

KONTRIBUSI FAKTOR *TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY* TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PALEMBANG

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Oleh:

**SRI MELIYANTI
07011182025002**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KONTRIBUSI FAKTOR *TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY* TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PALEMBANG

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

**SRI MELIYANTI
NIM. 07011182025002**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 20 Desember 2023

Pembimbing,

**Dr. Ardiyan Saptawan, M. Si
NIP. 196511171990031004**



Mengetahui,
Ketua Jurusan



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

KONTRIBUSI FAKTOR *TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY* TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PALEMBANG

Skripsi

Oleh :
SRI MELIYANTI
07011182025002

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 4 Januari 2024

Pembimbing :

1. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004

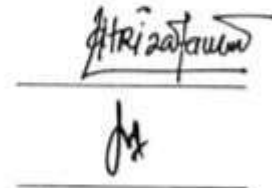
Tanda Tangan



Penguji :

1. Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001
2. Lisa Mandasari, M.Si
NIP. 198603272023212029

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Meliyanti

NIM : 07011182025002

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Kontribusi Faktor *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* Terhadap Kualitas Layanan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang“ ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,
Indralaya, 18 Desember 2023



Sri Meliyanti

NIM. 07011182025002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Untuk memberikan pelayanan yang nyata, Anda harus menambahkan sesuatu yang tidak dapat dibeli atau diukur dengan uang, yaitu ketulusan dan integritas”

– Don Alden Adams

Atas Ridho Allah SWT, Saya persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Sri Meliyanti yaitu diri Saya sendiri. Diri yang sepenuhnya mengandalkan Allah SWT di setiap urusan, sehingga mampu menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua Saya. Ibu Mariyani yang selalu menganugerahkan Saya kekuatan dan Bapak Harun Ahmad yang selalu memperjuangkan kebahagiaan Saya, serta Do'a mereka yang tiada hentinya mengalir di setiap langkah kaki Saya.
3. Keluarga Besar
4. Seluruh Sahabat
5. Seluruh Dosen dan Staf FISIP UNSRI
6. Seluruh Rekan Seperjuangan Mahasiswa/i Administrasi Publik 2020
7. Almamater Kebanggaan Universitas Sriwijaya

ABSTRACT

This study aims to measure the magnitude of the influence of: 1) Tangibles on service quality, 2) Reliability on service quality, 3) Responsiveness to service quality, 4) Assurance on service quality, 5) Empathy for service quality, 6) Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy together to the quality of service. This study used quantitative methods. The population in this study was 6,236 customers with a sample of 99 respondents. Data collection techniques use the questionnaire dissemination method. The results showed that tangibles had a positive effect (0.618) on service quality by 38.19%; reliability negatively affects (-0.107) on service quality by 1.14%; responsiveness has a positive effect (0.913) on service quality by 88.35%; assurance had a negative effect (-0.169) on service quality by 2.85%; and empathy had a negative effect (-0.095) on service quality by 0.9%; Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy together have a positive effect on service quality by 49.56%. The results of this study suggest that it prioritizes increasing reliability, assurance, and empathy factors.

Keywords: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Quality of Service*

Advisor



Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004

Indralaya, 20 December 2023
Chairman of the Public Administration Department
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh: 1) *Tangibles* terhadap kualitas layanan, 2) *Reliability* terhadap kualitas layanan, 3) *Responsiveness* terhadap kualitas layanan, 4) *Assurance* terhadap kualitas layanan, 5) *Empathy* terhadap kualitas layanan, 6) *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama terhadap kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 6.236 nasabah dengan sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangibles* berpengaruh positif (0,618) terhadap kualitas layanan sebesar 38,19% ; *reliability* berpengaruh negatif (-0,107) terhadap kualitas layanan sebesar 1,14% ; *responsiveness* berpengaruh positif (0,913) terhadap kualitas layanan sebesar 88,35% ; *assurance* berpengaruh negatif (-0,169) terhadap kualitas layanan sebesar 2,85% ; dan *empathy* berpengaruh negatif (-0,095) terhadap kualitas layanan sebesar 0,9% ; *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas layanan sebesar 49,56%. Hasil penelitian ini menyarankan agar mengutamakan peningkatan faktor *reliability*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kualitas layanan.

