

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK  
MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG SINGARAJA**



Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

**Oleh:**

**Luh Putu Mega Ayu Kusuma Sari**

**NIM 2215764040**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK  
MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG SINGARAJA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

**Oleh:**

**Luh Putu Mega Ayu Kusuma Sari**

**NIM: 2215764040**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* Pada  
PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Singaraja
2. Penulis
  - a. Nama : Luh Putu Mega Ayu Kusuma Sari
  - b. Nim : 2215764040
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : RPL D4 Manajemen Bisnis Internasional



Badung, 22 Agustus 2023

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Menyetujui :

Pembimbing I,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A.A. Ayu Mirah Kencanawati'.

A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM.

NIP.198409092014042001

Pembimbing II,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gede Pradiva Adiningrat'.

Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M. AB.

NIP.199201312019031011

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT BANK**  
**MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG SINGARAJA**

Oleh:

LUH PUTU MEGA AYU KUSUMA SARI  
NIM: 2215764040

Disahkan:  
Ketua Penguji



**A.A. Ayu Mirah Kencahawati, SE., MM.**  
NIP. 198409092014042001

Penguji I



**Ni Nyoman Supiatni, SE., M.Si**

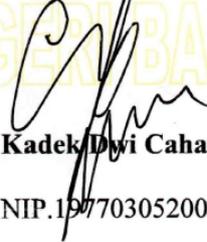
NIP. 196212311990032003

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



**Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D**  
NIP. 196409291990032003

Penguji II



**Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd, M.Sc., Ph.D.**

NIP. 197703052001121001

Badung, 22 Agustus 2023  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua,



**Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.**  
NIP. 197612032008122001

## **MOTTO**

*"Wherever life plants you, bloom with grace"*

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan karunia-Nya maka dapat terselesaikannya Skripsi ini dengan baik dan lancar.

Dengan ini, saya persembahkan hasil karya skripsi ini untuk:

1. Ibu, Kedua Mertua dan Suami saya tercinta, yang telah banyak berjasa dalam hidup saya, selalu memberikan semangat untuk tetap menuntut ilmu dan selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan study ini, semoga dengan selesainya study saya ini bisa membuat Ibu, Ayah dan Ibu Mertua serta Suami saya menjadi senang dan bangga.
2. Seluruh keluarga besar dan saudara-saudara yang selalu memberikan semangat, nasehat, dan dukungan untuk terus berjuang.
3. Diri saya sendiri yang telah berjuang sehingga bisa menyelesaikan skripsi dan pendidikan di Politeknik Negeri Bali ini.
4. Teman-teman dan sahabat-sahabat yang namanya tidak saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan moril atas selesainya penulisan skripsi ini.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Singaraja**” adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Denpasar,...22.Agustus...2023

Yang Menyatakan,



Luh Putu Mega Ayu Kusuma Sari  
NIM. 2215764040

## ABSTRAK

Saat ini PT Bank Mandiri Taspen mempunyai fasilitas layanan berbasis aplikasi yang menghadirkan kemudahan dalam bertransaksi perbankan melalui smartphone secara aman, mudah dan cepat. Aplikasi yang baru diluncurkan ini berupa layanan *Mobile Banking*. PT Bank Mandiri Taspen atau yang disebut juga dengan nama Bank Mantap, adalah anak perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan PT Taspen (Persero) yang bergerak pada usaha bidang perbankan yang berfokus pada segmen UMKM dan pensiunan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan kuesioner. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *Tangible* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,20 dengan kategori baik, dimensi *Reliability* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,90 dengan kategori baik, dimensi *Responsiveness* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,17 dengan kategori baik, dimensi *Assurance* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,12 dengan kategori baik, dan terakhir dimensi *Empathy* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,22 dengan kategori baik. Dimensi yang menunjukkan nilai skor rata-rata terbesar yaitu dimensi *Empathy*. Diharapkan instansi dapat memberikan layanan yang sesuai harapan nasabah agar dapat meningkatkan kualitas kecepatan serta meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* mandiri taspen.

