



Volume 6 Nomor 2, September 2026

DOI: <https://doi.org/10.37726/jammiah.v6i2.1700>

Studi Komparatif Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dan Bank Mandiri Pada Karyawan PT. Kinenta Indonesia

Jalaludin¹, Imam Sucipto², Lulu Atmaniaga^{3*}

^{1,3}*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah (STIES) Indonesia Purwakarta*

Jln. Veteran No. 150-152 Ciseureuh Purwakarta Jawa Barat 41118 Indonesia

²*Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung*

Jl. Cimencrang, Panyileukan, Cimenerang, Kec. Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat Indonesia

jalaludin@sties-purwakarta.ac.id

Imamsucipto@sties-purwakarta.ac.id

*321462070@sties-purwakarta.ac.id

ABSTRAK

Transformasi digital perbankan menuntut bank syariah dan bank konvensional untuk menyediakan layanan mobile banking yang andal, aman, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada indikasi permasalahan berupa ketidakhadiran fitur penawaran infak setelah transaksi pada Mobile Banking Bank Mandiri yang sebelumnya tersedia pada Mobile Banking BSI, serta gangguan teknis setelah peralihan aplikasi BSI ke BYOND, seperti kegagalan transfer, saldo yang tidak segera terbaru, dan lambatnya proses transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan Mobile Banking BSI dan Bank Mandiri serta menganalisis perbandingan kualitas layanan kedua aplikasi tersebut pada karyawan PT. Kinenta Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan mixed method, yaitu pendekatan kualitatif untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan kualitas layanan serta pendekatan kuantitatif untuk menguji perbandingan kualitas layanan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif dan menggunakan uji statistik *Mann-Whitney*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mobile Banking BSI memiliki keunggulan pada integrasi nilai-nilai Islami, keandalan layanan, empati terhadap kebutuhan spiritual

JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah), Volume 6, Nomor 2, September 2026

<http://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/jammiah/>

ISSN: 2797-040X (Media Online) 2797-197X (Media Cetak)

nasabah muslim, antarmuka yang menarik, kelancaran transfer, serta dukungan layanan pelanggan dan proteksi keamanan. Sementara itu, Mobile Banking Bank Mandiri menonjol pada desain intuitif, stabilitas sistem, fitur personal, responsivitas layanan, dan fitur keamanan. Hasil uji *Mann-Whitney* menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,493 > 0,05$, sehingga tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan Mobile Banking BSI dan Bank Mandiri. Temuan ini menunjukkan bahwa bank syariah dan bank konvensional memiliki kemampuan layanan mobile banking yang relatif setara dalam mendukung kebutuhan nasabah pada era transformasi digital.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Mobile Banking, BSI, Bank Mandiri, Mixed Method.

ABSTRACT

The digital transformation of the banking sector requires both Islamic and conventional banks to provide mobile banking services that are reliable, secure, responsive, and tailored to customer needs. The background of this study is based on identified issues, such as the absence of a feature for making charitable donations after transactions on Bank Mandiri's mobile banking app a feature previously available on BSI's mobile banking app as well as technical glitches following the migration of the BSI app to BYOND, such as failed transfers, balances that do not update immediately, and slow transaction processing. This study aims to determine the Service Quality of BSI and Bank Mandiri's mobile banking services and to analyze a comparison of the Service Quality of these two applications among employees of PT. Kinenta Indonesia. The study employs a mixed-methods approach, specifically a qualitative approach to identify and describe Service Quality and a quantitative approach to test the comparison of Service Quality. Data were collected through observation, interviews, questionnaires, and documentation, then analyzed descriptively and using the Mann-Whitney statistical test. The results indicate that BSI's Mobile Banking excels in the integration of Islamic values, service reliability, Empathy toward the spiritual needs of Muslim customers, an attractive user interface, smooth transfers, as well as customer service support and security protection. Meanwhile, Bank Mandiri's Mobile Banking stands out for its intuitive design, system stability, personalized features, service Responsiveness, and security features. The results of the Mann-Whitney test showed a significance value of $0.493 > 0.05$, indicating that there is no significant difference between the Service Quality of BSI's and Bank Mandiri's Mobile Banking. These findings indicate that Islamic banks and conventional banks have relatively equivalent mobile banking capabilities in supporting customer needs in the era of digital transformation.

Keywords: Service Quality, Mobile Banking, BSI, Bank Mandiri, Mixed Methods.

I. PENDAHULUAN

Kualitas layanan sebagai strategi utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah, memperkuat posisi kompetitif, dan mendukung pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan. Kualitas layanan merupakan faktor krusial dalam industri perbankan, terutama dalam era digitalisasi yang semakin berkembang. Bank yang mampu

JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah), Volume 6, Nomor 2, September 2026

<http://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/jammiah/>

ISSN: 2797-040X (Media Online) 2797-197X (Media Cetak)

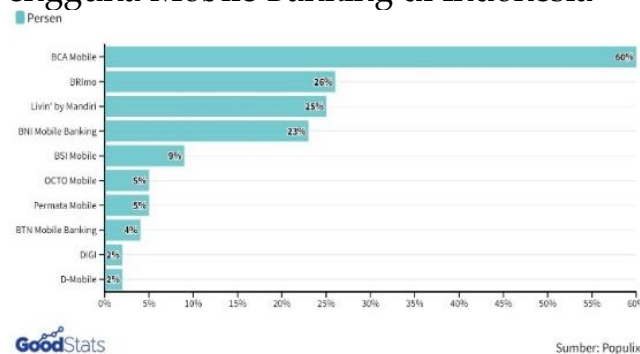
memberikan layanan berkualitas tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat posisi kompetitifnya di pasar. Kepuasan nasabah menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu layanan perbankan, karena pengalaman positif yang diberikan akan mendorong loyalitas dan rekomendasi kepada calon nasabah lainnya ¹.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong institusi keuangan untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang lebih efisien dan nyaman bagi nasabah. Layanan ini merupakan keinginan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang cepat, efisien, mudah dan dimana saja serta dapat diakses di gadget kepunyaan nasabah ². Digitalisasi tidak hanya mempercepat proses transaksi, tetapi juga memungkinkan bank untuk menawarkan berbagai fitur otomatisasi, keamanan data yang lebih baik, serta akses yang lebih luas melalui aplikasi mobile banking dan platform berbasis internet.

Mobile banking adalah layanan perbankan digital yang dapat di akses pada perangkat seluler untuk dapat melakukan transaksi-transaksi perbankan. Layanan ini mencakup pengecekan saldo, transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian lainnya ³. Beberapa aplikasi mobile banking juga menawarkan fitur tambahan, seperti pembukaan rekening baru, pengajuan pinjaman, investasi, dan pembayaran melalui QR code untuk transaksi yang lebih praktis. Dengan mobile banking, pengguna dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau ATM (*Automated Teller Machine*) ⁴.

Grafik 1. 1

Pengguna Mobile Banking di Indonesia



(Sumber : Goodstats)

¹ Cahyaningrum Nurisa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Terhadap Kepuasan Nasabah," 2025.

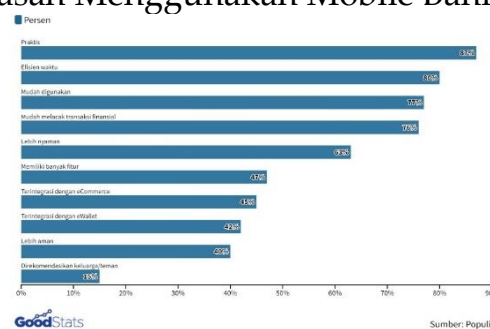
² Septian Agung Gumelar, "Perbandingan Layanan Bank Syariah Indonesia (Bsimobile) Dan Bank Mandiri (Livin' By Mandiri)," 2022, 2.

³ Gustin Rianita and Muhammad Iqbal Fasa, "Analisis Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Pembayaran Digital Analysis Of The Benefits Of Using Mobile Banking As A," no. November (2024): 7647–52.

⁴ Nikmatun Nazila, "Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia Dan Bank Syariah Indonesia Kcp. Curup Terhadap Kepuasan Nasabah" (Institut Agama Islam Negeri, 2023).

Berdasarkan Grafik 1.1 di atas, Hasil survei BCA Mobile berhasil menempati posisi pertama untuk mobile banking yang paling banyak di gunakan, adapun persentasenya mencapai 60 persen dari 1.000 responden pada tahun 2022. Sementara itu, BRImo atau aplikasi Mobile Banking dari Bank Rakyat Indonesia menempati posisi ke-2 dengan total pengguna sebesar 26 persen dari 1.000 responden, Diikuti Livin by Mandiri yang meraih posisi ke-3 yang seselisih tipis dengan persentase 25 persen dari 1.000 responden. Adapun posisi ke-4 diraih oleh BNI Mobile Banking dengan raihan sebesar 23 persen dari 1.000 responden, diikuti Mobile Banking BSI di posisi ke-5 dengan total pengguna sebesar 9 persen pada tahun 2022. Di samping itu, secara berurutan di posisi ke-6 hingga ke-10 diraih oleh Octo Mobile milik CIMB Niaga dan Permata Mobile dengan persentase sebesar 5 persen dari 1.000 responden, BTN Mobile Banking dengan raihan 4 persen, DIGI dari Bank BJB, serta D-Mobile dari Bank Danamon dengan raihan yang sama masing-masing sebesar 2 persen dari 1.000 responden ⁵.