Kata Kunci: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Kualitas Layanan

Pembimbing


Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004

Indralaya, 20 Desember 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT., yang telah melimpahkan segala nikmat dan rahmat-Nya dalam bentuk keberkahan, kesempatan, serta kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Kontribusi Faktor *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* Terhadap Kualitas Layanan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang”

Skripsi ini disusun dengan perjuangan dan ambisi penulis agar dapat segera menggapai gelar Sarjana. Sepanjang proses penyusunan Skripsi, penulis sangat berharap bahwa Skripsi ini dapat menjadi salah satu batu loncatan untuk mewujudkan harapan orang tua yang ada di pundak penulis, karena apapun yang sedang penulis perjuangkan sekarang, tidak lain dan tidak bukan hanya demi kebahagiaan orang tua penulis tercinta. Berkelana di perjalanan saat ini bukan suatu hal yang mudah bagi penulis. Terdapat suka dan duka, serta jatuh dan bangun yang harus penulis lalui agar penulis dapat terus bertahan dan memperjuangkan sesuatu yang telah penulis mulai yaitu menyelesaikan kewajiban sebagai seorang Mahasiswa.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih dan menghargai serta menghormati segala perhatian, waktu, dan pengetahuan yang telah didedikasikan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyusunan Skripsi ini. Adapun pihak-pihak yang terlibat adalah sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S. H., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
5. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
7. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah mendedikasikan ilmu dan pengetahuan sepanjang perkuliahan

berlangsung.

8. Segenap staf bagian Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Untung Suropati selaku *Branch Manager* (BM) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.
10. Bapak Lutfi Aditya M selaku *Deputy Branch Business* (DBM *Business*) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.
11. Bapak Melza Helion selaku *Deputy Service dan Collection* (DBM *Service & Collection*) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.
12. Ibu Risma Marida, selaku *Head Unit Operation* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.
13. Bapak Adhe Ridho Fahriansyah, selaku *General Support Staff* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang
14. Segenap staf PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memuat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran yang bijak dan membangun agar Skripsi ini dapat disusun menjadi lebih baik, sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan membutuhkan informasi terkait topik penelitian.

Indralaya, 7 November 2023



Sri Meliyanti

NIM. 07011182025002

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	18
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Rumusan Masalah	27
1.3 Tujuan Penelitian	28
1.4 Manfaat Penelitian	29
1.4.1 Manfaat Teoritis	29
1.4.2 Manfaat Praktis	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tumbuh Kembang Transaksi <i>Mobile Banking</i>	24
Tabel 1.2 Jumlah Pengguna BTN Mobile 2023 (Januari-April)	26

AFTAR SINGKATAN

1. ATM : *Automatic Teller Machine*
2. BTN : Bank Tabungan Negara
3. KCP : Kantor Cabang Pembantu
4. OJK : Otoritas Jasa Keuangan
5. Persero: Perusahaan Perseroan
6. POJK : Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
7. RI : Republik Indone Vsia
8. SKU : Syarat dan Ketentuan Umum
9. Tbk : Terbuka
10. UU : Undang-Undang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital telah berkembang pesat. Dimana semua urgensi kehidupan masyarakat mulai perlahan meninggalkan cara-cara lama atau tradisional dan beralih ke cara digital untuk memenuhi berbagai urgensi tersebut. Salah satu bukti dari kemajuan era digital saat ini adalah, hampir semua urgensi dalam kehidupan masyarakat dapat diselesaikan secara daring atau *online*. Digitalisasi diciptakan untuk mempermudah urusan masyarakat di berbagai bidang kehidupan yang dapat digunakan melalui *smartphone* yang telah didukung oleh *provider* internet. Dalam kehidupan masyarakat sendiri memiliki berbagai kepentingan seperti kepentingan administrasi, kepentingan pendidikan, kepentingan kesehatan, kepentingan keuangan, dan lain-lain. Dalam hal ini, salah satu kepentingan masyarakat yang menggunakan layanan digital adalah pada bidang keuangan.