**Keyword:** *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Mobile Banking Mandiri Taspen*

## **ABSTRACT**

*Currently, PT Bank Mandiri Taspen has application-based service facilities that provide convenience in banking transactions via smartphones safely, easily and quickly. The newly launched application is a Mobile Banking service. PT Bank Mandiri Taspen or also known as Bank Mantap, is a subsidiary of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk and PT Taspen (Persero) which is engaged in the banking business focusing on the MSME and retiree segments. Analysis of the data used in this study using a quantitative descriptive method. Data collection techniques used are observation, interviews and questionnaires. The sample used in this study was 100 respondents. The results showed that the Tangible dimension got an average score of 3.20 in the good category, the Reliability dimension got an average score of 2.90 in the good category, the Responsiveness dimension got an average score of 3.17 in the good category, the Assurance dimension got an average score of 3.12 in the good category, and finally the Empathy dimension gets an average score of 3.22 in the good category. The dimension that shows the largest average score is the Empathy dimension. It is hoped that agencies can provide services that meet customer expectations in order to improve speed quality and increase customer interest in using Taspen Mandiri Mobile Banking services.*

***Keyword: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Mandiri Taspen Mobile Banking***

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Singaraja**” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dalam kegiatan belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang sudah mengizinkan penulis melakukan kegiatan pembelajaran pada kelas RPL MBI 2022.
3. Ibu A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis serta memberikan dukungannya terhadap penulisan skripsi ini hingga selesai pada waktunya.

4. Bapak Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis serta memberikan dukungannya terhadap penulisan skripsi ini hingga selesai pada waktunya.
5. Pimpinan PT Bank Mandiri Taspen, Bapak I Nengah Purnayasa dan seluruh staf perusahaan atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan proposal penelitian ini.
6. Seluruh keluarga dan teman-teman yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan proposal penelitian ini.

Kami menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Denpasar, 22 Agustus 2023



Luh Putu Mega Ayu Kusuma Sari  
NIM. 2215764040

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>KULIT MUKA .....</b>                        | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                     | <b>ii</b>   |
| <b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>       | <b>iii</b>  |
| <b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>           | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                             | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                       | <b>v</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....</b> | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                           | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                          | <b>viii</b> |
| <b>PRAKATA .....</b>                           | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                         | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                      | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                      | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                   | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                       | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                    | 5           |
| 1.4 Kontribusi Penelitian .....                | 5           |
| 1.5 Sistematika Penelitian .....               | 6           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>              | <b>8</b>    |
| 2.1 Landasan Teoritis.....                     | 8           |
| 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....           | 20          |
| 2.3 Kerangka Konsep.....                       | 25          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>         | <b>27</b>   |

|  |                                  |           |
|--|----------------------------------|-----------|
| 3.1                                      | Jenis dan Sumber Data.....       | 27        |
| 3.2                                      | Teknik Pengumpulan Data.....     | 29        |
| 3.3                                      | Teknik Analisis .....            | 31        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                  | <b>35</b> |
| 4.1                                      | Gambaran Umum Perusahaan.....    | 35        |
| 4.2                                      | Hasil dan Pembahasan .....       | 47        |
| 4.3                                      | Implikasi Hasil Penelitian ..... | 72        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                |                                  | <b>74</b> |
| 5.1                                      | Kesimpulan .....                 | 74        |
| 5.2                                      | Saran .....                      | 75        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>               |                                  | <b>77</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                     |                                  | <b>79</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel.....                               | 17 |
| Tabel 2.2 Tabel Kajian Peneliti Terlebih Dahulu .....                      | 20 |
| Tabel 3.1 Rangkuman Interval Skor Variabel Penelitian .....                | 32 |
| Tabel 4.1 Hasil Karakteristik Responden .....                              | 53 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas .....  | 55 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....                                      | 56 |
| Tabel 4.4 Rangkuman Interval Skor Variabel Penelitian .....                | 58 |
| Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang Tangible (Fasilitas Fisik) .....     | 58 |
| Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang <i>Reliability</i> (Kehandalan)..... | 60 |
| Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang <i>Responsiveness</i> .....          | 62 |
| Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang <i>Assurance</i> (Jaminan).....      | 63 |
| Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang <i>Empathy</i> (Empati).....         | 65 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....                    | 26 |
| Gambar 4.1 Sejarah Bank Mandiri Taspen .....            | 39 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Mandiri Taspen..... | 40 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Hasil Tabulasi Kuesioner

Lampiran II Penilaian Responden

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia saat ini telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Pesatnya persaingan bisnis membuat para pelaku usaha terus berinovasi agar dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. Industri perbankan memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia karena telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menghimpun dan menyalurkan kembali dana masyarakat.