Grafik 1. 2
Alasan Menggunakan Mobile Banking



(Sumber : Goodstats)

Berdasarkan Grafik 1.2 di atas dapat menunjukkan bahwa alasan utama menggunakan aplikasi mobile banking di nilai praktis dengan Raihan sebesar 87 persen dari 1.000 responden. Alasan Selanjutnya Karena Layanan perbankan digital melalui mobile banking dapat mengefisienkan waktu dengan memperoleh nilai sebesar 80 persen dari 1.000 responden. Selanjutnya mudah menjadi alasan berikutnya menggunakan mobile banking meraih nilai sebesar 77 persen dari 1.000 responden. Alasan ke-4 yakni karena penggunaan *mobile banking* memudahkan pelacakan transaksi keuangan dengan raihan sebesar 76 persen dari 1.000 responden, diikuti alasan lebih nyaman dengan persentase sebesar 63 persen dari 1.000 responden. Beberapa alasan lain ialah memiliki banyak fitur, terintegrasi dengan e-commerce, terintegrasi dengan e-wallet, lebih aman, hingga di rekomendasikan oleh keluarga maupun teman ⁶.

PT. Kinenta Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang bergerak dibidang manufakturing yang menyediakan jasa perakitan kabel body

⁵ Diva Angelia, "Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022," GoodStats, 2022.

⁶ Diva Angelia, "Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022."

untuk kendaraan bermotor, heavy equipment, freezer dan battery cable. Dalam operasionalnya, PT. Kinenta menerapkan sistem penggajian berbasis transfer bank, mengingat penggunaan metode pembayaran tunai kurang praktis dan berisiko dalam skala bisnis yang besar. Oleh karena itu, hampir seluruh karyawan PT. Kinenta memiliki aplikasi mobile banking untuk mempermudah Karyawan dalam melakukan pengecekan gaji, mengakses riwayat transaksi, serta memastikan kelancaran arus keuangan pribadi. Mobile banking tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi bagi karyawan tetapi juga mendukung perusahaan dalam menerapkan sistem keuangan yang lebih modern, transparan, dan aman ⁷.

Berdasarkan hasil observasi sementara, peneliti menemukan berbagai indikasi masalah terkait kualitas layanan mobile banking salah satunya karyawan tidak menerima tawaran infaq setelah transaksi di Mobile banking Livin Mandiri, berbeda dengan karyawan yang sebelumnya menggunakan mobile banking BSI setiap selesai transaksi selalu ditawarkan penawaran infaq. Sedangkan, pengguna *Livin' by Mandiri* tidak menerima tawaran serupa. Fitur ini menjadi salah satu aspek yang membedakan layanan mobile banking berbasis syariah dengan layanan perbankan konvensional ⁸. Keberadaan fitur infaq dalam aplikasi mobile banking berbasis syariah mencerminkan prinsip keuangan Islam yang menekankan aspek sosial dan keberkahan dalam setiap transaksi. Sementara itu, absennya fitur serupa dalam aplikasi *Livin' by Mandiri* menunjukkan perbedaan pendekatan antara perbankan syariah dan konvensional dalam memberikan layanan kepada nasabah.

Indikasi kedua, peralihan aplikasi Mobile Banking BSI ke Byond nasabah sering keluhan mengalami error transaksi, baik error transaksi atau lambat dalam proses menunggu transaksi, yang dapat berupa kegagalan transfer dana, saldo yang tidak terupdate secara otomatis setelah transaksi, hingga proses transaksi yang berlangsung lebih lama dari biasanya. Kondisi ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna, terutama dalam situasi yang membutuhkan transaksi cepat dan akurat, Gangguan ini berpotensi menurunkan kepuasan nasabah dan menghambat kelancaran aktivitas keuangan⁹.

Berdasarkan penelusuran literatur 2020–2026, terdapat celah penelitian yang cukup jelas pada kajian kualitas layanan mobile banking. Pertama, Fianto, Rahmawati, dan Supriani ¹⁰ menemukan bahwa enjoyment, security, design, dan application system berpengaruh terhadap kepuasan pengguna mobile banking pada bank

⁷ Deni Wardani, "Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)* 2, no. 1 (2021): 15–32, <https://doi.org/10.55122/junsibi.v2i1.253>.

⁸ Septian Agung Gumelar, "Perbandingan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSImobile) Dan Bank Mandiri (Livin' By Mandiri)" (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022).

⁹ Noorchasanah Anastasia, "BYOND By BSI Masih Error, Begini 3 Solusi Untuk Nasabah Agar Transaksi Tetap Lancar," *AYOBANDUNG.COM*, 2025.

¹⁰ Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati, and Indri Supriani, "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks," *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 7, no. 1 (2021): 59–76, <https://doi.org/10.20885/jeki.vol7.iss1.art5>.

syariah di Indonesia, tetapi penelitian tersebut menggunakan pengguna dari beberapa bank syariah dan tidak membandingkan bank syariah dengan bank konvensional. Kedua, Ramadhan dan Asih¹¹ secara komparatif membandingkan kualitas mobile banking BRI Syariah dan BSI, tetapi objek perbandingannya masih berada dalam kelompok perbankan syariah dan hasil uji tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Ketiga, Yusfiarto¹² menggunakan E-S-Qual untuk menguji hubungan kualitas mobile banking dengan kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah, sehingga memperkuat pentingnya dimensi kualitas layanan elektronik, tetapi belum membandingkan karakteristik layanan bank syariah dan bank konvensional pada kelompok pengguna dengan lingkungan pekerjaan yang sama. Keempat, Ayinaddis, Taye, dan Yirsaw¹³ dalam konteks perbankan Ethiopia menunjukkan bahwa *Responsiveness, reliability, security/privacy, system availability*, dan *speed* berkaitan dengan kepuasan nasabah e-banking, tetapi objeknya merupakan e-banking secara umum dan konteks negara serta karakteristik nasabahnya berbeda dengan Indonesia. Kelima, Rahma dan Sofyani¹⁴ menggunakan model DBSQual pada pengguna mobile banking bank syariah di Indonesia dan menemukan bahwa *application efficiency, security*, dan *reliability* berpengaruh terhadap niat melanjutkan penggunaan, sedangkan beberapa dimensi lainnya tidak berpengaruh. Sehingga, *research gap* penelitian ini terletak pada masih terbatasnya penelitian yang secara langsung membandingkan kualitas layanan mobile banking BSI sebagai bank syariah dengan Bank Mandiri sebagai bank konvensional pada populasi yang relatif homogen, yaitu karyawan satu perusahaan, PT. Kinenta Indonesia. Konteks tersebut penting karena perbedaan persepsi kualitas tidak lagi terlalu dipengaruhi oleh perbedaan lingkungan pekerjaan, melainkan lebih memungkinkan dikaitkan dengan karakteristik layanan kedua aplikasi mobile banking.

Novelty penelitian ini terletak pada pengembangan studi komparatif kualitas layanan mobile banking dengan menjadikan karyawan PT. Kinenta Indonesia sebagai unit analisis yang sama untuk mengevaluasi pengalaman penggunaan mobile banking BSI dan Bank Mandiri. Penelitian ini tidak sekadar menguji apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi memfokuskan analisis pada

¹¹ Muhammad Zulvan Jamalu Ramadhan and Vemy Suci Asih, "Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah Dan Bank Syariah Indonesia," *Indonesian Journal of Economics and Management* 1, no. 3 (2021): 578–83, <https://doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>.

¹² Rizaldi Yusfiarto, "The Relationship between M-Banking Service Quality and Loyalty: Evidence in Indonesian Islamic Banking," *Asian Journal of Islamic Management* 3, no. 1 (2021): 23–33, <https://doi.org/10.20885/ajim.vol3.iss1.art3>.

¹³ Samuel Godadaw Ayinaddis, Birhan Ambachew Taye, and Bantie Getnet Yirsaw, "Examining the Effect of Electronic Banking Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: An Implication for Technological Innovation," *Journal of Innovation and Entrepreneurship* 12, no. 22 (2023), <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00287-y>.