Urgensi terkait bidang keuangan masyarakat dikelola oleh sebuah perusahaan yaitu perbankan. Dalam UU No.4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, tepatnya pada pasal 1 ayat 11, disebutkan bahwa definisi bank merupakan sebuah badan usaha yang memiliki kepentingan dalam menerima, menyimpan, dan menyalurkan uang nasabah dalam bentuk kredit dan dapat juga dalam bentuk lainnya sebagai upaya untuk memenuhi taraf hidup nasabah. Perbankan sendiri dapat didirikan oleh pihak swasta maupun pemerintahan. Pada sektor publik atau pemerintahan, perbankan menjadi salah satu bentuk dan pelaksana pelayanan publik. Dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tepatnya pada pasal 1 terkait

Ketentuan Umum, disebutkan bahwa definisi pelayanan publik merupakan berbagai upaya yang dilakukan guna mencukupi kepentingan pelayanan yang dijalankan berdasarkan pada aturan yang mengatur yang ditujukan untuk masyarakat (publik) atas (layanan) jasa, produk (barang), dan layanan administrasi yang telah disediakan oleh para pelaksana pelayanan publik. Para pelaksana pelayanan publik diharuskan untuk menyediakan pelayanan publik yang berpedoman pada regulasi yang mengatur.

Seperangkat tata kelola atau manajemen yang baik sangat penting dalam sebuah organisasi publik agar pelayanan yang dioperasikan berjalan sesuai dengan ketentuan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Tata kelola dalam organisasi publik dapat dihasilkan melalui keputusan dan tindakan yang memiliki hubungan erat dengan kepentingan publik. Tahap pengambilan keputusan dan tindakan tersebut wajib dijalankan sesuai dengan prinsip dasar tata kelola pada sektor publik, yaitu dapat dipertanggungjawabkan; transparansi; efisien; efektif; cepat tanggap; dan berdasarkan regulasi yang mengatur. Sebuah tata kelola bertujuan untuk menjaga nilai-nilai hukum dan norma sebuah negara dalam menyikapi perubahan, permasalahan dan lingkungan ekonomi global. Selain itu, tata kelola pada sektor publik melakukan perubahan pada gaya interaksi antara pemerintah dan publik yaitu dari interaksi yang kaku menjadi interaksi yang fleksibel dengan mengutamakan partisipasi dan keterbukaan tata kelola sektor publik.

Pelayanan publik tidak hanya berbentuk layanan tradisional saja, tetapi pelayanan publik telah mengembangkan fungsinya dengan menciptakan suatu hal baru yaitu pelayanan publik berbasis digital. Menurut Weerakkody, *et.,al* (2011) dalam (Trisantosa, *et.,al.*, (2022: 97)) pelayanan publik berbasis digital telah menyediakan kemudahan dalam perwujudan pelayanan publik itu sendiri, sehingga layanan dapat

terlaksana secara objektif, transparan, efisien, akuntabel, dan berfokus pada masyarakat. Oleh karena itu, dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital, perbankan menciptakan layanan yang lebih mudah untuk dijangkau oleh nasabah yaitu layanan digital.

Layanan digital yang dikelola oleh perbankan lazimnya dikenal dengan perbankan digital. Perbankan digital sendiri dimaksudkan untuk memberikan pelayanan bagi nasabah yaitu atas informasi, komunikasi, dan transaksi keuangan melalui media digital. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.12 /POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, tepatnya pada pasal 1 ayat 4, disebutkan bahwa layanan perbankan digital merupakan layanan perbankan berbentuk elektronik yang dijalankan menggunakan data nasabah guna memberikan pelayanan kepada nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta dapat dikelola secara mandiri oleh nasabah dengan menyertakan sistem keamanan.