Perkembangan teknologi dari masa ke masa terus berkembang ke arah yang lebih canggih. Perkembangan ini didasarkan dari inovasi dan kreativitas manusia. Teknologi dan kemajuannya yang pesat sangat membantu kehidupan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, bahkan dengan kemajuan teknologi bisa menciptakan peluang untuk menghasilkan uang tanpa harus meninggalkan rumah. Internet dan gadget merupakan beberapa hasil dari kemajuan teknologi tersebut.

Beberapa manfaat yang dapat dirasakan adalah transaksi perbankan dengan menggunakan aplikasi *Mobile Banking* melalui *smartphone*. Teknologi *Mobile Banking* memungkinkan kita untuk melakukan transaksi melalui telepon seluler

secara cepat dan efisien selama 24 jam tanpa ada batasan. Jenis-jenis layanan transaksi perbankan yang terdapat pada *mobile banking* umumnya seperti transfer dana antar rekening atau ke bank lain, pembayaran kartu kredit, angsuran, asuransi, pembayaran air, listrik atau token listrik, telepon, pembelian pulsa atau kuota data, pengisian e-wallet hingga pembuatan rekening secara online yang sudah diterapkan oleh beberapa bank. Kehadiran teknologi informasi sangat membantu perbankan dalam melayani nasabah tanpa harus datang ke kantor cabang. Nasabah juga tidak perlu datang ke kantor cabang untuk mengantre atau menempuh jarak jauh dalam melakukan transaksi atau mengurus dokumen.

Teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan sehari-sehari. Teknologi informasi dibutuhkan oleh seluruh kalangan masyarakat khususnya terhadap dunia perbankan. Mengingat perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penghimpun, penyalur dana dan pelayanan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang di masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Sehingga perbankan merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat. Agar kegiatannya berjalan dengan maksimal, khususnya dalam penghimpunan dana perbankan harus dapat berinovasi untuk mempertahankan nasabah atau bahkan untuk menambah nasabah baru. Inovasi tersebut diharapkan agar nasabah tidak akan beralih terhadap lembaga keuangan lainnya. Oleh sebab itu, inovasi tersebut harus dapat mencapai tingkat kepuasan nasabah.

Banyak manfaat yang dapat diperoleh oleh perusahaan perbankan jika nasabahnya merasa puas, yaitu nasabah akan terus-menerus menggunakan produk bank tersebut bahkan secara tidak langsung nasabah akan membantu mempromosikan bank tersebut. Sedangkan bagi nasabah, segala keperluan transaksi perbankan dapat terpenuhi dan mendukung aktivitas bisnis nasabah. Apabila perusahaan perbankan gagal dalam memberikan kepuasan kepada nasabahnya, maka hal tersebut akan mempengaruhi pembentukan citra perusahaan yang kurang baik, sehingga nasabah akhirnya akan beralih ke bank lain dan tentu saja ini akan merugikan pihak perusahaan.

Perbankan semakin berlomba memperbarui layanan *Mobile Banking* demi menangkap peluang tren perpindahan gaya bertransaksi nasabah dari konvensional ke digital. Data Bank Indonesia mencatatkan, volume transaksi *Mobile Banking* mencapai 3,2 miliar sejak awal tahun hingga Mei 2022. Nilai itu mengalami pertumbuhan 67,87% yoy dari posisi yang sama tahun lalu sebesar 1,90 miliar kali transaksi. Transaksi yang paling banyak untuk transfer antar bank yang tumbuh 76,06% yoy menjadi 2,19 miliar kali. Lalu, transaksi pembayaran melompat 57,20% yoy menjadi 531,43 kali transaksi. Sedangkan transaksi antar bank ikut naik 47,33% yoy menjadi 474,58 kali.