¹⁴ Nadia Rahma and Hafiez Sofyani, "The Influence of Islamic Banking Digital Service Quality on Intention to Continue Using Islamic Banking: A Case of Indonesia," *Journal of Accounting and Investment* 25, no. 1 (2024): 269–88, <https://doi.org/10.18196/jai.v25i1.18841>.

perbedaan kualitas layanan yang dipersepsikan pengguna antara bank syariah dan bank konvensional dengan karakteristik responden yang relatif beragam. Dimensi yang dapat dikomparasikan meliputi kemudahan penggunaan, keandalan, daya tanggap, keamanan/privasi, ketersediaan sistem, kecepatan, kenyamanan, desain antarmuka, dan kelengkapan fungsi layanan. Relevansi objek penelitian juga diperkuat oleh penelitian Rohmat, Saepudin, Jalaludin, dan Mendrofa¹⁵ yang secara khusus mengkaji penggunaan jasa BSI pada pekerja/security di perusahaan dan menemukan bahwa layanan yang diminati mencakup tabungan, ATM, mobile banking, dan pembiayaan KPR; penelitian tersebut menunjukkan relevansi konteks hubungan antara layanan BSI dan kelompok pekerja perusahaan, tetapi belum menguji perbandingan kualitas mobile banking BSI dengan Bank Mandiri. Selain itu, karya Jalaludin, Novita, dan Sucipto¹⁶ mengenai kinerja keuangan Bank Syariah Mandiri memberikan konteks akademik dari STIES Indonesia Purwakarta mengenai kajian perbankan syariah, meskipun fokusnya berbeda karena menggunakan rasio profitabilitas, bukan kualitas layanan digital. Dengan demikian, novelty utama penelitian yang diusulkan adalah integrasi perspektif kualitas layanan digital, perbandingan bank syariah konvensional, dan konteks pengguna yang homogen pada satu perusahaan, sehingga menghasilkan bukti empiris yang lebih spesifik mengenai bagaimana karyawan perusahaan menilai kualitas layanan mobile banking BSI dibandingkan Bank Mandiri.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan Mobile Banking BSI dan Bank Mandiri pada karyawan PT. Kinenta, serta untuk mengetahui perbandingan dari kualitas layanan Mobile Banking BSI dan Bank Mandiri Pada Karyawan PT. Kinenta.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Layanan

Pelayanan adalah salah satu kunci dari keberhasilan berbagai usaha terutama pada kegiatan yang bersifat pemberian jasa¹⁷. Menurut Kotler Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau tidak¹⁸. Sedangkan Menurut

¹⁵ Siti Rohmat et al., "Analisis Minat Security Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia Di PT. Inti Presisi Toolsindo," *Maro: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis* 6, no. 1 (2023): 89–103.

¹⁶ Diana Novita, Jalaludin Jalaludin, and Moch Cayho Sucipto, "Profitability Ratio Analysis in Measuring Financial Performance at Bank Syariah Mandiri (Research on Return On Assets, Return on Equity, Gross Profit Margin and Net Profit Margin in 2015--2019)," *EKSISBANK (Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan)* 6, no. 2 (2022): 125–45.

¹⁷ Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (Malang: CV IRDH, 2020).

¹⁸ Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.

Fandy Tjiptono Kualitas Layanan Adalah Upaya Pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen, sert ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan ¹⁹.

Menurut Wijaya, menyatakan bahwa produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan ²⁰. Sedangkan Menurut Wyckof Kualitas Pelayanan Adalah Sesuatu yang di harapkan, serta tindakan pengendalian keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen ²¹. Dari definisi definisi di atas dapat di simpulkan bahwa kualitas layanan adalah seluruh upaya yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dengan memastikan ketepatan dalam penyampaian layanan agar tercapai kesesuaian yang seimbang dengan harapan mereka. Indikator kualitas layanan menurut Menurut Sadiartha & Suartina dalam buku Teddy Chandra, Stefani Chandra, dan Layla Hafni ²².

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Keandalan (*Realibility*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. Perhatian (*Empathy*)

¹⁹ Krishna Anugrah and I Wayan Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020).

²⁰ Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.

²¹ Krishna Anugrah and I Wayan Sudarmayasa, *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*.

²² Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas layanan tidak akan muncul secara kebetulan, berikut adalah faktor faktor kualitas layanan ²³:

1. Kualitas Interaksi, interaksi yang baik dapat memicu kepuasan pelanggan, menciptakan loyalitas, dan memperkuat citra positif perusahaan.
2. Kecepatan Layanan, Pada era teknologi ini, pelanggan mengharapkan Layanan yang tidak hanya berkualitas tetapi juga cepat dan efisien. Kecepatan layanan mencakup beberapa aspek seperti, waktu respon, efisiensi proses dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah dengan cepat.
3. Pemanfaatan Teknologi dan Digitalisasi, Pada era digital ini, pelanggan dapat memiliki akses pada informasi dan layanan kapan saja dan dimana saja, yang mengubah harapan mereka terhadap kecepatan dan kualitas layanan.
4. Pelatihan karyawan, karyawan yang terlatih dapat mampu memberikan layanan yang sesuai dengan yang pelanggan harapkan bahkan mampu menciptakan citra positif pada pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan.
5. Pengelolaan umpan balik pelanggan, adalah proses penting dalam kualitas layanan karena untuk memastikan bahwa layanan yang di berikan perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan dan terus mengalami peningkatan.

B. Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang bisa di akses melalui ponsel dalam melakukan transaksi perbankan. Layanan mobile banking dapat di gunakan pada aplikasi yang di unduh dan di install pada ponsel, di bandingkan dengan sms banking, mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah karena di dalam mobile banking terdapat banyak fitur seperti cek saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet, pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya ²⁴.

Menurut Riayu dan Susanto, Mobile Banking adalah fasilitas yang diberikan oleh bank dan penyedia jasa dalam mempermudah untuk nasabah melakukan transaksi keuangan dan nonkeuangan. Sedangkan Menurut Hutabarat mobile banking adalah

²³ Aris Ariyanto et al., *Manajemen Layanan Pelanggan*, ed. Evi Damayanti (Bandung: Widina Media Utama, 2024).

²⁴ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-EBanking* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash ²⁵

Fitur-fitur layanan mobile banking antara lain layanan informasi(saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya ²⁶.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Statistik

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas terhadap pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan dapat dilihat sebagai berikut :

a. Uji Validitas Variable Kualitas Layanan Mobile Banking BSI

Berdasarkan pengujian validitas diketahui nilai $N=22$ (Sampel) dan probabilitas sebesar 5% diketahui nilai r_{tabel} sebesar 0,423. Hasil uji validitas menunjukkan setiap Pernyataan pernyataan pada kualitas layanan Mobile Banking BSI valid atau akurat. Hal ini dilihat berdasarkan setiap nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,423).

b. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Mandiri

Berdasarkan pengujian validitas diketahui nilai $N=50$ (Sampel) dan probabilitas sebesar 5% diketahui nilai r_{tabel} sebesar 0,279. Hasil uji validitas menunjukkan setiap Pernyataan pernyataan pada kualitas layanan mobile banking bank mandiri valid atau akurat. Hal ini dilihat berdasarkan setiap nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,279).

2. Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Mobile Banking BSI

Tabel 3. 7

Hasil Uji Reliabilitas Kelompok 1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,954	25

(Sumber: Data hasil olahan dari SPSS 24 tahun 2025)

Berdasarkan tabel diatas hasil Uji Reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha diketahui nilai-nilai sebesar 0.954 yang artinya Cronbach's Alpha > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian reliabilitas atau konsisten dalam mengukur variabel kualitas layanan Mobile Banking BSI ²⁷.

²⁵ Rianita and Fasa, "Analisis Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Pembayaran Digital Analysis Of The Benefits Of Using Mobile Banking As A."

²⁶ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-EBanking*.

²⁷ Ibnu Rusdi, *Modul Penggunaan SPSS Untuk Pengolahan Dan Analisis Data* (Pekanbaru, 2023).

b. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Mandiri

Tabel 3. 8

Hasil Uji Reliabilitas Kelompok 2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,975	25

(Sumber: Data hasil olahan dari SPSS 24 tahun 2025)

Berdasarkan tabel di atas hasil Uji Reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha diketahui nilai-nilai sebesar 0.975 yang artinya Cronbach's Alpha $> 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian reliabilitas atau konsisten dalam mengukur variabel kualitas layanan mobile banking Bank mandiri ²⁸.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas (*Shapiro-wilk*)

Terdapat 2 Jenis Uji Normalitas, yaitu Kolmogorov-Smirnov (Untuk Sampel Besar >50) dan Shapiro-Wilk (Untuk Sampel Kecil <50). Salah satu syarat pada uji normalitas adalah Jika data dapat dikatakan Berkontribusi Normal, apabila Nilai P (Sig.) > 0.05 , baik pada Kolmogorov-Smirnov maupun Shapiro-Wilk ²⁹.

Tabel 3. 1

Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality							
Hasil Kualitas layanan	Kelompok	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
	Kelompok 1	.099	22	.200*	.975	22	.827
	Kelompok 2	.175	50	.001	.829	50	.000
*. This is a lower bound of the true significance.							
a. Lilliefors Significance Correction							

(Sumber: Data hasil olahan dari SPSS 24 tahun 2025)

Berdasarkan table diatas hasil uji normalitas dapat dijelaskan bahwa data "Hasil Kualitas Layanan" untuk Kelompok 1 (Mobile banking Bsi) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.827 pada uji Shapiro-Wilk, yang dimana lebih besar dari 0.05, sehingga disimpulkan bahwa distribusi data pada kelompok ini bersifat normal. Sementara itu, pada Kelompok 2 (Mobile banking bank mandiri) nilai signifikansi sebesar 0.000 untuk Shapiro-Wilk menunjukkan bahwa distribusi data tidak normal karena kedua nilai tersebut berada di bawah batas signifikansi 0.05.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah tes statistik untuk mengetahui apakah kelompok-kelompok data memiliki tingkat variasi (*varians*) yang sama.