Ketanggapan perbankan dalam merespon perkembangan digitalisasi saat ini merupakan kesempatan besar bagi perbankan untuk menyediakan layanan yang berkualitas guna mensejahterakan nasabah agar berbagai kepentingan keuangan nasabah dapat direalisasikan dengan lebih baik. Menurut Mursyidah & Choiriyah (2020: 32), unsur utama yang memiliki pengaruh besar pada pelayanan publik adalah kualitas layanannya. Karena kualitas layanan berperan untuk mengukur seberapa baik layanan yang disediakan agar berpotensi setara dengan ekspektasi atau harapan konsumen. Jika kualitas layanan yang disajikan mampu untuk menyetarakan bahkan melebihi harapan konsumen, maka kualitas layanan tersebut akan dianggap bagus dan tentunya harapan konsumen akan tercapai.

Mengukur kualitas layanan didominasi menggunakan konsep *SERVQUAL* yang terdiri dari lima faktor yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Model *SERVQUAL* ini dipelopori oleh Parasuraman, Berry, Zeithaml (1990) dan model ini merupakan dimensi dasar yang digunakan dalam sektor industri layanan. Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap perusahaan termasuk perbankan untuk melihat sejauh mana tingkat kualitas layanan yang mereka sediakan untuk konsumen, karena kualitas layanan merupakan hal utama yang dapat dirasakan oleh konsumen ketika menggunakan suatu barang atau layanan.

Perusahaan yang termasuk ke dalam industri layanan memiliki ukuran kualitas layanan yang berbeda-beda karena tergantung pada jenis layanan yang disediakan dan cara perusahaan menyediakan layanan tersebut. Hal tersebut dapat dilihat pada dua penelitian sebelumnya. Pertama, pada penelitian yang berjudul "*A Paradox of Service Quality in Turkey: the Seemingly Contradictory Relative Importance of Tangible and Intangible Determinants of Service Quality*". Pada penelitian ini mendapatkan hasil bahwa faktor kualitas layanan yang tidak berwujud yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Courtesy* dan *Empathy* ternyata jauh lebih penting dan berpengaruh, dibandingkan dengan faktor berwujud yaitu *Tangibles* terhadap kualitas layanan kesehatan di Rumah Sakit X di Turki. Hal ini terjadi karena pada layanan kesehatan mengutamakan kesehatan dan nyawa manusia, sehingga faktor tidak berwujud lebih berperan besar terhadap kualitas layanannya (Kara *et al.*, 2005: 5-20). Kedua, pada penelitian yang berjudul "*An Empirical Study of Servqual as a Tool for Service Quality Measurement*". Pada hasil penelitian ini menghasilkan bahwa *SERVQUAL* yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Courtesy*, dan *Empathy* sangat berguna dan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan di Bank X. Hal ini

menunjukkan terpenuhi hingga terlampauinya harapan nasabah di Bank tersebut (Tazreen, 2012: 9-19). Dari kesenjangan hasil dua penelitian tersebut, semakin mempertegas bahwa *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* pada setiap jenis industri layanan menghasilkan pengaruh yang berbeda terhadap kualitas layanannya, tidak terkecuali industri perbankan.

Perbankan melakukan salah satu upaya untuk memenuhi fungsi pelayanan publik berbasis digital bagi nasabah yaitu dengan menciptakan sebuah aplikasi yang lazim dikenal *mobile banking*. Adanya layanan *mobile banking* mampu memberikan kemudahan bagi setiap kegiatan nasabah untuk bertransaksi secara cepat, efektif, dan efisien karena nasabah tidak diharuskan lagi melakukan transaksi dana secara offline. Hal tersebut didukung oleh pendapat Pasolong (2007:128) dikutip oleh Putra (2020) dalam Artikel Ombudsman RI, ia menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya yang dijalankan oleh pemerintah bagi masyarakat yang memiliki kepentingan/kebutuhan yang menguntungkan di dalam suatu kesatuan, serta menjanjikan kepuasan konsumen walaupun hasilnya bukan dalam bentuk produk secara fisik.

