bisa banget kapan aja, Sangat Puas, Mau tengah malam pun aplikasi bisa diakses, nggak ada jam-jam terbatas".

b) Informan 2 : Zulfa

"Bisa diakses 24 jam, Netral, Kapan aja bisa buka, mau siang atau malam tapi kalau untuk transaksi lumayan sering macet kalau di akhir minggu".

c) Informan 3 : Amar

"Kurang tau malasah itu, Netral, Sebelumnya ga perhatiin juga bisa apa ga nya transaksi di luar jam kerja nya, mungkin

karna belum ngelakuin transaksi di jam itu atau kurang merhatiin".

d) Informan 4 : Huda

"Bisa, Puas, Keknya bisa transaksi kapan aja, selama ini kalau ada transaksi malam pun tetep bisa".

e) Informan 5 : Oca

"Sepertinya bisa, Netral, Bisa transaksi kapan aja, karna ga tiap hari juga saya transaksi malam-malam jadi kalau bisa terus saya ga tau".

f) Infirman 6 : Sari

"Iya, Sangat Puas, Bisa dipake kapan aja, nggak perlu nunggu jam operasional kayak aplikasi lain, yang kalau sekitar jam 12 an ga bisa transaksi, buat isi pulsa aja harus nunggu dul beberapa menit".

g) Informan 7 : Windi

"Bisa digunakan, Sangat Puas, Bisa buka kapan aja, dari mana aja".

h) Informan 8 : Zira

"Iya bisa, Sangat Puas, Bisa transaksi kapan aja, sekalipun lagi di luar rumah masih bisa".

i) Informan 9 : Maya

'Bisa, Sangat Puas,sejauh ini bisa-bisa aja ya klau tengah malam walaupun saya ga sering melakukan transaksi pada saat itu, tapi pernah lah, dan bisa".

j) Informan 10 : Aulia

"Bisa diandalkan, Puas, bisa transaksi kapan aja".

Pertanyaan 15 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kestabilan aplikasi selama digunakan tanpa sering mengalami crash? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan

layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

   “Stabil kok, Puas, Hampir nggak pernah crash. Sekali dua kali mungkin ada, tapi wajar sih buat aplikasi online”.

b) Informan 2 : Zulfa

   “Lumayan sering si, Netral, ketika buka aplikasi lama di buka, kadang yang timbul kalimat kehabisan waktu atau apalah itu”.

c) Informan 3 : Amar

   “Sejauh ini aman-aman aja, Puas, saya juga jarang buka aplikasinya, jadi kalaupun ada masalah, saya kurang merasakan”

d) Informan 4 : Huda

   “Pernah si, dibilang sering juga lumayan ya, Tidak Puas. Saya ga tau apa penyebab sebenarnya, tapi kenapa pas di buka aplikasi lama banget, sesuai pengalaman ya, kalau di bandingkan dengan aplikasi lain, aplikasi ini terkesan lebih lama dalam membuka aplikasi seperti kehalaman login”.

e) Informan 5 : Oca

   “Aman, Puas, Nggak pernah tiba-tiba nutup sendiri atau nge-freeze”.

f) Infirman 6 : Sari

   “Pernah, Netral, Kalau misalkan di tiba-tiba keluar sendiri, tinggal coba lagi.

g) Informan 7 : Windi

   “Sama seperti jawaban saya tadi, netral, misalkan klau terjadi masalah baik itu crash, tinggal refresh lagi”.

h) Informan 8 : Zira

   “Ada terjadi, Netral, biasanya kalau saya hapus cache aplikasi, setalah itu lumayan”.

i) Informan 9 : Maya

"Aman, Puas, kadang sedikit lama kebuka, tapi minim si menurut saya"

j) Informan 10 : Aulia

"Stabil, Puas, Sebenarnya pernah nge-freeze sekali, tapi gapapalah

2) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan apa yang dipahami tersebut.

Dari penjelasan reduksi diatas maka bisa dipaparkan penyajian data dalam bentuk table sebagai berikut :

a) Pertanyaan 13 (Variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*))

Tabel 4.18
Penyajian Data Pertanyaan 13

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait ketersediaan aplikasi yang mengalami gangguan teknis? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Tidak Puas
5	Puas
6	Netral
7	Netral
8	Netral
9	Puas
10	Netral

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*), pertanyaan 13 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait ketersediaan aplikasi yang mengalami gangguan teknis berada pada skala puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa

bahwa pengalaman para nasabah gen z merasa puas karena aplikasi dapat diakses dengan baik, berfungsi lancar dalam transaksi sehari-hari, dan jarang mengalami gangguan teknis. Mereka menilai bahwa sistem BSI sudah cukup mendukung kebutuhan mereka dalam mengakses layanan perbankan secara digital. Namun demikian, masih terdapat beberapa responden yang bersikap netral atau tidak puas, yang menunjukkan bahwa terkadang mereka mengalami kendala teknis seperti aplikasi yang lambat, error, atau tidak responsive pada waktu-waktu tertentu.

b) Pertanyaan 14 (Variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*))

Tabel 4.19
Penyajian Data Pertanyaan 14

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan menggunakan aplikasi kapan saja, termasuk di luar jam kerja? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Sangat Puas
2	Netral
3	Netral
4	Puas
5	Netral
6	Sangat Puas
7	Sangat Puas
8	Sangat Puas
9	Sangat Puas
10	Puas

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*), pertanyaan 14 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait kemudahan menggunakan aplikasi kapan saja, termasuk di luar jam kerja berada pada skala sangat puas hingga netral. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan waktu dalam mengakses atau menggunakan aplikasi menjadi nilai tambah yang sangat dihargai oleh pengguna, khususnya dari kalangan Generasi Z yang cenderung aktif, dinamis, dan menuntut ketersediaan layanan digital yang responsif sepanjang waktu. Mereka mengharapkan layanan perbankan yang tidak

terikat oleh waktu, sesuai dengan gaya hidup yang serba cepat dan serba digital. Namun demikian, adanya sejumlah responden yang memberikan tanggapan netral menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan dalam hal ketersediaan sistem. Beberapa kendala yang diungkapkan kestabilan jaringan internet dan kapasitas perangkat yang digunakan, maupun faktor internal dari aplikasi itu sendiri, seperti performa sistem yang terkadang lambat, gangguan teknis, atau waktu pemeliharaan sistem yang tidak diinformasikan secara jelas.

c) Pertanyaan 15 (Variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*))

Tabel 4.20
Penyajian Data Pertanyaan 15

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kestabilan aplikasi selama digunakan tanpa sering mengalami crash? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari	
Informan	**Kesimpulan**
1	Puas
2	Nettral
3	Puas
4	Tidak Puas
5	Puas
6	Netral
7	Netral
8	Netral
9	Puas
10	Puas

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*), pertanyaan 15 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait kestabilan aplikasi selama digunakan tanpa sering mengalami crash berada pada skala puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi mobile banking BSI sudah cukup stabil dan bisa digunakan dengan baik untuk kebutuhan transaksi sehari-hari. Aplikasi ini biasanya berjalan lancar dan bisa diandalkan dalam kondisi normal, sehingga sebagian besar pengguna merasa cukup nyaman saat mengaksesnya. Namun begitu, masih ada beberapa pengguna yang

mengeluhkan pengalaman kurang menyenangkan, seperti aplikasi yang tiba-tiba menutup sendiri (crash), menjadi lambat, atau bahkan tidak merespons saat digunakan. Masalah-masalah ini biasanya muncul di waktu-waktu tertentu dan cukup mengganggu aktivitas pengguna.

3) Menarik Kesimpulan

Yang dimaknai sebagai penarikan data yang telah ditampilkan. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemui bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Dari hasil reduksi data dan penyajian data sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran berada dalam 5 tingkatan, yaitu :

a) Sangat Puas
b) Puas
c) Netral
d) Tidak Puas
e) Sangat Tidak Puas

Tabel 4.21
Total Akhir Variabel Ketersediaan Sistem (System Availability)

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
13	-	4	4	2	-
14	5	2	3	-	-
15	-	5	4	1	-
Jumlah	5	11	11	3	-
Total Akhir	30				

Dari analisis data di atas ada 21 pertanyaan dari 10 responden sehingga terdapat 30 jawaban dimana

f. Analisis Variabel Privasi (*Privacy*)

Berdasarkan variabel Privasi (*Privacy*) teknik analisis data pada penelitian kualitatif menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentranformasikan data dalam bentuk catatan atau transkip.