²⁸ Ibnu Rusdi, *Modul Penggunaan SPSS Untuk Pengolahan Dan Analisis Data*.

²⁹ Nuryadi et al., *Dasar Dasar Statistik Penelitian* (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017).

Tabel 3. 2
Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances			
hasil angket kualitas layanan			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.126	1	70	.724

(Sumber: Data hasil olahan dari SPSS 24 tahun 2025)

Berdasarkan tabel di atas hasil Uji Homogen dengan metode Levene menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,724 jauh di atas ambang batas 0,05, yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam varians antar kelompok. Dengan demikian, asumsi homogenitas varians terpenuhi, dan data kualitas layanan dinyatakan homogen.

4. Uji *Maan Whit-Ney U-Test*

Uji hipotesis yang di gunakan adalah *Mann-Whitney* karena pada uji normalitas data tidak berkontibusi normal. *Mann-Whitney* di gunakan sebagai alternatif pengganti independen Sample test . adapun hasil uji *Mann-Whitney* adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 3
Hasil Uji Statistik

Test Statistics ^a	
	Hasil Kualitas layanan
<i>Mann-Whitney U</i>	494.000
<i>Wilcoxon W</i>	1769.000
<i>Z</i>	-.685
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	.493

a. Grouping Variable: Kelompok

(Sumber: Data hasil olahan dari SPSS 24 tahun 2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada table diatas yang dilakukan untuk membandingkan kualitas layanan mobile banking BSI dan Livin' by Mandiri, digunakan uji *Mann-Whitney* sebagai teknik analisis karena data tidak memenuhi asumsi normalitas. Nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) yang diperoleh adalah 0,493. Nilai ini lebih besar dari batas signifikansi yang ditetapkan yaitu $>0,05$, yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi responden terhadap kualitas layanan kedua platform mobile banking tersebut. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) diterima, yaitu tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam persepsi pengguna terhadap kualitas layanan mobile banking BSI dan Livin' by Mandiri.

B. Pembahasan Penelitian

1. Kualitas Layanan Mobile Banking BSI Pada Karyawan PT. Kinenta

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap sejumlah pengguna layanan Mobile Banking BSI memberikan gambaran yang cukup komprehensif mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Penilaian ini didasarkan pada

lima indikator utama, yaitu bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dalam konteks pemasaran jasa, bukti fisik (*physical evidence*) memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan digital, termasuk mobile banking. Mobile Banking BSI menunjukkan bagaimana elemen visual dan fungsional dari aplikasi dapat berfungsi sebagai indikator kualitas layanan yang tidak berwujud. Berdasarkan data yang tersedia, desain tampilan aplikasi BSI dinilai menarik dan mudah digunakan, mencerminkan pendekatan yang user-centric dalam pengembangan antarmuka digital ³⁰

Tidak hanya desainnya yang menarik tetapi kejelasan dalam ikon fitur tidak hanya meningkatkan kemudahan navigasi bagi pengguna dari berbagai latar belakang digital *literacy*, tetapi juga menegaskan komitmen BSI dalam menyediakan layanan yang ramah pengguna dan inklusif ³¹.

Warna dan elemen visual bernuansa Islami seperti dominasi hijau dan putih menjadi diferensiasi yang khas, memperkuat identitas lembaga sebagai bank syariah. Nuansa ini tidak hanya berfungsi sebagai elemen estetika, tetapi juga simbol nilai-nilai spiritual dan etika yang menjadi landasan operasional BSI. Hal tersebut menciptakan pengalaman visual yang tidak sekadar indah tetapi juga bermakna, di mana pengguna merasa terhubung secara emosional dan religius dengan aplikasi yang mereka gunakan. Dalam perspektif *physical evidence*, hal ini menjadi bukti konkret bahwa BSI tidak hanya menyediakan layanan fungsional, tetapi juga memperhatikan integrasi nilai-nilai syariah dalam aspek desain visual. Hal ini di perkuat dengan pernyataan hasil wawancara yang menyatakan bahwa Desain mobile banking bsi di nilai menarik, karena dilihat dari segi warna yang sangat Islami ³².

Di sisi performa teknis, mayoritas pengguna menilai aplikasi berjalan lancar dan stabil dalam penggunaan sehari-hari. Meskipun sempat terjadi gangguan serius yang diduga akibat peretasan, sentimen pengguna secara umum tetap positif, menandakan adanya tingkat kepercayaan yang kuat terhadap sistem dan komitmen institusi dalam menjaga keamanan digital. Hal ini di perkuat dengan pernyataan hasil wawancara yang menyatakan bahwa Sejauh menggunakan aplikasi berjalan lancar ³³.

³⁰ Mimah Farihmatul Hasanah, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 19 Juni, Pukul 07.35 WIB" (Operator, 2025).

³¹ Yosfekar Alfariq, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 20 Juni, Pukul 08.00 WIB" (Operator, 2025).

³² Hamdan Ramly, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 04 Juli, Pukul 17.40 WIB" (Operator, 2025).

³³ Imas Masitoh, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 05 Juli, Pukul 08.00 WIB" (Operator, 2025).

Gangguan tersebut menjadi pengingat penting akan urgensi sistem proteksi siber dalam layanan perbankan, namun respons cepat dan penanganan yang transparan berkontribusi pada pemulihan reputasi. Aspek performa ini menegaskan bahwa physical evidence bukan hanya soal tampilan dan estetika, tetapi juga mencakup pengalaman teknis yang langsung dirasakan oleh pengguna.

Fitur-fitur dalam aplikasi BSI dinilai membantu dan mudah digunakan, terutama untuk transaksi dasar seperti transfer, cek saldo, dan pembayaran. Hal ini memperkuat kesan bahwa aplikasi tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga fungsional secara operasional. Optimalisasi fitur dapat menjadi strategi jangka panjang dalam meningkatkan kualitas interaksi dan retensi pengguna terhadap platform digital perbankan Syariah³⁴.

Berdasarkan Hasil wawancara pada karyawan PT. Kinenta dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Mobile Banking BSI berdasarkan indikator bukti fisik, pengguna menilai positif baik dari segi desain tampilan antar muka yang dinilai menarik dan mudah digunakan, selanjutnya pada segi performa teknis, pengguna menilai aplikasi berjalan lancar dan stabil dalam penggunaan sehari-hari, sedangkan dari segi fitur dalam aplikasi BSI dinilai membantu dan mudah digunakan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan aplikasi mobile banking BSI dapat dikaji dari aspek stabilitas sistem, kecepatan fitur, dan persepsi keamanan pengguna. Berdasarkan data yang tersedia, mayoritas pengguna menilai aplikasi BSI stabil saat digunakan untuk transaksi harian. Stabilitas ini mencerminkan keberhasilan BSI dalam membangun sistem backend yang tangguh dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Namun, sebagian pengguna melaporkan gangguan berkala yang terjadi di malam hari, yang dapat dikaitkan dengan proses pemeliharaan sistem atau lonjakan trafik pada jam tertentu³⁵.

Fenomena ini juga tercermin dalam laporan gangguan layanan BSI pada Mei 2023, di mana perusahaan mengakui adanya serangan siber dan melakukan proses normalisasi layanan secara bertahap untuk menjaga keamanan dan stabilitas sistem³⁶.

Fitur transfer dana melalui aplikasi Mobile Banking BSI mendapat penilaian positif dari mayoritas pengguna, terutama dalam hal kecepatan dan keberhasilan transaksi. Hal ini sejalan dengan penelitian Sriaini Rauf yang menjelaskan bahwa. Fitur yang disediakan oleh BSI mampu meningkatkan

³⁴ Yosfikar Alfariq, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 20 Juni, Pukul 08.00 WIB."

³⁵ Hamdan Ramly, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 04 Juli, Pukul 17.40 WIB."

³⁶ Bambang Ismoyo, "Bos BSI Soal Erornya Layanan Error, Dugaan Serangan Siber Hingga Dana Nasabah Dijamin Aman," *Tribun Bisnis*, 2023.

rasa puas nasabah atau penggunaanya dimana layanan ini sangat membantu³⁷. Fitur BI-FAST yang diintegrasikan dalam aplikasi memungkinkan transfer antarbank secara real-time dengan biaya rendah dan layanan 24/7. Hal ini menunjukkan bahwa BSI telah mengadopsi teknologi sistem pembayaran yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat digital. Namun, belum semua pengguna mengeksplorasi fitur ini secara menyeluruh, yang dapat disebabkan oleh keterbatasan literasi digital atau kurangnya promosi fitur oleh pihak bank. Oleh karena itu, strategi edukasi dan peningkatan *user experience* menjadi penting untuk mendorong pemanfaatan fitur secara optimal³⁸

Aspek keamanan menjadi elemen krusial dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan mobile banking. Mayoritas pengguna memandang aplikasi Mobile Banking BSI sebagai platform yang aman untuk bertransaksi, meskipun tingkat kepercayaan masih bervariasi³⁹.