Sebelum terciptanya *mobile banking*, nasabah harus rela merenggut biaya dan waktu untuk datang langsung ke suatu bank demi mendapatkan layanan perbankan sesuai dengan urgensi yang dimiliki, sehingga hal tersebut membutuhkan banyak waktu dan berisiko menghambat pekerjaan nasabah. Oleh karena itu, dengan menunjukkan tanggapan yang antusias terhadap layanan digital, perbankan menjadi selangkah lebih maju untuk meningkatkan pelayanan publik demi menciptakan kenyamanan bagi nasabah.

Salah satu perusahaan perbankan yang menawarkan aplikasi *mobile banking* adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang. Aplikasi *mobile banking* dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang ini dikenal dengan nama BTN Mobile. Selain BTN Mobile, di Indonesia sendiri telah terdapat berbagai jenis Aplikasi *mobile banking*, seperti BRImo, BCA Mobile, Livin' by Mandiri, BNI *mobile banking*, Nagari *mobile banking*, Neobank by BNC Digital Bank, Jenius, Digibank By DBS Indonesia, Jago, Allo Bank, BSI Mobile, dan lain sebagainya.

BTN Mobile diciptakan untuk mendorong urusan transaksi nasabah menjadi lebih praktis, efisien, dan aman. BTN Mobile diatur dalam Syarat dan Ketentuan Umum (SKU BTN Mobile) yang dapat dilihat oleh nasabah ketika melakukan pendaftaran layanan BTN Mobile, yang terdiri dari 17 Pasal. SKU BTN Mobile merupakan sebuah kesepakatan yang menjadi pedoman terkait persyaratan dan ketentuan dalam penerapan layanan BTN Mobile oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Status PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk juga diatur dalam SKU BTN Mobile yaitu merupakan bagian dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan dikontrol oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Saat ini belum terdapat regulasi atau aturan yang khusus untuk mengatur tentang *mobile banking*. Namun, terdapat perlindungan atas hak-hak nasabah pengguna *mobile banking* yang diterangkan pada UU No. 10 Tahun 1998 terkait Perbankan pada pasal 29 ayat 4, yaitu demi memelihara urgensi nasabah, pihak bank diwajibkan untuk mengeluarkan informasi tentang kemungkinan adanya risiko kerugian terkait dengan proses transaksi oleh nasabah yang dilakukan melalui produk/layanan bank. Berdasarkan bunyi ayat tersebut, dapat kita ketahui bahwa dalam penggunaan layanan

bank salah satunya adalah *mobile banking*, pihak bank diwajibkan untuk memegang tanggung jawab penuh atas kendala nasabah dalam penggunaannya yang memicu risiko kerugian, sehingga proses transaksi nasabah menjadi terhambat. Tanggung jawab tersebut merupakan bentuk pelaksanaan dari program *mobile banking* ataupun program lainnya oleh pihak bank yang dilakukan dengan pengawasan ataupun pengendalian (Riggs, 2005 dalam Andani et al., 2019).

Mobile banking telah menjadi primadona dan kebanggaan di kalangan nasabah Indonesia, khususnya bagi nasabah yang memiliki *smartphone* dengan kecepatan internet yang memadai. Hadirnya aplikasi *mobile banking* oleh perbankan mendorong kesadaran nasabah mengenai pentingnya kesejahteraan dalam melakukan kegiatan di bidang keuangan pada zaman kemajuan digitalisasi seperti sekarang ini. Hal tersebut ditegaskan dengan tumbuh kembang transaksi *mobile banking* yang terjadi di perbankan Indonesia, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tumbuh Kembang Transaksi *Mobile Banking*

No	Instansi	Tahun dan Jumlah Transaksi
1.	PT Bank Central Asia Tbk	2021 / Rp 4.049 triliun
2.	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	2021 / Rp 1.631 triliun
3.	PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk	2021 / Rp 1.345 triliun
4.	PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	2021 / Rp 16.2 triliun