Pertanyaan 16 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait keamanan informasi pribadi dan keuangan saat menggunakan aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

   "Kayaknya aman, Netral, Sempet was-was ketika denger berita tentang kebocoran data nasabah yang pernah beredar sebelumnya, cuman syukurnya saya belum pernah ngalamin hal seperti itu".

b) Informan 2 : Zulfa

   "Aman insyaAllah, Puas, Ketika mau melakukan setiap transaksi ada kode, terus juga kadang diminta verifikasi wajah atau sidik jari, dari situ merasa aman".

c) Informan 3 : Amar

   "Sepertinya aman, Netral, Belum pernah ada merasakan terkait demikian, jadi tidak terlalu mikirin karna selama ini aman dan tidak ada masalah".

d) Informan 4 : Huda

   "Aman sih, Puas, Ada OTP dan kadang harus masukin PIN juga, jadi tidak sembarangan orang bisa buka".

e) Informan 5 : Oca

   Keamanannya bagus, Netral, Sampai sekarang belum pernah ada masalah atau kebocoran data. Selalu ada verifikasi juga pas login tidak bisa asal masuk".

f) Informan 6 : Sari

"Belum pernah ada masalah terkait keamanan informasi pribadi ataupun keuangan, Netral, banyak cara loginnya yang membuat yakin datanya tidak gampang diambil orang".

g) Informan 7 : Windi

"Aman-aman aja si, Puas, Udah pake OTP, ada PIN juga, jadi susah buat orang lain masuk, ada yang mencoba meretas kita bisa tau karna ada pemberitahuan seperti permintaan kode pada sms".

h) Informan 8 : Zira

"Sejauh ini aman, Sangat Puas, Ada pemeberitahun setiap transaksinya, bahkan berhasil atau gagal, jadi bisa dipantau". "

i) Informan 9 : Maya

"Dilihat dari fitur keamanan dirasa aman. Netral, Ada verifikasi OTP dan kadang fingerprint juga, jadi tidak gampang dibajak, kalau saya belum ada ngalamin masalah, kalau yang lain tidak tau apakah aplikasi ini bener-bener aman apa tidak".

j) Informan 10 : Aulia

"Aman kok, Puas, Semua fitur keamanan sudah lengkap seperti fitur sidik jari sama verifikasi OTP, dengan keamana yang lengkap seperti itu pasti aman".

Pertanyaan 17 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait keamanan sistem login seperti PIN, OTP, atau sidik jari? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

"Dengan system login seperti itu dirasa aman, Puas, Selama ini tidak ada aneh-aneh juga yang terjadi".

b) Informan 2 : Zulfa

”Bagus sistem keamannya, Sangat Puas, Dengan menggunakan fingerprint atau PIN, udah aman tetap praktis pas mau buka aplikasi”.

c) Informan 3 : Amar

Lengkap si, Puas, tapi PIN sudah cukup sih, jadi gampang buka aplikasi tapi tetap aman”.

d) Informan 4 : Huda

“Saya rasa aman, Tidak Puas, Tapi kalau Saya lebih suka yang sidik jari itu bikin cepet tapi sebenarnya saya merasa lebih aman kalau pakai sandi, tapi karna di aplikasi ini sandinya kan pakai simbol di belakang jadi menurut saya agak ribet tidak seperti salah satu aplikasi mobile banking yang saya punya satu lagi, jadi ini alasan yang mengharuskan saya untuk pakai sidik jari”.

e) Informan 5 : Oca

“Tidak ada masalah, Puas, Ada sidik jari dan kadang juga harus verifikasi tambahan, jadi tenang aja makainya”.

f) Infirman 6 : Sari

“Percaya sih, Puas, Dengan keamanan selengkap itu sepertinya bakal aman”.

g) Informan 7 : Windi

“Keamanan nya bagus, Puas, karna fitur kemamananya udah dirasa lengkap”.

h) Informan 8 : Zira

“Merasa lebih aman, Puas, ketika transaksi aja menggunakan pin”.

i) Informan 9 : Maya

*“*Percaya, Puas, Tidak pernah kejadian saldo berkurang tanpa sebab, Pas login menggunakan sandi yang ketat terus pas transaksi juga selalu menggunkan pin, saldo tetep aman”.

j) Informan 10 : Aulia

"Bagus, Netral, Belum pernah ada kejadian yang mencurigakan".

Pertanyaan 18 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait perlindungan kerahasiaan data dan tidak disalahgunakan oleh pihak bank? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

"Yakin aja sih data nya aman, Tidak Puas, Dari berita-berita sebelumnya dimana adanya kebocoran data nasabah cukup bikin was was walaupun belum pernah kejadian data bocor atau disalah gunakan, dan semoga pihak bsi lebih memperbaiki sistemnya, belajar dari sebelumnya".

b) Informan 2 : Zulfa

"Belum pernah ada dapet masalah seperti itu, Puas, Belum pernah dapet notifikasi soal kebocoran data atau semacamnya, jadi sejauh ini masih aman-aman aja".

c) Informan 3 : Amar

"Sepertinya aman, Netral, Tidak terlalu mikirin keamanan data, soalnya belum pernah kejadian aneh-aneh juga".

d) Informan 4 : Huda

"Tidak pernah ngalamin, Netral, Nggak tau pasti sih sistem keamanan datanya gimana, tapi sejauh ini belum pernah ada masalah".

e) Informan 5 : Oca

"Percaya sih, Puas, Soalnya aplikasi resmi dan diawasi bank, jadi data nasabah insya Allah dijaga baik-baik".

f) Infirman 6 : Sari

"Yakin aman, Netral, tidak banyak koment si masalah ini, karna tidak ada masalah kerahasiaan apapun itu, dari data pribadi aja seperti yang saya bilang sebelumnya tidak ada masalah".

g) Informan 7 : Windi

"Kerahasiaan data tentu rasanya aman, Puas, Soalnya dari aplikasinya aja udah yang resmi dan sistem keamanannya udah lengkap dan bagus".

h) Informan 8 : Zira

"Bagus, Puas, dilihat dari sitem keamanannya sepertinya aman dan tidak akan ada masalah ".

i) Informan 9 : Maya

"Percaya bakal aman, Sangat Puas, Dari awal daftar aja udah ketat banget keamanannya contoh dari verivikasi wajah yang harus lakuin intruksi yang sama seperti menoleh ke kanan, mungkin semua aplikasi sperti ini, tapi ada juga yang tidak, dan aplikasi ini menerapkannya".

j) Informan 10 : Aulia

"Selama ini tidak ada tuh masalah kebocoran data atau dislahgunakan, Puas, karna saya sendiri alhamdulillahnya tidak pernah ngalamin itu".

2) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan apa yang dipahami tersebut.

Dari penjelasan reduksi diatas maka bisa dipaparkan penyajian data dalam bentuk table sebagai berikut :

a. Pertanyaan 16 (Variabel Privasi (*Privacy*))

Tabel 4.22
Penyajian Data Pertanyaan 16

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait keamanan informasi pribadi dan keuangan saat menggunakan aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Netral
2	Puas
3	Netral
4	Puas
5	Netral
6	Netral
7	Puas
8	Sangat Puas
9	Netral
10	Puas

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Privasi (*Privacy*), pertanyaan 16 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait keamanan informasi pribadi dan keuangan saat menggunakan aplikasi berada pada skala sangat puas hingga netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa informasi pribadi dan keuangan mereka sudah cukup aman ketika menggunakan aplikasi mobile banking BSI. Mereka merasa sistem keamanan yang ada sudah cukup melindungi data dari risiko penyalahgunaan. Meski begitu, cukup banyak juga yang memberikan jawaban netral. Hal ini bisa jadi menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih ragu atau belum benar-benar memahami cara kerja sistem keamanan dalam aplikasi tersebut. Beberapa dari mereka memang belum pernah mengalami masalah keamanan, namun mereka juga belum yakin apakah perlindungan data yang diberikan sudah benar-benar kuat atau belum.