Aplikasi yang baru diluncurkan ini berupa layanan *Mobile Banking*. PT Bank Mandiri Taspen atau yang disebut juga dengan nama Bank Mantap, adalah anak perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. dan PT Taspen (Persero) yang bergerak pada usaha bidang perbankan yang berfokus pada segmen UMKM dan pensiunan. Dengan memberikan fasilitas serta kemudahan-kemudahan dalam

*Mobile Banking* maka PT Bank Mandiri Taspen bersaing demi mendapatkan nasabah. PT Bank Mandiri Taspen menyediakan layanan *Mobile Banking* dengan memberikan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet selama 24 jam, 7 hari seminggu bagi nasabah bank. Dengan adanya *Mobile Banking*, diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi para nasabahnya melalui kualitas pelayanan teknologi informasi seperti kemudahan dalam bertransaksi.

Namun hasil temuan saat ini PT Bank Mandiri Taspen pada saat nasabah yang menggunakan android dan akan *download* Mantap Mobile, aplikasi tidak muncul di play store karena sedang ada pembaharuan aplikasi, Mantap Mobile hanya bisa di akses di mulai dari ios tertentu. Dan aplikasi Mantap Mobile terkadang suka *force close* (tiba-tiba keluar sendiri) pada saat transaksi. Selain itu *Mobile Banking* mandiri taspen dapat diakses dengan cepat namun untuk login ke *Mobile Banking* masih menggunakan pass numeric. Untuk melakukan pendaftaran Mantap Mobile, nasabah harus datang ke kantor untuk melakukan pendaftaran melalui CS, sehingga mempersulit nasabah jika tidak bisa datang ke kantor cabang. Sehingga hal ini perlu diperbaiki untuk kedepannya

Kepuasan nasabah sangat diprioritaskan oleh Bank Mantap. Oleh karena itu, Bank Mantap memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik untuk menciptakan kepuasan nasabah yang bisa berujung pada kesetiaan nasabah terhadap Bank Mantap. Selain itu, Bank Mantap merupakan salah satu bank yang cukup diminati oleh masyarakat khususnya masyarakat pensiunan dan tentunya memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Melihat pentingnya masalah fasilitas layanan yang berdampak terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mantap, maka penulis tertarik

untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai fasilitas layanan terhadap kepuasan nasabah sehingga penulis mengangkat judul “**Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Singaraja**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Singaraja?
2. Faktor-faktor Layanan *Mobile Banking* Manakah Yang Dominan Pada Bank Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Singaraja?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan *Mobile Banking* pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Singaraja.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan *Mobile Banking* yang dominan pada Bank Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Singaraja.

## **1.4 Kontribusi Penelitian**

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas layanan *Mobile Banking* Bank Mandiri Taspen, serta dapat menerapkan pengetahuan yang telah didapat selama masa perkuliahan.

2. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi masyarakat terkait kualitas layanan *Mobile Banking* Bank Mandiri Taspen, serta dapat menjadi rujukan atau referensi dalam penelitian selanjutnya.

3. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan instansi untuk menjadi masukan dan bahan evaluasi dalam menyediakan kualitas layanan *Mobile Banking* pada Bank Mandiri Taspen agar dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.

## 1.5 Sistematika Penelitian

### **BAB I: Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan. Pada penelitian ini penulis membahas analisis kualitas layanan *Mobile Banking* pada Bank Mandiri Taspen KC Singaraja.

**BAB II: Kajian Pustaka**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori terkait yang telah didapat melalui studi literatur yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, bab ini juga berisikan contoh-contoh penelitian terdahulu serta kerangka konsep yang didasari oleh asumsi peneliti.

**BAB III: Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang keterangan tempat penelitian yang akan dilaksanakan, objek penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

**BAB IV: Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum khalayak sasaran, hasil analisis dan pembahasan serta implikasi hasil penelitian.

**BAB V: Penutup**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan serta saran untuk perusahaan ataupun pengembangan untuk peneliti selanjutnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan di bab sebelumnya adapun kesimpulan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa dimensi Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, dan Empathy sudah mendapat respon yang baik dari nasabah maupun pegawai bank Mandiri Taspen Cabang Singaraja. Sehingga kedepannya tetap mempertahankan dan tetap meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* mandiri taspen.
2. Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner dimensi tangible mendapatkan skor rata-rata sebesar 3,20, reliability skor rata-rata sebesar 2,90, responsive mendapatkan skor rata-rata 3,17 yang artinya masuk dalam kategori baik. Selanjutnya untuk dimensi Assurance mendapatkan skor rata-rata sebesar 3,44 masuk dalam kategori baik. Dan terakhir dimensi Empathy mendapatkan skor rata-rata sebesar 3,22 masuk dalam kategori baik.
3. Dimensi yang menunjukkan nilai skor rata-rata terbesar yaitu dimensi assurance yang memiliki skor sebesar 3,44 masuk dalam kategori sangat baik artinya dapat dikatakan bahwa nasabah menganggap PT Bank Mandiri