Sumber: CNBC Indonesia, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk mencetak sebesar Rp 16.2 triliun pada 2021. Angka tersebut mengalami kenaikan sebesar 75% dari tahun 2020 silam yang memperoleh Rp 9.3 triliun. BTN Mobile terus tumbuh, hingga berada pada awal tahun 2022, pertumbuhan transaksi telah mencapai angka Rp 2.8 triliun. Sejak Februari 2023 lalu, jumlah transaksi BTN Mobile telah berhasil

mencapai angka lebih dari Rp 1 triliun dengan jumlah pengguna BTN Mobile yang mendekati 300.000 pengguna. Pertumbuhan transaksi BTN Mobile didominasi oleh kegiatan transaksi nasabah dalam menggunakan fitur *Top up e-wallet* yang terdapat di BTN Mobile.

BTN Mobile adalah versi terbaru yang dirilis sejak Februari 2023 lalu sebagai wujud usaha dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk untuk mensejahterakan nasabah dalam bertransaksi. Pada *BTN Mobile Banking* versi sebelumnya masih mengandung biaya layanan sebesar Rp700 setiap melakukan transaksi, sehingga nasabah harus selalu sedia pulsa di *smartphone* miliknya agar dapat melakukan kegiatan transaksi. Hal ini menjadi salah satu keluhan nasabah pada kualitas layanan *BTN Mobile Banking* versi lama karena nasabah menganggap hal tersebut membebani mereka. Hadirnya BTN Mobile sangat mengurangi beban tersebut dan membuat nasabah lebih hemat biaya, karena pada zaman yang serba *online* ini, nasabah cenderung lebih sering menggunakan Paket Data internet dibandingkan menggunakan pulsa biasa untuk melakukan berbagai urusan dalam kehidupan sehari-hari mereka terutama pada urusan keuangan.

Sebuah pelayanan dibentuk harus sesuai dengan standar pelayanan agar berjalan dengan baik dan sesuai kebutuhan konsumen. Dalam UU No.25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, tepatnya pada pasal 1 ayat 7, disebutkan bahwa standar layanan dimaksudkan untuk mengukur kualitas layanan yang dimana merupakan janji para pelaksana kepada konsumen dalam memberikan layanan secara cepat, berkualitas, mudah, terukur, dan terjangkau. Sejalan dengan undang-undang tersebut, menurut Direktur Utama PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk mengatakan bahwa hadirnya BTN Mobile sebagai bentuk penyempurnaan layanan dari *BTN Mobile*

Banking versi lama, sehingga BTN Mobile akan memberikan berbagai kemudahan bagi nasabah.

Hadirnya BTN Mobile ini membawa berbagai fitur-fitur baru sebagai bentuk peningkatan atas kualitas layanan yang disajikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang yaitu baik dalam segi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sehingga hal tersebut disambut dengan antusias oleh nasabah. Hal tersebut dibuktikan dengan lonjakan yang cukup besar pada jumlah pengguna BTN Mobile di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang pada Februari 2023 silam. Adapun jumlah pengguna BTN Mobile per-awal Tahun 2023 di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Pengguna BTN Mobile 2023 (Januari-April)

Jan	Feb	Mar	Apr	Total	Target Sampai April	% Target
1.131	2.339	1.584	1.182	6.236	5.975	104%

Sumber: Customer Service PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat pada bulan Februari tepat perilisan BTN Mobile, jumlah pengguna meningkat secara signifikan daripada bulan sebelumnya, namun hal tersebut tidak bertahan lama. Setelah itu, jumlah pengguna BTN Mobile mengalami penurunan, meskipun total jumlah pengguna dari Januari hingga April berhasil mencapai target. Hal tersebut menggambarkan adanya kecenderungan ketidakpuasan nasabah yang didorong oleh kurang atau tidak tercapainya ekspektasi atau harapan nasabah atas kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang yang disediakan dalam BTN Mobile.