b. Pertanyaan 17 (Variabel Privasi (*Privacy*))

Tabel 4.23
Penyajian Data Pertanyaan 17

Pertanyaan

Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait keamanan sistem login seperti PIN, OTP, atau sidik jari? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Puas
2	Sangat Puas
3	Puas
4	Tidak Puas
5	Puas
6	Puas
7	Puas
8	Puas
9	Puas
10	Netral

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Privasi (*Privacy*), pertanyaan 17 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait keamanan sistem login seperti PIN, OTP, atau sidik jari berada pada skala sangat puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Gen Z merasa aman dan nyaman dengan cara masuk ke aplikasi tersebut. Mereka merasa bahwa fitur-fitur keamanan seperti OTP atau sidik jari membantu menjaga akun mereka tetap aman dan membuat cara login yang lebih praktis. Meskipun begitu, masih ada satu orang yang memberikan jawaban netral dan satu orang lainnya merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini muncul karena adanya pengalaman kurang menyenangkan dan membandingkan dengan aplikasi lain yang menurut nya lebih bagus.

c. Pertanyaan 18 (Variabel Privasi (*Privacy*))

Tabel 4.24
Penyajian Data Pertanyaan 18

Pertanyaan
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait perlindungan kerahasiaan data dan tidak disalahgunakan oleh pihak bank? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Informan	Kesimpulan
1	Tidak Puas
2	Puas
3	Netral
4	Netral
5	Puas
6	Netral
7	Puas
8	Puas
9	Sangat Puas
10	Puas

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Privasi (*Privacy*), pertanyaan 18 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait perlindungan kerahasiaan data dan tidak disalahgunakan oleh pihak bank berada pada skala sangat puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan yang cukup baik terhadap keamanan data pribadi mereka dalam aplikasi, terutama dalam hal informasi keuangan dan identitas nasabah. Namun demikian, keberadaan responden yang bersikap netral maupun tidak puas mengindikasikan bahwa masih ada keraguan atau kekhawatiran terkait bagaimana data mereka dikelola dan diamankan oleh pihak bank. Beberapa responden yang merasa kurang puas menyampaikan bahwa mereka belum mendapatkan informasi yang cukup jelas mengenai sistem keamanan yang digunakan oleh BSI, atau pernah mendengar isu sebelumnya terkait potensi penyalahgunaan data di layanan digital secara umum, meskipun belum pernah mengalaminya secara langsung, tapi membuat pengguna tersebut cukup was-was.

3) Menarik Kesimpulan

Yang dimaknai sebagai penarikan data yang telah ditampilkan. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemui bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Dari hasil reduksi data dan penyajian data sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran berada dalam 5 tingkatan, yaitu :

a) Sangat Puas

b) Puas

c) Netral

d) Tidak Puas

e) Sangat Tidak Puas

Tabel 4.25
Total Akhir Variabel Privasi (*Privacy*)

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
16	1	4	5	-	-
17	1	7	1	1	-
18	1	5	3	1	-
Jumlah	3	16	9	2	-
Total Akhir	30				

Dari analisis data di atas ada 21 pertanyaan dari 10 responden sehingga terdapat 30 jawaban dimana

g. Analisis Variabel Kontak (*Contact*)

Berdasarkan variabel Kontak (*Contact*) teknik analisis data pada penelitian kualitatif menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentranformasikan data dalam bentuk catatan atau transkip.

Pertanyaan 19 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan menemukan informasi kontak layanan pelanggan dalam aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

Bisa langsung ketemu, Puas, Ada menu bantuan dan kontak pihak bank disambing chat aisyah yang gampang diakses dari menu utama, langsung ketemu".

b) Informan 2 : Zulfa

"Mudah ketemu, Puas, tinggal pencet aja menu profil paling kanan pojok bawah".

c) Informan 3 : Amar

"Bisa langsung ketemu, Puas, Ada menu bantuan yang jelas, jadi tinggal cari dan klik aja kalau mau tanya-tanya.

d) Informan 4 : Huda

"Bagusnya kontak layanan pelanggannya di letakakan di halaman utama, Tidak Puas, Agar langsung kelihatan gitu pas awal buka aplikasi, walaupun jarang digunakan, tapi bagus nya seperti itu agar mudah kelihatan aja".

e) Informan 5 : Oca

"Ada kok, Puas, Menu untuk menghubungi pihak bank dan bantuan gampang diakses dari awal, tinggal klik aja kalau ada masalah".

f) Infirman 6 : Sari

"Mudah nemu, Puas, Bisa akses kontak layanan pelanggan dari dalam aplikasi, tinggal pilih aja mau lewat chat atau telpon".

g) Informan 7 : Windi

"Lumayan, Puas, Bisa langsung akses CS lewat aplikasi, cuman kalau di aplikasi ini nama nya kalau tidak salah call BSI,".

h) Informan 8 : Zira

"Mudah ketemu, Puas, bisa milih mau lewat chat atau call, tapi kalau langsung hubungi pihak bank itu lewat call".

i) Informan 9 : Maya

”Gampang ketemu, Netral, Masih gampang ketemu walaupun tidak dihalaman utama, tapi kalau di halaman utama lebih bagus”.

j) Informan 10 : Aulia

“Mudah dicari juga, Puas, Berada di samping Live Chat, tinggal pencet satu kali aja di bagian menu utama”.

Pertanyaan 20 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan menggunakan fitur live chat atau komunikasi langsung di aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

"Fiturnya mudah digunakan, tapi kadang responsnya lambat, Netral, Udah nyoba fitur live chat, tapi nggak selalu cepet dibales. Harus nunggu agak lama kadang, dan yang ditanya tidak nyambung sama jawaban, namanya juga chatbot ya jadi gtu lah".

b) Informan 2 : Zulfa

“Ada, tapi jawaban nya tidak nyambung, sangat tidak puas, Live chat nya responsnya sering telat. Pernah harus nunggu 10 menit baru dijawab”.

c) Informan 3 : Amar

“Cepat juga si, Netral, Live chat-nya lumayan cepat, walau kadang sedikit nunggu dan jawaban tidak sesuai sama yang diminta. Tapi tetap responsif sih,”.

d) Informan 4 : Huda

“Lumayan fast respon, Netral, Live chat Aisyah cepat bales, tapi jawaban nya tidak nyambung”.

e) Informan 5 : Oca

”Pernah coba, Puas, langsung dibalas dalam beberapa menit”.

f) Infirman 6 : Sari

“Lumayan mudah, Netral, Live chatnya langsung direspon, tidak perlu nunggu lama, tapi jawabannya kurang nyambung dengan yang ditanyakan”.

g) Informan 7 : Windi

“Belum pernah coba kalau yang ini, Netral. Karna belum nyoba tidak tau mau respon apa”.

h) Informan 8 : Zira

“Mudah, Sangat Puas, Cepat responnya, ramah admin nya”.

i) Informan 9 : Maya

“Pernah coba cepat bales, Tidak Puas. Ga nyambung jawabannya, kita nanya yang lain, dia malah mempertanyakan hal yang lain, atau seperti mengalihkan pembicaraan”.

j) Informan 10 : Aulia

”lumayan lah, Netral. Fast respon, cuman kurang nya di jawaban yang kurang nyambung ya”.

Pertanyaan 21 : Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan pihak bank melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.