BSI sendiri telah menerapkan berbagai langkah keamanan, seperti enkripsi data, autentikasi dua faktor, dan pemantauan ancaman digital secara berkala melalui tim CISO (*Chief Information Security Officer*). Hal ini sejalan dengan Penelitian yang diteliti oleh Sitanggang et al. menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan mobile banking⁴⁰.

c. Daya Tanggap (*Responsivities*)

Dalam era digitalisasi perbankan, ketanggapan layanan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas aplikasi mobile banking. Berdasarkan hasil survei, mayoritas pengguna aplikasi Mobile Banking BSI menilai bahwa aplikasi ini beroperasi dengan cepat dan bebas kendala saat digunakan. Temuan ini menunjukkan bahwa BSI telah berhasil mengoptimalkan performa teknis aplikasinya, termasuk kecepatan akses, stabilitas sistem, dan kemudahan navigasi⁴¹.

Lebih lanjut, mayoritas responden menyatakan belum pernah menghubungi layanan customer service karena tidak mengalami kendala selama penggunaan aplikasi. Namun, mereka tetap menilai bahwa layanan customer service BSI responsif saat dibutuhkan. Hal ini mencerminkan

³⁷ Sriani Rauf, "Studi Komparatif Fasilitas Dan Kualitas Layanan M-Banking Bsi Dan Bri Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Palopo," 2023.

³⁸ Mimah Farihmatul Hasanah, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 19 Juni, Pukul 07.35 WIB."

³⁹ Imas Masitoh, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 05 Juli, Pukul 08.00 WIB."

⁴⁰ Andri Sahata Sitanggang et al., "Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui Mobile Banking (M-Banking)," *Jurnal Masharif Al-Syariah* 9, no. 3 (2024): 1566–81.

⁴¹ Yosfekar Alfariq, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 20 Juni, Pukul 08.00 WIB."

efektivitas sistem dukungan pelanggan yang dimiliki BSI, yang mampu memberikan solusi secara cepat dan tepat ketika diperlukan ⁴²

Dalam konteks ini, BSI menunjukkan performa yang baik, terutama dalam menjaga kepercayaan nasabah melalui layanan yang siap siaga namun tidak invasif. Menariknya, seluruh responden dalam survei menyatakan mengetahui adanya fitur call center dalam aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia, yang menunjukkan bahwa fitur ini telah dikomunikasikan dengan baik kepada pengguna ⁴³

Keberadaan fitur ini menjadi bukti bahwa BSI tidak hanya fokus pada aspek teknis aplikasi, tetapi juga pada penyediaan kanal komunikasi langsung antara nasabah dan bank. Fitur call center yang terintegrasi dalam aplikasi memberikan kemudahan akses bagi pengguna untuk mendapatkan bantuan atau informasi tambahan, tanpa harus keluar dari ekosistem digital BSI. Hal ini mendukung prinsip *Assurance* dalam *Service Quality*, yaitu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna melalui informasi yang jelas dan dukungan yang tersedia.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dalam era digitalisasi perbankan, jaminan layanan menjadi elemen krusial dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil survei yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna mobile banking BSI merasa terbantu dan tidak perlu mengakses call center karena tidak mengalami kendala, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile Banking BSI telah berhasil memenuhi ekspektasi dasar pengguna terkait kemudahan dan keandalan layanan ⁴⁴.

Hal ini sejalan dengan temuan Ardian Saputra yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap Mobile Banking BSI didorong oleh stabilitas aplikasi, kemudahan login, dan minimnya gangguan saat bertransaksi. Ketika pengguna tidak merasa perlu menghubungi call center, itu menandakan bahwa sistem telah dirancang dengan baik dan mampu mengatasi kebutuhan nasabah secara mandiri.

Lebih jauh, keyakinan mayoritas responden terhadap keamanan aplikasi BSI menunjukkan bahwa aspek jaminan (*Assurance*) dalam indikator *Service Quality* telah terpenuhi. Meskipun terdapat satu responden yang belum mengetahui secara pasti tentang keamanan aplikasi, hal ini tidak mengurangi

⁴² Mimah Farihmatul Hasanah, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 19 Juni, Pukul 07.35 WIB."

⁴³ Yosfekar Alfariq, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 20 Juni, Pukul 08.00 WIB."

⁴⁴ Hamdan Ramly, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 04 Juli, Pukul 17.40 WIB."

dominasi persepsi positif terhadap sistem proteksi digital yang diterapkan oleh BSI ⁴⁵.

Menurut Kompasiana, tantangan utama mobile banking BSI terletak pada inovasi dan keamanan siber, di mana peran software security menjadi penentu utama kepercayaan nasabah dalam bisnis digital. Oleh karena itu, persepsi positif terhadap keamanan aplikasi mencerminkan keberhasilan BSI dalam mengkomunikasikan dan menerapkan sistem keamanan yang dapat diterima oleh mayoritas pengguna.

Selain itu, penilaian mayoritas responden bahwa sistem keamanan BSI cukup efektif dan memadai memperkuat posisi BSI sebagai penyedia layanan perbankan syariah yang adaptif terhadap tuntutan teknologi. Efektivitas sistem keamanan tidak hanya mencakup proteksi data dan transaksi, tetapi juga mencerminkan kemampuan aplikasi dalam mencegah fraud, menjaga privasi, dan memberikan rasa aman dalam bertransaksi ⁴⁶.

Sebagaimana dijelaskan dalam laman resmi BSI, aplikasi Mobile Banking BSI dirancang untuk memberikan kemudahan transaksi secara aman, cepat, dan dapat diakses kapan saja. Hal ini menunjukkan bahwa BSI tidak hanya berfokus pada fitur-fitur fungsional, tetapi juga pada aspek jaminan dan kepercayaan yang menjadi fondasi utama dalam layanan digital banking.

e. Empati (*Empaty*)

Dimensi empati dalam layanan Mobile Banking BSI menunjukkan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana tercermin dari mayoritas responden yang merasa terbantu oleh fitur-fitur Islami yang tersedia. Fitur-fitur seperti jadwal salat, kalkulator zakat, dan akses ke literatur keuangan syariah bukan hanya memenuhi kebutuhan spiritual, tetapi juga memperkuat hubungan emosional antara bank dan nasabah ⁴⁷.

Hal ini sejalan dengan temuan Rivaldy dan Jumhur, yang menyatakan bahwa empati sebagai bagian dari *Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di Bandung. Meskipun terdapat satu responden yang belum mengetahui fitur Islami, hal ini menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan komunikasi dan edukasi terhadap fitur-fitur yang bersifat spiritual dan sosial dalam aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Indonesia.

Lebih jauh, persepsi pengguna terhadap aplikasi Mobile Banking BSI sebagai alat yang informatif dan membantu menunjukkan bahwa bank telah

⁴⁵ Hamdan Ramly, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 04 Juli, Pukul 17.40 WIB."

⁴⁶ Imas Masitoh, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 05 Juli, Pukul 08.00 WIB."

⁴⁷ Imas Masitoh, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 05 Juli, Pukul 08.00 WIB."

berhasil memahami kebutuhan dasar nasabah dalam hal akses informasi dan kemudahan transaksi ⁴⁸.

Empati dalam konteks ini tercermin dari desain antarmuka yang user-friendly, penyediaan informasi saldo dan mutasi secara real-time, serta fitur-fitur favorit yang memudahkan transaksi rutin. Kemampuan aplikasi untuk menyederhanakan proses perbankan digital menunjukkan bahwa BSI tidak hanya menyediakan layanan finansial, tetapi juga berusaha memahami dan merespons ekspektasi nasabah terhadap kenyamanan dan efisiensi.

Kepuasan pengguna yang merasa aplikasi Mobile Banking BSI praktis, cepat, dan mudah diakses memperkuat argumen bahwa empati dalam layanan digital bukan hanya soal komunikasi interpersonal, tetapi juga tentang bagaimana teknologi dirancang untuk memudahkan kehidupan pengguna.

Dengan meningkatnya jumlah pengguna dan transaksi melalui Mobile Banking BSI setiap tahun, dapat disimpulkan bahwa pendekatan empati BSI melalui digitalisasi layanan telah memberikan dampak nyata terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah.

2. Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Mandiri Pada Karyawan PT. Kinenta

Hasil wawancara terhadap sejumlah pengguna layanan mobile banking Bank Mandiri memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Evaluasi kualitas ini didasarkan pada lima indikator utama, seperti bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dalam era digitalisasi perbankan, tampilan antarmuka aplikasi menjadi elemen krusial dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Mayoritas pengguna menilai tampilan *Livein'* by Mandiri sebagai menarik, nyaman dipandang, dan mudah digunakan. Hal ini sejalan dengan pembaruan desain antarmuka *Livein'* yang diluncurkan pada Juni 2025, yang mengusung prinsip kesederhanaan dan komprehensivitas untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Hal ini diperkuat dengan pernyataan hasil wawancara yang menyatakan bahwa tampilan user interface dari aplikasi *livein by mandiri* itu desainnya menarik maupun segi warnanya ⁴⁹.

Desain intuitif ini memungkinkan pengguna mengakses lebih dari 150 fitur dalam satu tampilan, termasuk transfer, pembayaran, dan investasi, yang dapat disesuaikan dengan preferensi masing-masing nasabah.