Berdasarkan kenyataan bahwa telah terjadi ketidakstabilan pada jumlah pengguna BTN Mobile dalam bentuk pelayanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang, maka perlu diteliti besarnya kontribusi faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang, sehingga dapat diperoleh alternatif upaya untuk meningkatkan kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang dalam menjalankan layanan BTN Mobile.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diangkat berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya adalah sebagai berikut:

- a. Berapa besar pengaruh faktor *tangibles* terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang?
- b. Berapa besar pengaruh faktor *reliability* terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang?
- c. Berapa besar pengaruh faktor *responsiveness* terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang?
- d. Berapa besar pengaruh faktor *assurance* terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang?
- e. Berapa besar pengaruh faktor *empathy* terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang?

- f. Berapa besar pengaruh faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ditinjau dari rumusan masalah di atas, yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengukur besarnya pengaruh *tangibles* terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang.
- b. Untuk mengukur besarnya pengaruh *reliability* terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang.
- c. Untuk mengukur besarnya pengaruh *responsiveness* terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang.
- d. Untuk mengukur besarnya pengaruh *assurance* terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang.
- e. Untuk mengukur besarnya pengaruh *empathy* terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang.
- f. Untuk mengukur besarnya pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama terhadap kualitas layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Untuk aspek teoritis, penelitian ini disusun agar dapat bermanfaat bagi bidang keilmuan dari jurusan Ilmu Administrasi Publik. Selain itu, agar dapat menjadi sumber wawasan dan pengetahuan baru terkait kontribusi faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kualitas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Untuk aspek praktis, penelitian ini disusun agar dapat menjadi sebuah referensi bagi orang-orang yang membutuhkan informasi terkait kontribusi faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kualitas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang. Selain itu, agar dapat memberikan kontribusi dalam bentuk saran yang membangun bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanannya pada BTN Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(02), 269 – 283. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Alawiyah, A., *et.al* (2023). Efektivitas pelayanan online menggunakan livin' by mandiri di PT Bank Mandiri Area Sukabumi. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1).
- Anam. (2023). *Ramai transaksi mobile banking, bank mana yang tumbuh tinggi?* Khoirul Anam. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230428090917-17-432962/ramai-transaksi-mobile-banking-bank-mana-yang-tumbuh-tinggi>
- Andani, A. T. V., *et.al*. (2019). Implementasi program pelayanan one day service dalam meningkatkan kualitas pelayanan badan pertanahan nasional kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328-336. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.03.9>
- De Leon, M. V., *et.al*. (2020). Influence of self-service technology (SST) service quality dimensions as a second-order factor on perceived value and customer satisfaction in a mobile banking application. *Cogent Business and Management*, 7(1), 1–17. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1794241>
- Dwinurpitasari. (2019). *Pengaruh kualitas layanan dan produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada BRI syariah kcp ponorogo*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Eryaningtyas, & Fitanto. (2023). *Analisis pengaruh layanan i-banking, m- banking, dan fasilitas atm terhadap kepuasan nasabah (studi kasus nasabah bank BTN kcp Tulungagung)*. 2(2), 266–276.
- Fernos, J., & Gietricen, G. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah mobile banking pada bank pembangunan daerah provinsi sumatera barat. *Jurnal Pundi*, 3(2), 137. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.157>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 25*. Universitas Diponegoro.

- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(02), 269 – 283. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- Alawiyah, A., *et.al* (2023). Efektivitas pelayanan online menggunakan livin' by mandiri di PT Bank Mandiri Area Sukabumi. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1).
- Anam. (2023). *Ramai transaksi mobile banking, bank mana yang tumbuh tinggi?* Khoirul Anam. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230428090917-17-432962/ramai-transaksi-mobile-banking-bank-mana-yang-tumbuh-tinggi>
- Andani, A. T. V., *et.al*. (2019). Implementasi program pelayanan one day service dalam meningkatkan kualitas pelayanan badan pertanahan nasional kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328-336. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.03.9>
- De Leon, M. V., *et.al*. (2020). Influence of self-service technology (SST) service quality dimensions as a second-order factor on perceived value and customer satisfaction in a mobile banking application. *Cogent Business and Management*, 7(1), 1–17. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1794241>
- Dwinurpitasari. (2019). *Pengaruh kualitas layanan dan produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada BRI syariah kcp ponorogo*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Eryaningtyas, & Fitanto. (2023). *Analisis pengaruh layanan i-banking, m- banking, dan fasilitas atm terhadap kepuasan nasabah (studi kasus nasabah bank BTN kcp Tulungagung)*. 2(2), 266–276.
- Fernos, J., & Gietricen, G. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah mobile banking pada bank pembangunan daerah provinsi sumatera barat. *Jurnal Pundi*, 3(2), 137. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.157>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 25*. Universitas Diponegoro.
- Hernandez, A., & Felix David. (2022). Pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank dalam transaksi sehari-hari. *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi*

Dan Komunikasi, 01(01), 17–24.

- Kara, A., *et.al.* (2005). A paradox of service quality in Turkey: The seemingly contradictory relative importance of tangible and intangible determinants of service quality. *European Business Review, 17(1), 5-20.* <https://doi.org/10.1108/09555340510576230>
- Kiling, K. G., *et.al* (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di kedai garasi inspirasi kecamatan langowan utara. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 10(2), 867-877.* <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.39660>
- Mauliddina, P., *et.al.* (2022). The effect of mobile banking service quality on customer satisfaction with Indonesian Sharia Bank (BSI) at Thursina Hospital. *Http://Www.Journal Staihubbulwathan.Id/Index.Php/Finest/Index Vol.6, No. 1 2022, 6(1), 79-97.* <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen pelayanan publik.* UMSIDA Press.
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan nasabah pengguna BNI mobile banking melalui citra bank sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik, 22(1), 55-63.* <https://doi.org/10.33557/jurnalatrik.v22i1.839>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). POJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum. *Ojk RI, I, 1–55.*
- Presiden Republik Indonesia. (1998). *Undang-undang no. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan.*
- Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. *Bphn.Go.Id, 2003(1), 3.*
- Presiden Republik Indonesia. (2023). *Undang-undang republik indonesia nomor 4 tahun 2023 tentang pengembangan dan penguatan sektor keuangan.*
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). The impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty in mobile banking usage: case study of Thailand. *Polish Journal of Management Studies, 15(2), 183-193.* <https://doi.org/10.17512/pjms.2017.15.2.17>

- Putra. (2020). *Mengenal pelayanan publik*. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Putri, R. S. (2019). *Pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah*. 470–488.
- Rahayu, A. Y. S., & Rahmayanti, K. P. (2023). *Pengantar manajemen sektor publik*. Rajawali Pers.
- Rahmawati, C. K., & Fianto, B. A. (2020). Analisis deskriptif pada dimensi kualitas layanan mobile banking (m-banking) terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 7(6), 1118. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20206pp1118-1127>
- Sellang, K., et.al. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. August, 1-168. https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_Sellang_S_Sos_M_AP_Strategi_Dalam_Penin?id=U06rDwAAQBAJ
- Sitorus, M. (2014). Pengaruh reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kualitas pelayanan publik (studi kasus kantor pelayanan terpadu kota dumai). *Jurnal Borneo Administrator*, 5(1), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.24258/jba.v5i1.40>
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas layanan: teori dan aplikasinya*. UMSIDA Press.
- Tazreen, S. (2012). An empirical study of servqual as a tool for service quality measurement. *IOSR Journal of Business and Management*, 1(5), 9-19. <https://doi.org/10.9790/487x-0150919>
- Trisantosa, I. N., et.al. (2022). *Pelayanan publik berbasis digital*. Deepublish.
- Yoo, B., & Donthu, N. (2001). Desarrollar una escala para medir la calidad percibida de internet sitio de compras (sitequal). *Quarterly Journal of Electronic Commerce*, 2(1), 31–45.