Taspen sangat menjamin kerahasiaan nasabah. Dibuktikan dengan data diri yang diberikan dijaga kerahasiaannya, dan apabila ada barang nasabah atau pengunjung yang tertinggal dalam ruang tunggu, kamar mandi, ataupun musholla, maka karyawan pasti akan mengembalikan kepada yang bersangkutan.

## 5.2 Saran

### 1. Bagi PT Bank Mandiri Taspen

PT Bank Mandiri Taspen diharapkan terus melakukan inovasi dalam menciptakan dan mengembangkan produk-produknya, seperti: menambahkan fitur-fitur transaksi e-commerce, pembukaan rekening deposito di *Mobile Banking*, dan penggunaan QR Code. Sehingga dapat memberikan produk yang lebih berkualitas serta lebih bervariasi dan dapat memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa produk *Mobile Banking* Bank Mandiri Taspen adalah produk yang berkualitas dan akan tetap menjadi pilihan utama bagi nasabah. Kedepannya perkembangan *Mobile Banking* Bank Mandiri Taspen diharapkan mampu memberikan keamanan yang lebih baik lagi dengan menambahkan sistem perlindungan atau garansi atas semua transaksi nasabah, serta untuk menjaga dan mempererat hubungan dengan nasabah, mungkin bisa dibuatkan *chatroom* dan fitur yang desainnya sesuai dengan kebutuhan user, seperti disediakan fitur *customer complaint service* atau *open hotline* 24 jam untuk di telpon kalau ada gangguan. Diharapkan instansi dapat memberikan layanan yang sesuai harapan nasabah agar dapat

meningkatkan kualitas kecepatan serta meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* Mandiri Taspen.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang belum diteliti guna untuk mengetahui adanya pengaruh variabel-variabel lain kualitas pelayanan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Penelitian selanjutnya juga diharapkan tidak hanya menggunakan metode kuesioner dan wawancara saja melainkan dengan menggunakan metode *servqual* agar mendapatkan data yang lebih akurat. Sehingga nantinya hasil penelitian yang dilakukan dapat menjadi rujukan pada penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Dari Jurnal

- Anda Dwinurpitas, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo. Skripsi
- Kurniatin, E. Pengaruh Fasilitas Layanan *Mobile Banking*, ATM dan Kinerja Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTN Syariah Mataram. Skripsi
- Aisyah Febriani, P. N. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Skripsi
- Damayanti Usnar, N. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan SMS Banking Bank BNI Terhadap Loyalitas Nasabah di Kota Makassar. Skripsi
- Marlina, C. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Action *Mobile Banking*. Skripsi
- Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., Liu, D., ... & Xu, H. (2021). A study on factors affecting service quality and loyalty intention in *Mobile Banking*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60, 102424
- Sagib, G. K., & Zapan, B. (2014). Bangladeshi *Mobile Banking* service quality and customer satisfaction and loyalty. *Management & Marketing*, 9(3).
- Ayswarya, R., Sarala, D., Muralidharan, P., & Ilankadhir, M. (2019). Service quality of *Mobile Banking* services in ICICI Bank Limited. *Journal of Service Science and Management*, 12(05), 649.
- 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.

Nisha, N. (2016). Exploring the dimensions of *Mobile Banking* service quality: Implications for the banking sector. *International Journal of Business Analytics (IJBAN)*, 3(3), 60-76.

Ika Maret Tiana, R. Y. (2019). Pengaruh Benefits Offered *Aplikasi Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan *Positive Word Of Mouth (WOM)*. *Journal Of Applied Business and Economic* Vol.5 No.4, 351-364.

### **Dari Buku**

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2021. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*.

Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2 Jakarta: PT. Indeks.

Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Arief, Muhtosim. 2010. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing

Setyobudi, Ismayanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.

Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.

### **Website**

<http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB%20%29.pdf>