Dari wawancara yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

a) Informan 1 : Hesti

“Pelayanannya oke, Sangat Puas, Ramah, jadi kalau ada masalah tidak panik karena ngebantuin banget.”.

b) Informan 2 : Zulfa

"Mudah atau tidak saya kurang tau ya, Netral, Saya belum pernah melakukan pengaduan apapun itu kendala nya, kalau dirasa masalah nya masih ringan, kalau berat mungkin baru lapor".

c) Informan 3 : Amar

"Kurang tau ya, soalnya belum pernha coba kontak CS, Netral, Kalaupun mau hubungi ada di menu profil klau tidak salah, mudah di dapatkan".

d) Informan 4 : Huda

"Tidak terlalu tau, Netral,Soalnya saya belum pernah coba kontak pihak bank, kalaupun ada masalah belum ada sempet lapor".

e) Informan 5 : Oca

"Tidak tahu, Netral, Walaupun sebelumnya saya pernah ada kendala terkait transaksi, saya tidak ada menghubungi pihak bank, karna kalau gagal juga ada notifnya".

f) Infirman 6 : Sari

"Belum pernah menghubungi CS, Netral. Yang pernah di coba live chat aisyah, jadi ga bisa menilai hal ini".

g) Informan 7 : Windi

"Kurang Tau, Netral, Karna tidak ada menghubungi pihak bank".

h) Informan 8 : Zira

"Kurang tau, Netral, Sejauh penggunaan aplikasi ini belum pernah ada menghubungi pihak bank, karna masalah nya kecil, masih bisa di atasi sendiri".

i) Informan 9 : Maya

"Belum pernah komunikasi dengan pihak bank, Netral, Karna sebelum nya belum ada lapaor masalah apapun".

j) Informan 10 : Aulia

"Belum ada menghubungi pihak bank, Netral, jadi tidak bisa memberikan tanggapan tentang hal ini"

2) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan apa yang dipahami tersebut.

Dari penjelasan reduksi diatas maka bisa dipaparkan penyajian data dalam bentuk table sebagai berikut :

a. Pertanyaan 19 (Variabel Kontak (*Contact*))

Tabel 4.26
Penyajian Data Pertanyaan 19

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan menemukan informasi kontak layanan pelanggan dalam aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari	
Informan	**Kesimpulan**
1	Puas
2	Puas
3	Puas
4	Tidak Puas
5	Puas
6	Puas
7	Puas
8	Puas
9	Netral
10	Puas

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Kontak (*Contact*), pertanyaan 19 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait kemudahan menemukan informasi kontak layanan pelanggan dalam aplikasi berada pada skala puas. Hal ini ini menunjukkan bahwa bahwa mayoritas Gen Z menganggap bahwa informasi kontak layanan pelanggan seperti nomor call center, alamat email, atau fitur bantuan lainnya sudah tersedia secara jelas dan mudah diakses dalam aplikasi. Tata letak yang rapi, ikon yang informatif, dan desain antarmuka yang

mendukung pengalaman pengguna membuat mereka merasa tidak mengalami hambatan dalam mencari dukungan atau menghubungi pihak bank saat dibutuhkan. Namun demikian, adanya satu responden yang bersikap netral dan satu lainnya merasa tidak puas menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil pengguna yang mengalami kesulitan, baik karena keterbatasan pengetahuan tentang fitur tersebut, lokasi informasi kontak yang kurang menonjol, atau pengalaman penggunaan yang kurang konsisten.

b. Pertanyaan 20 (Variabel Kontak (*Contact*))

Tabel 4.27
Penyajian Data Pertanyaan 20

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kemudahan menggunakan fitur live chat atau komunikasi langsung di aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Netral
2	Sangat Tidak Puas
3	Netral
4	Netral
5	Puas
6	Netral
7	Netral
8	Sangat Puas
9	Tidak Puas
10	Netral

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Kontak (*Contact*), pertanyaan 20 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait kemudahan menggunakan fitur live chat atau komunikasi langsung di aplikasi berada pada skala sangat puas hingga sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa banyak gen z yang mengatakan layanan fitur live chat cukup mudah digunakan, namun dinilai belum efektif dalam membantu menyelesaikan masalah atau menjawab pertanyaan yang mereka ajukan. Ada pula yang merasa bahwa fitur tersebut tidak benar-benar memberikan solusi yang dibutuhkan, atau bahkan belum pernah

mencoba menggunakannya secara langsung. Ketidakpuasan muncul karena responden merasa bahwa akses terhadap fitur live chat cukup sulit, respons yang diberikan lambat, atau jawaban yang muncul kurang sesuai dengan kebutuhan mereka.

c. Pertanyaan 21 (Variabel Kontak (*Contact*))

Tabel 4.28
Penyajian Data Pertanyaan 21

Pertanyaan	
Menurut Saudara/Saudari, bagaimanakah kualitas pelayanan elektronik, terkait kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan pihak bank melalui aplikasi? Apakah Saudara/Saudari Sangat Puas, Puas, Netral, Tidak Puas, atau Sangat Tidak Puas, dengan layanan tersebut? Mohon berikan penjelasan terkait jawaban Saudara/Saudari.	
Informan	**Kesimpulan**
1	Sangat Puas
2	Netral
3	Netral
4	Netral
5	Netral
6	Netral
7	Netral
8	Netral
9	Netral
10	Netral

Kesimpulan dari tabel diatas pada Variabel Kontak (*Contact*), pertanyaan 21 bahwasanya kualitas pelayanan elektronik terkait kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan pihak bank melalui aplikasi berada pada skala netral. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa mayoritas responden belum memiliki pengalaman interaksi yang cukup signifikan dengan fitur komunikasi digital dalam aplikasi, atau bahkan belum pernah memanfaatkan secara langsung layanan komunikasi yang tersedia. Hal tersebut menyebabkan mereka belum dapat memberikan penilaian yang pasti mengenai baik buruknya kualitas layanan tersebut. Selain itu, respons yang cenderung netral juga dapat disebabkan oleh minimnya informasi yang tersedia dalam aplikasi mengenai saluran komunikasi resmi, atau bisa jadi fitur yang dimaksud belum cukup menonjol dari sisi tampilan dan aksesibilitasnya.

3) Menarik Kesimpulan

Yang dimaknai sebagai penarikan data yang telah ditampilkan. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan akan berubah jika ditemui bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Dari hasil reduksi data dan penyajian data sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran berada dalam 5 tingkatan, yaitu :

a) Sangat Puas
b) Puas
c) Netral
d) Tidak Puas
e) Sangat Tidak Puas

Tabel 4.29
Total Akhir Variabel kontak (*Contact*)

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
19	-	8	1	1	-
20	1	1	6	1	1
21	1	-	9	-	-
Jumlah	2	9	16	2	1
Total Akhir	30				

Dari analisis data di atas ada 21 pertanyaan dari 10 responden sehingga terdapat 30 jawaban dimana terdapat 2 jawaban sangat puas, 9 jawaban puas, 16 jawaban netral, 2 jawaban tidak puas, dan 1 jawaban sangat tidak puas.Ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan aplikasi mobile banking BSI pada dimensi Kontak (*Contact*) berada pada kategori netral. Hal ini disebabkan

2. Analisis Kesimpulan Akhir

a. Reduksi Data

Kualitas pelayanan elektronik terkait informasi saldo yang ditampilkan aplikasi berada pada skala sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, nasabah Gen Z menilai informasi saldo yang ditampilkan di aplikasi BSI akurat dan mencerminkan kondisi

saldo yang sebenarnya. Namun, sebagian kecil informan memberikan penilaian netral karena mereka kurang memperhatikan saldo atau tidak yakin apakah informasi saldo tersebut sudah sepenuhnya sesuai. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan terkait informasi saldo pada aplikasi BSI telah cukup baik dan memenuhi harapan sebagian besar pengguna Gen Z.

Kualitas pelayanan elektronik terkait kemudahan pengajuan klaim atau komplain melalui aplikasi mobile banking BSI, berada pada kategori netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah gen z belum memiliki pengalaman langsung menggunakan fitur klaim tersebut atau tidak merasakan manfaat signifikan dari layanan yang disediakan. Hanya satu informan yang merasa tidak puas, yang mengindikasikan adanya kemungkinan kendala atau hambatan dalam proses klaim secara digital. Temuan ini menunjukkan bahwa fitur klaim dalam aplikasi belum sepenuhnya dikenal, dimanfaatkan, atau dirasakan efektivitasnya oleh kalangan Gen Z di Jorong Lombok, Nagari Ujung Gading.

Kualitas pelayanan elektronik terkait solusi yang diberikan pihak bank saat nasabah gen z mengalami kerugian akibat penggunaan aplikasi berada pada skala Netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah gen z belum memiliki pengalaman langsung mengalami kerugian melalui aplikasi. Dengan kata lain, minimnya interaksi langsung dengan fitur penanganan kerugian menyebabkan sikap netral menjadi pilihan dominan.