⁴⁸ Yosfekar Alfariq, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 20 Juni, Pukul 08.00 WIB."

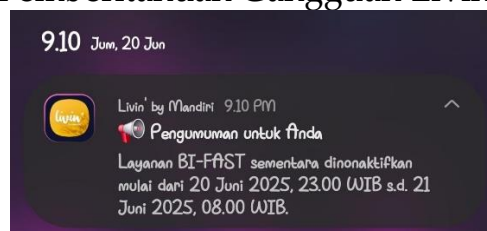
⁴⁹ Salsabila Nursafitri, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 01 Juli, Pukul 17.30 WIB" (Operator, 2025).

Namun demikian, meskipun fitur utama seperti transfer, top-up, dan pembayaran tagihan dinilai mudah diakses, pencarian kode transaksi pada pembayaran tertentu masih dianggap membingungkan oleh sebagian pengguna. Masalah ini mengindikasikan adanya celah dalam aspek learnability dan information architecture dari aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun antarmuka telah disederhanakan, aspek pencarian dan pelacakan transaksi memerlukan optimalisasi lebih lanjut ⁵⁰.

Keamanan dan kelancaran aplikasi juga menjadi dimensi penting dalam evaluasi kualitas layanan. Livin' by Mandiri dinilai lancar dan aman, meskipun sesekali mengalami gangguan teknis di luar kendali pengguna. Gangguan ini umumnya terjadi saat pemeliharaan sistem atau lonjakan trafik pengguna, terutama pada malam hari, seperti pada gambar Berikut :

Gambar 4. 1

Notifikasi Pemberitahuan Gangguan Livin By mandiri



(Sumber: Dokumentasi Peneliti tahun 2025)

Hal ini di perkuat dengan pernyataan hasil wawancara yang menyatakan bahwa transaksi berjalan lancar tetapi masih ada beberapa gangguan teknis pada BI-FAST ⁵¹.

Bank Mandiri telah mengantisipasi hal ini dengan pembaruan sistem dan peningkatan performa aplikasi secara berkala. Secara keseluruhan, aplikasi Livin' by Mandiri telah memenuhi sebagian besar dimensi kualitas layanan digital yang relevan dengan indikator *Service Quality* dan standar *E-Service Quality*. Dengan adanya perbaikan berkelanjutan pada aspek navigasi dan penyajian informasi transaksi, aplikasi ini berpotensi memperkuat posisi Bank Mandiri sebagai salah satu pelopor layanan mobile banking yang responsif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan layanan mobile banking Livin' by Mandiri menjadi aspek krusial dalam menilai kualitas digital banking di era transformasi keuangan. Berdasarkan data yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai

⁵⁰ Ujang Hendar, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 30 Juni, Pukul 18.20 WIB" (Operator, 2025).

⁵¹ Novi Listiana, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 21 Juni, Pukul 08.00 WIB" (Operator, 2025).

gangguan jarang terjadi, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memiliki tingkat reliabilitas operasional yang tinggi⁵².

Hal ini sejalan dengan temuan dari Nurfadila, Maya Ariyanti, dan Nurvita Trianasari, yang menyebutkan bahwa dimensi *reliability* merupakan indikator dominan dalam evaluasi kualitas layanan Livin' by Mandiri, meskipun masih terdapat sentimen negatif terkait kegagalan transaksi⁵³.

Keberhasilan transaksi yang konsisten dan mekanisme pengembalian dana yang efektif saat terjadi kegagalan menunjukkan bahwa sistem Livin' by Mandiri telah dirancang dengan resiliensi dan prosedur pemulihan yang baik⁵⁴.

Dalam konteks *Service Quality*, hal ini mencerminkan dimensi *Responsiveness* dan *efficiency*, di mana aplikasi mampu merespons masalah dengan cepat dan efisien. Meskipun terdapat keluhan mengenai waktu transfer yang kadang lebih lama, hal ini tidak mengganggu persepsi umum terhadap keberhasilan transaksi, yang tetap dinilai positif oleh pengguna.

Dari sisi keamanan, mayoritas pengguna menyatakan keyakinan terhadap sistem proteksi Livin' by Mandiri, meskipun ada kekhawatiran terhadap potensi risiko keamanan⁵⁵. Bank Mandiri sendiri telah menginvestasikan triliunan rupiah untuk memperkuat sistem keamanan digital, termasuk penerapan autentikasi dua faktor, koneksi privat, dan pengujian sistem seperti black box testing dan system integration testing. Selain itu, pembentukan tim khusus keamanan siber yang disebut "Satpam Digital" menunjukkan komitmen institusional terhadap perlindungan data nasabah.

Namun, beberapa kasus pembobolan akun dan transaksi ilegal yang dilaporkan oleh pengguna menunjukkan bahwa keamanan digital tetap menjadi tantangan dinamis. Seperti yang diungkapkan dalam laporan keluhan oleh Nasution, meskipun sistem keamanan telah diterapkan, kelemahan dalam deteksi dini dan penanganan insiden masih menjadi sorotan⁵⁶. Oleh karena itu, persepsi pengguna yang mencampurkan keyakinan dan kekhawatiran mencerminkan realitas bahwa keandalan teknis harus diimbangi dengan transparansi dan edukasi keamanan digital.

⁵² Novi Listiana, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 21 Juni, Pukul 08.00 WIB."

⁵³ Nida Nurfadila, Maya Ariyanti, and Nurvita Trianasari, "Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking New Livin' By Mandiri Menggunakan Sentiment Analysis," *JIBR: Journal of Indonesia Business Research* 1, no. 1 (2023): 77–82.

⁵⁴ Ujang Hendar, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 30 Juni, Pukul 18.20 WIB."

⁵⁵ Siti Lailatul Karimah, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 20 Juni, Pukul 08.30 WIB" (Operator, 2025).

⁵⁶ Irsan Nasution, "Masalah Keamanan Aplikasi Livin' by Mandiri Dan Penolakan Tanggung Jawab Atas Transaksi Ilegal Yang Merugikan Nasabah," *hati-hati*, 2025.

Secara keseluruhan, Livin' by Mandiri menunjukkan performa yang cukup andal dalam hal operasional dan keamanan, namun tetap memerlukan peningkatan berkelanjutan terutama dalam hal user experience dan mitigasi risiko. Penelitian lanjutan dapat mengkaji hubungan antara persepsi pengguna dan dimensi *Service Quality* secara lebih mendalam, serta mengevaluasi efektivitas sistem keamanan dari perspektif pengguna dan institusi.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Dalam konteks transformasi digital perbankan, ketanggapan layanan mobile banking menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pengalaman pengguna. Aplikasi Livin' by Mandiri, sebagai produk unggulan Bank Mandiri, menunjukkan komitmen terhadap responsivitas dan penyelesaian kendala nasabah melalui berbagai fitur dan saluran layanan yang tersedia.

Pertama, pengalaman pengguna terhadap kecepatan penanganan kendala menunjukkan variasi yang bergantung pada jenis masalah dan saluran penyelesaiannya⁵⁷

Dalam kasus tertentu, seperti kendala aktivasi atau akses aplikasi, Bank Mandiri terbukti proaktif dalam merespons keluhan nasabah melalui komunikasi langsung dan penyelesaian masalah secara personal. Ini menunjukkan bahwa meskipun kecepatan penanganan belum seragam, terdapat upaya nyata untuk meningkatkan ketanggapan secara sistematis.

Kedua, layanan customer service Mandiri dinilai responsif dan solutif oleh pengguna. Responsivitas ini tercermin dalam sistem layanan 24 jam melalui Mandiri Call (14000), yang memungkinkan nasabah mengakses bantuan kapan pun dibutuhkan⁵⁸. Hal ini memperkuat persepsi bahwa customer service Mandiri tidak hanya tersedia, tetapi juga efektif dalam menyelesaikan masalah secara langsung.

Ketiga, fitur komunikasi langsung dalam aplikasi Livin' by Mandiri, seperti integrasi dengan layanan Mandiri Call, menjadi nilai tambah dalam mendukung ketanggapan layanan⁵⁹.

Fitur ini memungkinkan nasabah mengakses bantuan tanpa harus keluar dari aplikasi, menciptakan pengalaman yang lebih seamless dan efisien. Menurut informasi resmi dari Bank Mandiri, Livin' by Mandiri dirancang sebagai *Beyond SuperApp* yang mengintegrasikan lebih dari 150 fitur, termasuk komunikasi dan transaksi finansial dalam satu platform. Dengan pendekatan

⁵⁷ Siti Lailatul Karimah, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 20 Juni, Pukul 08.30 WIB."

⁵⁸ Salsabila Nursafitri, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 01 Juli, Pukul 17.30 WIB."

⁵⁹ Siti Lailatul Karimah, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 20 Juni, Pukul 08.30 WIB."

ini, aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai kanal layanan pelanggan yang responsif dan terintegrasi.

Secara keseluruhan, ketanggapan Livin' by Mandiri dalam menangani kendala pengguna menunjukkan arah positif dalam pengembangan layanan digital perbankan. Meskipun masih terdapat variasi dalam kecepatan penanganan, integrasi fitur komunikasi langsung dan responsivitas customer service menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Penelitian lebih lanjut dapat mengkaji efektivitas saluran layanan berdasarkan jenis kendala, serta mengukur dampaknya terhadap persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dalam era digital yang semakin berkembang, jaminan keamanan dan kenyamanan dalam layanan mobile banking menjadi aspek krusial bagi keberlangsungan kepercayaan nasabah. Aplikasi Livin' by Mandiri sebagai salah satu platform unggulan dari Bank Mandiri telah menunjukkan performa yang cukup baik dalam hal pelayanan dan sistem keamanan, meskipun tetap menghadapi tantangan yang perlu diantisipasi secara berkelanjutan. Pertama, dari sisi layanan customer service, mayoritas pengguna menilai bahwa tim dukungan Bank Mandiri bersifat informatif dan membantu ⁶⁰.

Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi dan responsivitas terhadap keluhan atau pertanyaan nasabah telah dijalankan dengan baik. Namun, dalam konteks digital banking, pelayanan yang baik belum cukup untuk menjamin keamanan secara menyeluruh. Pengguna tetap perlu meningkatkan kewaspadaan terhadap berbagai modus penipuan digital, seperti phishing, social engineering, dan aplikasi palsu yang menyerupai Livin' by Mandiri. Bank Mandiri sendiri telah mengimbau nasabah untuk selalu memverifikasi sumber komunikasi dan tidak sembarangan memberikan data pribadi.

Kedua, terkait jaminan keamanan sistem, mayoritas pengguna menyatakan cukup yakin terhadap proteksi yang diberikan oleh Livin' by Mandiri. Aplikasi ini telah dilengkapi dengan berbagai fitur keamanan seperti autentikasi dua faktor (2FA), biometric login, serta enkripsi data yang memastikan bahwa transaksi dilakukan secara aman dan privat ⁶¹.

Bahkan, Bank Mandiri telah mengalokasikan investasi besar dalam teknologi keamanan, termasuk pengujian sistem seperti black box testing dan system integration testing (SIT) untuk memastikan ketahanan aplikasi terhadap serangan siber. Meski demikian, masih terdapat usulan peningkatan

⁶⁰ Salsabila Nursafitri, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 01 Juli, Pukul 17.30 WIB."

⁶¹ Novi Listiana, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 21 Juni, Pukul 08.00 WIB."

sistem keamanan, terutama karena beberapa kasus penipuan dan transaksi ilegal yang berhasil menembus sistem telah dilaporkan oleh nasabah ⁶².

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fitur keamanan dinilai efektif, sistem tetap perlu diperkuat secara adaptif terhadap ancaman yang terus berkembang. Bank Mandiri telah bekerja sama dengan FICO untuk mengimplementasikan sistem deteksi penipuan berbasis AI, yang berhasil menurunkan tingkat penipuan hingga 85% di aplikasi Livin' ⁶³. Namun, insiden seperti pembobolan akun dan transaksi tidak sah tetap menjadi pengingat bahwa keamanan digital adalah proses yang dinamis, bukan kondisi yang statis. Secara keseluruhan, Livin' by Mandiri telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan jaminan keamanan dan pelayanan yang baik kepada nasabah. Namun, untuk menjaga kepercayaan publik, Bank Mandiri perlu terus melakukan edukasi literasi digital, memperkuat sistem proteksi, dan meningkatkan transparansi dalam penanganan kasus penipuan. Dengan pendekatan yang holistik, aplikasi ini dapat menjadi model layanan mobile banking yang tidak hanya canggih secara teknologi, tetapi juga tangguh secara etika dan keamanan.

e. Empati (*Empathy*)

Dalam konteks kualitas layanan digital perbankan, empati merupakan salah satu dimensi penting dalam model *Service Quality* yang mencerminkan perhatian dan pemahaman perusahaan terhadap kebutuhan individu nasabah. Pada aplikasi Livin' by Mandiri, empati tercermin secara nyata melalui fitur Livin' SUKHA yang dinilai responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan dimanfaatkan untuk berbagai layanan spesifik, seperti pembelian tiket konser, voucher game, hingga layanan gaya hidup lainnya ⁶⁴.

Responsivitas ini menunjukkan bahwa Bank Mandiri tidak hanya menyediakan layanan perbankan konvensional, tetapi juga berupaya memahami dan memenuhi preferensi nasabah secara personal. Hal ini sejalan dengan temuan Olivia Januarti dan suryanto yang menyatakan bahwa dimensi empati dalam Livin' by Mandiri memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ⁶⁵.

Lebih jauh, mayoritas pengguna menilai bahwa fitur edukasi finansial yang tersedia dalam aplikasi Livin' by Mandiri cukup membantu dalam

⁶² Ujang Hendar, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 30 Juni, Pukul 18.20 WIB."

⁶³ PR Wire, "Solusi FICO Membantu Bank Mandiri Memangkas Penipuan Kartu Hingga 80% Dan Aplikasi Digital Hingga 85% Seiring Meningkatnya Saluran Digital," Antara News, 2024.

⁶⁴ Novi Listiana, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 21 Juni, Pukul 08.00 WIB."

⁶⁵ Olivia Januarti and Suyatno Suyatno, "Pengaruh Kualitas Layanan Livin By Mandiri Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Di Banjarmasin Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 11, no. 2 (2022): 1, <https://doi.org/10.20527/jbp.v11i2.14996>.

pengambilan keputusan keuangan⁶⁶. Hal Ini menunjukkan bentuk empati yang lebih mendalam, yaitu perhatian terhadap literasi finansial nasabah. Edukasi ini tidak hanya meningkatkan pemahaman pengguna terhadap produk keuangan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap layanan digital Mandiri. Dalam era digital, penyediaan informasi yang relevan dan mudah diakses menjadi bentuk empati yang strategis, karena membantu nasabah merasa lebih diberdayakan dan dihargai dalam proses pengambilan keputusan finansial mereka.

Selain itu, pelayanan Mandiri yang dinilai sangat memuaskan karena mendukung transaksi perbankan harian secara fleksibel juga merupakan manifestasi dari empati institusional⁶⁷. Kemampuan aplikasi untuk menyesuaikan diri dengan ritme dan kebutuhan harian nasabah mulai dari transfer, pembayaran tagihan, hingga investasi menunjukkan bahwa Bank Mandiri memahami pentingnya kenyamanan dan efisiensi dalam kehidupan finansial modern.

Secara keseluruhan, dimensi empati dalam *Livin' by Mandiri* tidak hanya tercermin dalam fitur-fitur yang bersifat personal dan edukatif, tetapi juga dalam pendekatan holistik terhadap kenyamanan dan kebutuhan nasabah. Dengan mengintegrasikan gaya hidup, edukasi finansial, dan transaksi harian dalam satu platform, Bank Mandiri menunjukkan komitmen untuk menjadi mitra finansial yang tidak hanya efisien, tetapi juga penuh perhatian. Pendekatan ini menjadi landasan penting dalam membangun hubungan jangka panjang yang berbasis kepercayaan dan kepuasan pelanggan di era digital.

3. Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking BSI dan Bank Mandiri Pada Karyawan PT. Kinenta

Pembahasan hasil penelitian mengenai studi komparatif kualitas layanan mobile banking bank Syariah dan bank mandiri. Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan *Mann-Whitney* yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,493 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam kualitas layanan mobile banking antara Bank Syariah Indonesia dan Bank Mandiri. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi nasabah terhadap kualitas layanan kedua bank tersebut relatif setara, sehingga hipotesis nol (H_0) diterima. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa baik bank konvensional maupun syariah telah mampu menyediakan layanan digital yang kompetitif dan memenuhi ekspektasi pengguna.

⁶⁶ Siti Lailatul Karimah, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 20 Juni, Pukul 08.30 WIB."

⁶⁷ Ujang Hendar, "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 30 Juni, Pukul 18.20 WIB."

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zulvan Jamalu Ramadhan dan Vemy Suci Asih dalam jurnal Indonesian Journal of Economics and Management, yang membandingkan kualitas layanan mobile banking antara BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia. Dalam penelitian tersebut, meskipun terdapat perbedaan rata-rata persepsi layanan, hasil uji statistik menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan antara keduanya ⁶⁸.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pengguna layanan Mobile Banking BSI dan Bank Mandiri, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile Banking BSI banking unggul dalam integrasi nilai-nilai Islami yang memperkuat identitas aplikasi, serta mendapat apresiasi dari pengguna atas tampilan antarmuka yang menarik dan fitur transfer yang berjalan lancar meski sempat mengalami gangguan akibat peretasan dan tampilan awal yang lumayan lama. Mobile Banking BSI menunjukkan keandalan tinggi dalam layanan digital banking, dengan dukungan customer service yang responsif dan fitur proteksi yang efektif sebagai jaminan keamanan. Aplikasi ini juga unggul dari sisi empati, karena mampu menjawab kebutuhan spiritual dan emosional nasabah muslim melalui integrasi nilai-nilai Islami dalam sistem dan fitur-fiturnya.