Kualitas pelayanan terkait kemudahan menemukan dan mengakses fitur aplikasi dinilai mulai dari sangat puas hingga netral. Ini menunjukkan sebagian besar Gen Z merasa fitur mudah diakses, namun tiga responden netral menilai antarmuka masih kurang ramah, sehingga perlu perbaikan desain dan navigasi agar lebih mudah dipahami semua pengguna.

Kualitas pelayanan elektronik terkait kecepatan dan kemudahan melakukan transaksi melalui aplikasi berada pada skala sangat puas

hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian nasabah merasa proses transaksi di aplikasi BSI cepat dan mudah, sehingga dinilai praktis dan efisien. Namun, beberapa pengguna masih mengalami kendala seperti transaksi tertunda, aplikasi lambat, atau sistem yang kurang responsif dalam situasi tertentu.

Kualitas pelayanan elektronik terkait kemudahan penggunaan aplikasi, termasuk untuk pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi berada pada skala sangat puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah Gen Z menilai aplikasi BSI mudah digunakan berkat tampilan dan alur yang sederhana. Namun, masih ada satu responden yang tidak puas dan dua responden netral karena merasa kesulitan dalam memahami penggunaan serta menemukan fitur yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan elektronik terkait ketersediaan aplikasi yang mengalami gangguan teknis berada pada skala puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa pengalaman para nasabag gen z merasa bahwa aplikasi BSI cukup cepat dan responsif dalam menangani gangguan atau kesalahan sistem (*error*), sehingga mereka tetap merasa nyaman dan tidak terlalu terganggu. Namun, di sisi lain, terdapat pula pengguna yang merasa bahwa gangguan teknis masih cukup sering terjadi dan belum sepenuhnya tertangani dengan cepat, sehingga mengurangi kenyamanan mereka dalam menggunakan layanan perbankan digital tersebut.

Kualitas pelayanan elektronik terkait kemudahan menggunakan aplikasi kapan saja, termasuk di luar jam kerja berada pada skala sangat puas hingga netral. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan waktu dalam mengakses layanan melalui aplikasi sangat dihargai dan diapresiasi oleh sebagian besar gen z, khususnya dari kalangan Gen Z yang umumnya menginginkan layanan yang dapat diakses kapan pun dibutuhkan. Dengan demikian, adanya tanggapan netral dari beberapa responden menunjukkan bahwa masih terdapat pengalaman akses yang belum

sepenuhnya lancar, yang berkaitan dengan faktor teknis seperti jaringan internet, performa perangkat, waktu akses atau kendala dari sisi sistem aplikasi itu sendiri.

Kualitas pelayanan elektronik terkait kestabilan aplikasi selama digunakan tanpa sering mengalami crash berada pada skala puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini dinilai memiliki tingkat kestabilan yang cukup baik dan memadai untuk digunakan dalam berbagai transaksi keuangan sehari-hari. Aplikasi juga umumnya berjalan lancar dan dapat diandalkan dalam kondisi normal. Meskipun demikian, tetap terdapat beberapa informan yang menyampaikan bahwa mereka sempat mengalami gangguan berupa aplikasi tiba-tiba menutup sendiri (crash) atau tidak merespons dengan baik di waktu-waktu tertentu, yang menandakan bahwa aspek kestabilan sistem masih memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah secara menyeluruh.

Kualitas pelayanan elektronik terkait keamanan informasi pribadi dan keuangan saat menggunakan aplikasi berada pada skala sangat puas hingga netral. Hal ini menunjukkan bahwa setengah dari responden merasa bahwa data pribadi dan keuangan mereka sudah terlindungi dengan cukup baik saat menggunakan aplikasi. Namun, tingginya jumlah tanggapan netral juga mengisyaratkan bahwa masih ada beberapa pengguna yang belum sepenuhnya yakin atau belum begitu paham dengan bagaimana sistem keamanan di dalam aplikasi bekerja. Dan ada diantara mereka belum pernah mengalami masalah, tapi juga belum benar-benar memahami bagaimana aplikasi melindungi data mereka.

Kualitas pelayanan elektronik terkait keamanan sistem login seperti PIN, OTP, atau sidik jari berada pada skala sangat puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar Gen Z merasa aman dan nyaman saat login ke aplikasi berkat fitur keamanan seperti OTP dan sidik jari yang praktis. Namun, satu responden netral dan satu

tidak puas karena pengalaman kurang menyenangkan serta membandingkan dengan aplikasi lain yang dianggap lebih baik.

Kualitas pelayanan elektronik terkait perlindungan kerahasiaan data dan tidak disalahgunakan oleh pihak bank berada pada skala sangat puas hingga tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah gen z terhadap BSI dalam menjaga kerahasiaan data pribadi dan informasi keuangan mereka tergolong tinggi. Meski begitu, masih ada beberapa informan yang merasa ragu atau tidak sepenuhnya yakin, yang disebabkan karena berita atau isu tentang kebocoran data yang terjadi sebelumnya.

Kualitas pelayanan elektronik terkait kemudahan menemukan informasi kontak layanan pelanggan dalam aplikasi berada pada skala puas. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa mayoritas Gen Z menganggap bahwa informasi kontak layanan pelanggan dalam aplikasi dianggap mudah ditemukan dan ditampilkan dengan jelas. Hal ini menunjukkan bahwa fitur kontak dalam aplikasi sudah cukup efektif bagi nasabah Gen Z. Namun, adanya responden yang bersikap netral dan tidak puas disebabkan masih ada sebagian kecil pengguna yang mengalami kesulitan dalam menemukan informasi kontak.

Kualitas pelayanan elektronik terkait kemudahan menggunakan fitur live chat atau komunikasi langsung di aplikasi berada pada skala sangat puas hingga sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa banyak nasabah gen z yang merasa fitur tersebut mudah diakses namun kurang efektif dalam membantu menyelesaikan masalah. Sementara itu, sebagian lainnya menyatakan ketidakpuasan karena fitur sulit digunakan, respons lambat, atau jawaban yang diberikan tidak sesuai kebutuhan.

b. Penyajian Data

Dari penjelasan reduksi diatas, maka dapat dipaparkan penyajian data dalam bentuk table sebagai berikut

Tabel 4.30

Penyajian Data Kesimpulan Akhir

Variabel	Pertanyaan	Sangat Puas		Puas		Netral		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
Pemenuhan (*Fulfillment*)	1. Informasi saldo yang ditampilkan pada aplikasi	**2**	**20 %**	**6**	**60 %**	**2**	**20 %**	**-**		**-**		**10/ 100%**
	2. Ketersediaan fitur perbankan	**1**	**10 %**	**8**	**80 %**	**1**	**10 %**	**-**	**-**	**-**	**-**	**10/ 100%**
	3. Kelancaran proses transaksi seperti transfer dan pembayaran melalui aplikasi	**1**	**10 %**	**3**	**30 %**	**5**	**50 %**	**1**	**10 %**	**-**	**-**	**10/ 100%**
Total		**4**		**17**		**8**		**1**		**-**		**30**
		13%		**56,6%**		**26,6%**		**3,3%**		**-**		
Tanggapan (*Responsiveness*)	4. Kecepatan tanggapan dari pihak bank melalui aplikasi	**-**	**-**	**1**	**10 %**	**9**	**90 %**	**-**	**-**	**-**	**-**	**10/ 100%**
	5. Kemudahan menemukan dan menggunakan fasilitas bantuan seperti live chat atau pusat bantuan	**3**	**30 %**	**3**	**30 %**	**3**	**30 %**	**1**	**10 %**	**-**	**-**	**10/ 100%**
	6. Kepuasan atas jawaban	**-**	**-**	**-**	**-**	**6**	**60 %**	**4**	**40 %**	**-**	**-**	**10/ 100%**