Sementara itu, Livin' by Mandiri menonjol dalam desain yang intuitif dan sistem yang stabil dengan tingkat gangguan teknis yang rendah, meski terdapat sedikit kekhawatiran terkait keamanan data. Livin' by Mandiri menawarkan layanan digital banking yang stabil dan dapat diandalkan, dengan tingkat gangguan teknis yang rendah, customer service yang responsif, serta fitur keamanan yang solid. Dari sisi empati, Livin' mendukung gaya hidup modern melalui fitur-fitur personal seperti Livin' Sukha dan edukasi finansial, sehingga mampu menjangkau kebutuhan nasabah yang dinamis dan beragam.

Hasil analisis statistik *Mann-Whitney* diperoleh nilai signifikansi $0,493 > 0,05$ yang menyatakan tidak terdapat perbedaan signifikan dalam kualitas layanan Mobile Banking BSI dan bank mandiri karena mampu menghadirkan pengalaman digital yang kompetitif dan sesuai dengan harapan pengguna dalam era transformasi layanan perbankan.

SARAN

Bagi Pihak Kampus (Perguruan Tinggi), Institusi pendidikan diharapkan dapat mendorong mahasiswa untuk melakukan penelitian terapan yang berkaitan dengan digitalisasi layanan keuangan, khususnya perbandingan sistem bank *syariah* dan konvensional. Selain itu, kampus perlu memfasilitasi akses literatur dan jurnal terkini agar mahasiswa dapat memperkuat kajian teoritis dan data empiris dalam penelitiannya.

⁶⁸ Zulvan Jamalu Ramadhan Muhammad and Suci Asih Vemy, "Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah Dan Bank Syariah Indonesia" Vol. 1, No (2021).

Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan wilayah dan jumlah responden agar hasil penelitian memiliki generalisasi yang lebih tinggi. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain seperti keamanan layanan, kemudahan akses, loyalitas pengguna, atau efektivitas fitur.

DAFTAR PUSTAKA

- Aris Ariyanto, Zein Ghazali, Munyati, Riris Ambarwati, Nelly, Nanda Revita, Firdaus, Acai Sudirman, and Marita Pratisila. *Manajemen Layanan Pelanggan*. Edited by Evi Damayanti. Bandung: Widina Media Utama, 2024.
- Ayinaddis, Samuel Godadaw, Birhan Ambachew Taye, and Bantie Getnet Yirsaw. "Examining the Effect of Electronic Banking Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: An Implication for Technological Innovation." *Journal of Innovation and Entrepreneurship* 12, no. 22 (2023). <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00287-y>.
- Bambang Ismoyo. "Bos BSI Soal Erornya Layanan Eror, Dugaan Serangan Siber Hingga Dana Nasabah Dijamin Aman." *Tribun Bisnis*, 2023.
- Diva Angelia. "Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022." *GoodStats*, 2022.
- Fianto, Bayu Arie, Charissa Kezia Rahmawati, and Indri Supriani. "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks." *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 7, no. 1 (2021): 59–76. <https://doi.org/10.20885/jeki.vol7.iss1.art5>.
- Gumelar, Septian Agung. "Perbandingan Layanan Bank Syariah Indonesia (Bsimobile) Dan Bank Mandiri (Livin' By Mandiri)," 2022, 2.
- Hamdan Ramly. "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 04 Juli, Pukul 17.40 WIB." 2025.
- Ibnu Rusdi. *Modul Penggunaan SPSS Untuk Pengolahan Dan Analisis Data*. Pekanbaru, 2023.
- Imas Masitoh. "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 05 Juli, Pukul 08.00 WIB." 2025.
- Irsan Nasution. "Masalah Keamanan Aplikasi Livin' by Mandiri Dan Penolakan Tanggung Jawab Atas Transaksi Ilegal Yang Merugikan Nasabah." *hati-hati*, 2025.
- Januarti, Olivia, and Suyatno Suyatno. "Pengaruh Kualitas Layanan Livin By Mandiri Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Di Banjarmasin Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 11, no. 2 (2022): 1. <https://doi.org/10.20527/jbp.v11i2.14996>.
- Krishna Anugrah, and I Wayan Sudarmayasa. *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing, 2020.
- Mimah Farihmatul Hasanah. "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 19 Juni, Pukul 07.35 WIB." 2025.
- Muhammad, Zulvan Jamalul Ramadhan, and Suci Asih Vemy. "Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah Dan Bank Syariah Indonesia" Vol. JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah), Volume 6, Nomor 2, September 2026

<http://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/jammiah/>

ISSN: 2797-040X (Media Online) 2797-197X (Media Cetak)

- 1, No (2021).
- Nazila, Hikmatun. "Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia Dan Bank Syariah Indonesia KCP. Curup Terhadap Kepuasan Nasabah." Institut Agama Islam Negeri, 2023.
- Nikmatun Nazila. "Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia Dan Bank Syariah Indonesia Kcp. Curup Terhadap Kepuasan Nasabah." Institut Agama Islam Negeri, 2023.
- Noorchasanah Anastasia. "BYOND By BSI Masih Error, Begini 3 Solusi Untuk Nasabah Agar Transaksi Tetap Lancar." AYOBANDUNG.COM, 2025.
- Novi Listiana. "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 21 Juni, Pukul 08.00 WIB." 2025.
- Novita, Diana, Jalaludin Jalaludin, and Moch Cayho Sucipto. "Profitability Ratio Analysis in Measuring Financial Performance at Bank Syariah Mandiri (Research on Return On Assets, Return on Equity, Gross Profit Margin and Net Profit Margin in 2015--2019)." *EKSISBANK (Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan)* 6, no. 2 (2022): 125–45.
- Nurfadila, Nida, Maya Ariyanti, and Nurvita Trianasari. "Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking New Livin' By Mandiri Menggunakan Sentiment Analysis." *JIBR: Journal of Indonesia Business Research* 1, no. 1 (2023): 77–82.
- Nurisa, Cahyaningrum. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Terhadap Kepuasan Nasabah," 2025.
- Nuryadi, Tutut Dewi Astuti, Endang Sri Utami, and M. Budiantara. *Dasar Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media, 2017.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Bijak Ber-EBanking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015.
- PR Wire. "Solusi FICO Membantu Bank Mandiri Memangkas Penipuan Kartu Hingga 80% Dan Aplikasi Digital Hingga 85% Seiring Meningkatnya Saluran Digital." Antara News, 2024.
- Rahma, Nadia, and Hafiez Sofyani. "The Influence of Islamic Banking Digital Service Quality on Intention to Continue Using Islamic Banking: A Case of Indonesia." *Journal of Accounting and Investment* 25, no. 1 (2024): 269–88. <https://doi.org/10.18196/jai.v25i1.18841>.
- Ramadhan, Muhammad Zulvan Jamalu, and Vemy Suci Asih. "Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah Dan Bank Syariah Indonesia." *Indonesian Journal of Economics and Management* 1, no. 3 (2021): 578–83. <https://doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>.
- Rauf, Sriani. "Studi Komparatif Fasilitas Dan Kualitas Layanan M-Banking Bsi Dan Bri Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Palopo," 2023.
- Rianita, Gustin, and Muhammad Iqbal Fasa. "Analisis Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Pembayaran Digital Analysis Of The Benefits Of Using Mobile Banking As A," no. November (2024): 7647–52.
- Rohmat, Siti, Ahmad Saepudin, Roni Sah Putra Mendrofa, and others. "Analisis Minat Security Menggunakan Jasa Bank Syariah Indonesia Di PT. Inti Presisi Toolsindo."

JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah), Volume 6, Nomor 2, September 2026

<http://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/jammiah/>

ISSN: 2797-040X (Media Online) 2797-197X (Media Cetak)

- Maro: *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis* 6, no. 1 (2023): 89–103.
- Salsabila Nursafitri. "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 01 Juli, Pukul 17.30 WIB." 2025.
- Septian Agung Gumelar. "Perbandingan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSImobile) Dan Bank Mandiri (Livin' By Mandiri)." Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022.
- Sitanggang, Andri Sahata, Suryani Lestari, Neng Cika Febrianti, Azka Az-zahra, and Marisha Nurazizah Fitriadi. " Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui Mobile Banking (M-Banking)." *Jurnal Masharif Al-Syariah* 9, no. 3 (2024): 1566–81.
- Siti Lailatul Karimah. "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 20 Juni, Pukul 08.30 WIB." 2025.
- Sriani Rauf. "Studi Komparatif Fasilitas Dan Kualitas Layanan M-Banking BSI Dan BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Palopo." Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2023.
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, and Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH, 2020.
- Ujang Hendar. "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Mandiri Pada Tanggal 30 Juni, Pukul 18.20 WIB." 2025.
- Wardani, Deni. "Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking." *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)* 2, no. 1 (2021): 15–32. <https://doi.org/10.55122/junsibi.v2i1.253>.
- Yosfikar Alfariq. "Hasil Wawancara Tentang Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Tanggal 20 Juni, Pukul 08.00 WIB." 2025.
- Yusfiarto, Rizaldi. "The Relationship between M-Banking Service Quality and Loyalty: Evidence in Indonesian Islamic Banking." *Asian Journal of Islamic Management* 3, no. 1 (2021): 23–33. <https://doi.org/10.20885/ajim.vol3.iss1.art3>.