	atau bantuan yang diterima											
Total		**3**		**4**		**18**		**5**		**-**		**30**
		10%		**13,3%**		**60%**		**16,6%**		**-**		
Kompensasi (*Compensation*)	7. Proses pengembalian dana apabila terjadi transaksi gagal melalui aplikasi	**-**	**-**	**2**	**20 %**	**6**	**60 %**	**2**	**20 %**	**-**	**-**	**10/ 100%**
	8. Kemudahan pengajuan klaim atau komplain melalui aplikasi	**-**	**-**	**-**	**-**	**9**	**90 %**	**1**	**10 %**	**-**	**-**	**10/ 100%**
	9. Solusi yang diberikan pihak bank saat mengalami kerugian akibat penggunaan aplikasi	**-**	**-**	**-**	**-**	**10**	**10 %**	**-**	**-**	**-**	**-**	**10**
Total		**-**		**2**		**25**		**3**		**-**		**30**
		-		**6,6**		**83,3%**		**10%**		**-**		
Efesiensi (*Efficiency*)	10. Kemudahan menemukan dan mengakses fitur-fitur dalam aplikasi	**1**	**10 %**	**6**	**60 %**	**3**	**30 %**	**-**	**-**	**-**	**-**	**10**
	11. Kecepatan dan kemudahan melakuk	**4**	**40 %**	**3**	**30 %**	**2**	**20 %**	**1**	**10 %**	**-**	**-**	**10**

	an transaksi melalui aplikasi											
	12. Kemudahan penggunaan aplikasi, termasuk untuk pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi	**3**	**30 %**	**4**	**40 %**	**2**	**20 %**	**1**	**10 %**	**-**	**-**	**10**
Total		**8**		**13**		**7**		**2**		**-**		**30**
		26,6%		**43,3%**		**23,3%**		**6,6%**		**-**		
Ketersediaan System (*Sytem Availability*)	13. Kestabilan aplikasi selama digunakan tanpa sering mengalami crash	**-**	**-**	**4**	**40 %**	**4**	**40 %**	**2**	**20 %**	**-**	**-**	**10/ 100%**
	14. Keamanan informasi pribadi dan keuangan saat menggunakan aplikasi	**5**	**50 %**	**2**	**20 %**	**3**	**30 %**	**-**	**-**	**-**	**-**	**10/ 100%**
	15. Keamanan sistem login seperti PIN, OTP, atau sidik jari	**-**	**-**	**5**	**50 %**	**4**	**40 %**	**1**	**10 %**	**-**	**-**	**10/ 100%**
Total		**5**		**11**		**11**		**3**		**-**		**30**
		16,6%		**36,6%**		**36,6%**		**10%**		**-**		
Privasi (*Privacy*)	16. Keamanan informasi pribadi	**1**	**10 %**	**4**	**40 %**	**5**	**50 %**	**-**	**-**	**-**	**-**	**10/ 100%**

	dan keuangan saat menggunakan aplikasi											
	17. Keamanan sistem login seperti PIN, OTP, atau sidik jari	**1**	**10%**	**7**	**70%**	**1**	**10%**	**1**	**10%**	**-**	**-**	**10/ 100%**
	18. Perlindungan kerahasiaan data dan tidak disalahgunakan oleh pihak bank	**1**	**10%**	**5**	**50%**	**3**	**30%**	**1**	**10%**	**-**	**-**	**10/ 100%**
Total		**3**		**16**		**9**		**2**		**-**		**30**
		10%		**53,3%**		**30%**		**6,6%**		**-**		
Kontak (*Contact*)	19. Kemudahan menemukan informasi kontak layanan pelanggan dalam aplikasi	-	-	**8**	**80%**	**1**	**10%**	**1**	**10%**	**-**	**-**	**10/ 100%**
	20. Kemudahan menggunakan fitur live chat atau komunikasi langsung di aplikasi	1	**10%**	**1**	**10%**	**6**	**60%**	**1**	**10%**	**1**	**10%**	**10/ 100%**
	21. Kenyamanan dan kemudahan komunikasi dengan	1	**10%**	**-**	**-**	**9**	**90%**	**-**	**-**	**-**	**-**	**10/ 100%**

	pihak bank melalui aplikasi									
Total		**2**		**9**		**16**		**2**	**1**	**30**
		6,6%		**30%**		**53,3%**		**6,6%**	**3,3%**	
Jumlah Keseluruhan		**25**		**72**		**94**		**18**	**1**	**210**
Total Akhir		**11,9%**		**34,2%**		**44,7%**		**8,5%**	**0,4%**	

Dari 21 pertanyaan dengan 10 informan diatas, maka dapat dijelaskan bahwasanya 25 jawaban sangat puas, 72 jawaban puas, 94 jawaban netral, 18 jawaban tidak puas, dan 1 jawaban sangat tidak puas terkait analisis kualitas pelayanan aplikasi mobile banking BSI untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading, maka total keseluruhan ada 210 jawaban dari 10 informan tersebut.

c. Penarikan kesimpulan

Dari reduksi dan penyajian data diatas , dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi mobile banking BSI pada nasabah Gen Z berada pada kategori Puas. Dimana dari 210 jawaban, terdapat 25 jawaban (11,9%) yang menyatakan kualitas pelayanan sudah sangat memuaskan, 72 jawaban (34%) menyatakan puas, 94 jawaban (44,7%) menyatakan bahwa layanan tersebut tidak terlalu bagus dan juga tidak terlalu buruk atau layanan yang diberikan tidak melebihi harapan juga mengecewakan, 18 jawaban (8,5%) menyatakan bahwa layanan tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka, 1 jawaban (0,4%) menyatakan bahwa layanan yang diberikan aplikasi ini benar sangat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Variabel Pemenuhan (*Fulfillment*), nasabah Gen Z cenderung memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan elektronik yang disediakan oleh aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 17 responden atau 56,6% menyatakan puas, dan 4 responden atau 13% menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi telah memenuhi kebutuhan mereka, terutama dalam hal informasi saldo, ketersediaan fitur, dan kelancaran

transaksi. Sementara itu, sebanyak 8 responden atau 26,6% memberikan tanggapan netral, yang mencerminkan bahwa masih terdapat sebagian pengguna yang merasa layanan aplikasi belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal kecepatan atau kenyamanan penggunaan fitur tertentu. Sedangkan 1 responden atau 3,3% menyatakan tidak puas terhadap layanan yang diterima, yang menunjukkan adanya kendala atau pengalaman negatif selama menggunakan aplikasi.

Variabel Tanggapan (*Responsivenes*), nasabah Gen Z cenderung memberikan persepsi netral terhadap kecepatan dan kualitas respons layanan pada aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 18 responden atau 60% menyatakan netral, 4 responden atau 13,3% menyatakan puas, dan 3 responden atau 10% menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa pihak bank cukup tanggap dalam merespons keluhan maupun pertanyaan melalui aplikasi. Namun, masih terdapat 5 responden atau 16,6% yang menyatakan tidak puas, terutama dalam hal kepuasan terhadap jawaban atau bantuan yang diterima. Ini menunjukkan bahwa meskipun fitur bantuan seperti live chat atau pusat bantuan mudah ditemukan dan digunakan, kualitas jawaban yang diberikan masih belum sepenuhnya memuaskan bagi semua pengguna.

Variabel Kompensasi (*Compensation*), nasabah Gen cenderung memberikan persepsi positif terhadap layanan kompensasi yang disediakan dalam aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 25 responden atau 83,3% menyatakan netral terhadap proses kompensasi, khususnya terkait kemudahan dalam mengajukan klaim, penyelesaian keluhan, serta solusi yang diberikan oleh pihak bank saat terjadi kendala akibat penggunaan aplikasi. Selain itu, sebanyak 2 responden atau 6,6% menyataka puas, yang menunjukkan bahwa sebagian kecil pengguna merasa layanan kompensasi sudah baik dan sesuai harapan. Namun demikian, terdapat 3 responden atau 10% yang menyatakan tidak puas, khususnya dalam hal proses pengembalian dana

yang dinilai belum optimal dan kurang bisa dipahami, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian pengguna.

Variabel Efisiensi (*Efficiency*), nasabah Gen Z cenderung memberikan persepsi positif terhadap kemudahan dan kecepatan penggunaan aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 13 responden atau 43,3% menyatakan puas, dan 8 responden atau 26,6% menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi BSI mudah diakses, cepat digunakan, serta fitur-fiturnya mudah ditemukan, termasuk bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi. Namun demikian, sebanyak 7 responden atau 23,3% memberikan tanggapan netral, dan 2 responden atau 6,6% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas merasa aplikasi sudah cukup efisien, masih terdapat sebagian kecil pengguna yang mengalami kesulitan dalam navigasi atau merasa aplikasi belum cukup cepat dan praktis dalam penggunaannya.

Variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*), nasbah Gen Z cenderung memberikan persepsi positif terhadap stabilitas dan keamanan aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, masing-masing sebanyak 11 responden atau 36,6% menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa aplikasi cukup stabil saat digunakan, serta fitur keamanan seperti PIN, OTP, dan sidik jari dianggap efektif dalam melindungi informasi pribadi dan keuangan mereka. Sebanyak 3 responden atau 10% memberikan tanggapan tidak puas, dan 11 responden lainnya atau 36,6% menyatakan netral. Tanggapan ini mengindikasikan bahwa meskipun banyak yang merasa sistem sudah cukup aman dan berjalan baik, masih ada sebagian pengguna yang merasakan aplikasi kurang stabil atau membandingkan keamanannya dengan aplikasi perbankan lain yang dinilai lebih unggul.

Variabel Privasi (*Privacy*), nasabah Gen Z cenderung memberikan persepsi positif terhadap perlindungan data dan keamanan informasi

pribadi yang diberikan oleh aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 16 responden atau 53,3% menyatakan puas, dan 3 responden atau 10% menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa informasi pribadi mereka aman saat menggunakan aplikasi, termasuk sistem login seperti PIN, OTP, dan sidik jari. Selain itu, sebanyak 9 responden atau 30% menyatakan netral, yang mengindikasikan bahwa masih ada sebagian pengguna yang belum sepenuhnya yakin terhadap perlindungan privasi data mereka, meskipun belum mengalami gangguan secara langsung. Sementara itu, 2 responden atau 6,6% menyatakan tidak puas, salah satunya karena memiliki pengalaman kurang menyenangkan atau membandingkan dengan aplikasi lain yang dianggap lebih aman.

Variabel Kontak (*Contact*), nasabah Gen Z memberikan penilaian netral terhadap kemudahan berkomunikasi dengan pihak bank melalui aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 16 responden atau 53,3% menyatakan netral, dan 9 responden atau 30% menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa cukup terbantu dengan fitur-fitur komunikasi seperti informasi kontak layanan pelanggan, live chat, maupun kenyamanan berkomunikasi langsung melalui aplikasi. Sementara itu, terdapat 2 responden atau 6,6% yang menyatakan sangat puas, 2 responden lainnya atau 6,6% menyatakan tidak puas, dan 1 responden atau 3,3% menyatakan sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum fitur komunikasi dianggap mudah digunakan, masih ada sebagian kecil pengguna yang merasa fitur komunikasi belum berjalan dengan optimal sesuai harapan.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan yang dibahas pada bab sebelumnya pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas pelayanan pada aplikasi mobile banking BSI untuk meningkatkan kepuasan nasabah gen Z di jorong lombok nagari ujung gading dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel Pemenuhan (*Fulfillment*), nasabah Gen Z cenderung memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan elektronik yang disediakan oleh aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 17 responden atau 56,6% menyatakan puas, dan 4 responden atau 13% menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi telah memenuhi kebutuhan mereka, terutama dalam hal informasi saldo, ketersediaan fitur, dan kelancaran transaksi. Sementara itu, sebanyak 8 responden atau 26,6% memberikan tanggapan netral, yang mencerminkan bahwa masih terdapat sebagian pengguna yang merasa layanan aplikasi belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal kecepatan atau kenyamanan penggunaan fitur tertentu. Sedangkan 1 responden atau 3,3% menyatakan tidak puas terhadap layanan yang diterima, yang menunjukkan adanya kendala atau pengalaman negatif selama menggunakan aplikasi.
2. Variabel Tanggapan (*Responsivenes*), nasabah Gen Z cenderung memberikan persepsi netral terhadap kecepatan dan kualitas respons layanan pada aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 18 responden atau 60% menyatakan netral, 4 responden atau 13,3% menyatakan puas, dan 3 responden atau 10% menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa pihak bank cukup tanggap dalam merespons keluhan maupun pertanyaan melalui aplikasi. Namun, masih terdapat 5 responden atau 16,6% yang menyatakan tidak puas, terutama dalam hal kepuasan terhadap jawaban atau bantuan yang diterima. Ini menunjukkan bahwa meskipun fitur bantuan seperti live chat

atau pusat bantuan mudah ditemukan dan digunakan, kualitas jawaban yang diberikan masih belum sepenuhnya memuaskan bagi semua pengguna.

3. Variabel Kompensasi (*Compensation*), nasabah Gen cenderung memberikan persepsi positif terhadap layanan kompensasi yang disediakan dalam aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 25 responden atau 83,3% menyatakan netral terhadap proses kompensasi, khususnya terkait kemudahan dalam mengajukan klaim, penyelesaian keluhan, serta solusi yang diberikan oleh pihak bank saat terjadi kendala akibat penggunaan aplikasi. Selain itu, sebanyak 2 responden atau 6,6% menyataka puas, yang menunjukkan bahwa sebagian kecil pengguna merasa layanan kompensasi sudah baik dan sesuai harapan. Namun demikian, terdapat 3 responden atau 10% yang menyatakan tidak puas, khususnya dalam hal proses pengembalian dana yang dinilai belum optimal dan kurang bisa dipahami, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian pengguna.
4. Variabel Efisiensi (*Efficiency*), nasabah Gen Z cenderung memberikan persepsi positif terhadap kemudahan dan kecepatan penggunaan aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 13 responden atau 43,3% menyatakan puas, dan 8 responden atau 26,6% menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi BSI mudah diakses, cepat digunakan, serta fitur-fiturnya mudah ditemukan, termasuk bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi. Namun demikian, sebanyak 7 responden atau 23,3% memberikan tanggapan netral, dan 2 responden atau 6,6% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas merasa aplikasi sudah cukup efisien, masih terdapat sebagian kecil pengguna yang mengalami kesulitan dalam navigasi atau merasa aplikasi belum cukup cepat dan praktis dalam penggunaannya.
5. Variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*), nasbah Gen Z cenderung memberikan persepsi positif terhadap stabilitas dan keamanan aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, masing-masing sebanyak 11 responden atau 36,6% menyatakan puas. Hal ini menunjukkan

bahwa mayoritas pengguna merasa aplikasi cukup stabil saat digunakan, serta fitur keamanan seperti PIN, OTP, dan sidik jari dianggap efektif dalam melindungi informasi pribadi dan keuangan mereka. Sebanyak 3 responden atau 10% memberikan tanggapan tidak puas, dan 11 responden lainnya atau 36,6% menyatakan netral. Tanggapan ini mengindikasikan bahwa meskipun banyak yang merasa sistem sudah cukup aman dan berjalan baik, masih ada sebagian pengguna yang merasakan aplikasi kurang stabil atau membandingkan keamanannya dengan aplikasi perbankan lain yang dinilai lebih unggul.

6. Variabel Privasi (*Privacy*), nasabah Gen Z cenderung memberikan persepsi positif terhadap perlindungan data dan keamanan informasi pribadi yang diberikan oleh aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 16 responden atau 53,3% menyatakan puas, dan 3 responden atau 10% menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa informasi pribadi mereka aman saat menggunakan aplikasi, termasuk sistem login seperti PIN, OTP, dan sidik jari. Selain itu, sebanyak 9 responden atau 30% menyatakan netral, yang mengindikasikan bahwa masih ada sebagian pengguna yang belum sepenuhnya yakin terhadap perlindungan privasi data mereka, meskipun belum mengalami gangguan secara langsung. Sementara itu, 2 responden atau 6,6% menyatakan tidak puas, salah satunya karena memiliki pengalaman kurang menyenangkan atau membandingkan dengan aplikasi lain yang dianggap lebih aman.
7. Variabel Kontak (*Contact*), nasabah Gen Z memberikan penilaian netral terhadap kemudahan berkomunikasi dengan pihak bank melalui aplikasi mobile banking BSI. Dari total 30 tanggapan, sebanyak 16 responden atau 53,3% menyatakan netral, dan 9 responden atau 30% menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa cukup terbantu dengan fitur-fitur komunikasi seperti informasi kontak layanan pelanggan, live chat, maupun kenyamanan berkomunikasi langsung melalui aplikasi. Sementara itu, terdapat 2 responden atau 6,6% yang menyatakan sangat puas, 2

responden lainnya atau 6,6% menyatakan tidak puas, dan 1 responden atau 3,3% menyatakan sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum fitur komunikasi dianggap mudah digunakan, masih ada sebagian kecil pengguna yang merasa fitur komunikasi belum berjalan dengan optimal sesuai harapan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pada Variabel Pemenuhan (*Fulfillment*), BSI perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas informasi yang ditampilkan dalam aplikasi, seperti informasi saldo, fitur transaksi, dan kecepatan proses. Pengembangan fitur yang lebih intuitif dan ramah pengguna dapat membantu mengurangi jumlah tanggapan netral. Selain itu, perlu adanya edukasi atau panduan visual yang jelas untuk membantu nasabah memahami fungsi-fungsi penting dalam aplikasi agar pengguna tidak merasa bingung atau ragu dalam menggunakannya.
2. Pada Variabel Tanggapan (*Responsivenes*), BSI disarankan untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan respon terhadap pertanyaan atau keluhan yang diajukan nasabah, terutama melalui fitur live chat atau pusat bantuan.
3. Pada Variabel Kompensasi (*Compensation*), BSI sebaiknya memperbaiki sistem kompensasi, terutama dalam hal transparansi proses dan kemudahan pengajuan klaim. Penjelasan yang jelas dan bahasa yang mudah dipahami perlu disediakan di dalam aplikasi agar nasabah merasa lebih nyaman dan percaya diri saat mengurus keluhan, khususnya terkait pengembalian dana.
4. Pada Variabel Efisiensi (*Efficiency*), Agar penggunaan aplikasi semakin efisien, BSI disarankan untuk terus melakukan pengujian dan penyempurnaan terhadap desain antarmuka (UI/UX), terutama untuk pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi. Menyediakan fitur pencarian atau panduan interaktif untuk membantu pengguna menemukan menu atau layanan juga bisa menjadi solusi praktis. Perbaikan performa

aplikasi agar lebih ringan dan cepat diakses juga penting untuk mengurangi keluhan terkait keterlambatan atau hambatan teknis.

5. Pada Variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*), BSI perlu memastikan kestabilan sistem tetap terjaga, terutama saat jam sibuk atau ketika ada pembaruan sistem. Tim teknis harus siap melakukan pemeliharaan berkala dan pemantauan real-time untuk mencegah gangguan yang mengganggu kenyamanan pengguna. Selain itu, BSI juga perlu terus meningkatkan sistem keamanan seperti enkripsi data dan fitur autentikasi ganda agar nasabah merasa lebih aman dari ancaman kejahatan siber.
6. Pada Variabel Privasi (*Privacy*), Dalam upaya menjaga kepercayaan pengguna, BSI disarankan untuk terus mensosialisasikan kebijakan perlindungan data pribadi kepada nasabah secara terbuka dan mudah dipahami. Fitur keamanan seperti notifikasi login mencurigakan, pengaturan PIN tambahan, dan validasi OTP bisa ditingkatkan dan diperluas.
7. Pada Variabel Kontak (*Contact*), BSI sebaiknya menyederhanakan akses informasi kontak dan menyediakan layanan bantuan digital yang responsif dan ramah pengguna. Penambahan opsi komunikasi seperti chatbot berbasis AI atau WhatsApp resmi bisa menjadi alternatif untuk menjangkau nasabah Gen Z yang lebih akrab dengan platform pesan instan. Pelatihan petugas call center juga perlu ditingkatkan agar mereka mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, jelas, dan empatik.

DAFTAR PUSTAKA

Ayojakarta.com, " Hari ini BSI Error Lagi, Nasabah Ungkap Gagal Transfer Rp 10 Juta Tapi Saldo Sudah Terpotong" (15 Mei 2023), https://www.ayojakarta.com (Diakses 28 Mei, 23.00).

Billyarta, Glaudensius Whimphie dan Eka Sudarusman, "*Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy",* OPTIMAL 18, no. 1, Februari (2021) : 45.

Beritadiy.com, "BSI Error Gari Ini 3 Juli 2024, Sampai Kapan Permintaan Kehabisan Waktu? Kenapa dan Cra Mengatasi" (3 Juli 2024), https://www.beritadiy.com (Diakses 29 Mei, 00.30)

CNNIndonesia.com, “Aplikasi BYOND Error, BSI Buka Suara” (02 Juni 2025), https://www.cnnindonesia.com (Diakses 29 Mei, 23.00)

Erman, Sri Utari, *“Analisis Strategi Keunggulan Bersaing Dalam Rangka Memenangkan Persaingan Bisnis Perbankan*”, Jom FISIP 2, no. 2 (2015): 1–15.

Fadhliah, Syifa dan Purnama Putra, *“Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile,”* Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 10, no. 3 (2024).

Hakim, Lukmanul, Manajemen Perbankan Syariah, (Pamekasan : Duta Media Publishing, 2021), hal 2.

Nurcahya, Hanifa, dkk. *Update Information System Succes Model 1992 to 2003 (Delone & Mclean).*

Hariwibowo, Ignatius Novianto, *Evaluation Of Successful Implementation Of Local Financial Management Information System (Lfmis) Sutdy At Yogyakarta Municipal Government.*

Jamal Habibur Rahman, “*Informan Penelitian Kualitatif,*” Research Gate, no. 1 Agustus (2021) : 0–7.

Jatimnetwork.com, “Transfer Gagal, tapi Saldo Berkurang? Ini Kata BSI” (14 Mei 2023), https://www.jatimnetwork.com (Diakses 28 Mei, 21.22)

Juangnews.com, “Opini BSI (Error) Lagi” (23 Maret 2024), https://www.juangnews.com (Diakses 28 Mei, 23.42)

Kanedi, Indra, dkk, “*Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu*”, Jurnal Pseudocode 4, no. 1 (2017): 38.

Khadijah Khadijah, *“Metode Penelitian,*” IAIN Parepare, (2021): 29.

Lampungnesia.com, “BSI Masi h Error? Salfdo Terpotong tapi Dana Tidak Masuk Rekening Tujuan, Apa Solusinya? Ini Penjelasan BSI” (14 Mei 2023), https://www.lampungnesia.com (Diakses 28 mei, 21.40)

Muhyiddin dan Luhur Prasetyo, *"Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Menggunakan M-*

Banking BSI KCP Ponorogo", Jurnal Islamic Banking and Finance 3, no. 1 (2024).

Muslich, Ahmad Wardi, Figh Muamalah, (Jakarta : Amzah, 2010), hal. 510.

Nurhaeda, dkk, "*Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)"*, DiJITAC 2, no. 2 (2021).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Statistik Perbankan Syariah* (Jakarta: Erlangga, 2023).

Perwataatmaja, Karnaen dan M. Syaafie Antonio, Apa dan Bagaimana Bank Islam, (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1997), hal. 1.

Rijali, Ahmad, "*Analilis Data Kualitatif. Jurnal Alhadharah",* 17, no. 33 Januari-Juli (2018) : 91.

S, Emalya, Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional Sebelum Dan Setelah Memiliki Bank Digital. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, (2022).

Saefuddin, A.M., Ekonomi dan Masyarakat dalam Perspektif Islam, (Jakarta: Rajawali Press, 1987), hal. 65.

Safarudin, Rizal, dkk, *"Penelitian Kualitatif"*, Journal Of Social Science Research 3, no. 2, (2023).

Surahmah, *Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah BSI Sidoarjo",* Jurnal of Social Studies 1, no. 2, Augustus (2024): 89.

Sinollah dan Masruro, *"Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan(Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)".* Jurnal Dialektika 4, no. 1, Februari (2019) : 46.

Siyoto, Sandu, Dasar Metodologi Penelitian, (Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2015), hal 75.

Sulistyawati, "*Penelitian Kualitatif : Metode Penelitian Kualitatif*", Jurnal EQUILIBRIUM 5, (2023).

Tempo.com, “M-Banking Byond BSI Error Berhari-hari, Nasabah Diimbau Lakukukan Transaksi di Kantor Cabang” (11 Februari 2025), https://www.tempo.com (Diakses 29 Mei, 22.30).

Tjiptono, Fandy, Prinsip-prinsip Total Quality Service, 81-82.