



Strategi Peningkatan Layanan Mobile Banking BTN Syariah Meulaboh Berdasarkan Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Mahmud Basuki¹, Risnadi Irawan^{2*}, Fajar Nuzuli³, Heri Tri Irawan⁴, Riski Agam Syahputra⁵, Azhar⁶

^{1,2,3,4,5} Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Teuku Umar.

⁶ Jurusan Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Teuku Umar
Jl. Alue Peunyareng, Aceh Barat 23615, Indonesia

*Corresponding author: risnadiirawan@utu.ac.id

ARTICLE INFO

Received: 05-09-2025

Revision: 29-09-2025

Accepted: 17-10-2025

Keywords:

Quality Service

Mobile Banking

Customer Satisfaction

IGA Method

ABSTRACT

Every company competes by developing strategies to outperform its rivals in the same market, whether through variations in the products offered, promised facilities, or the quality of services delivered to customers. BTN Syariah KCPS Meulaboh, located in Ujong Baroh Village, Johan Pahlawan District, West Aceh Regency, is a branch office of PT Bank Tabungan Negara (BTN). One of the recurring issues at this branch is related to the services provided through Mobile Banking (M-Banking). This study aims to identify the key attributes used to measure service quality and to determine the level of customer satisfaction regarding M-Banking services at BTN Syariah KCPS Meulaboh. Based on the results of research using the Improvement Gap Analysis (IGA) method, it was found that there are 12 attributes across 3 dimensions used to evaluate service quality. The overall findings indicate that customer satisfaction with the performance of Mobile Banking services at BTN Syariah KCPS Meulaboh is low, as reflected in the average questionnaire results showing dissatisfaction with the current M-Banking performance.

1. PENDAHULUAN

Di era revolusi industri 4.0 saat ini, industri perbankan menjadi lebih kompetitif dari sebelumnya baik bank pemerintah maupun bank swasta saling bersaing satu sama lain untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Pertumbuhan atas keberagaman permintaan pelanggan terhadap produk dan teknologi yang memuaskan, berdampak pada manajemen industri perbankan, sehingga pada akhirnya banyak perusahaan yang saling berlomba-lomba untuk unggul dalam perbankan. Setiap perusahaan saling menyusun strategi mengungguli kompetitornya di pasar bersama, baik menyusun melalui jenis variasi produk yang ditawarkan, fasilitas yang dijanjikan maupun kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan [1].

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan adalah BTN Syariah KCPS Meulaboh yang terletak di Desa Ujong Baroh, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat merupakan sebuah kantor cabang dari PT Bank Tabungan Negara (BTN). BTN Syariah KCPS Meulaboh memiliki keseluruhan 12 karyawan, sebagai kantor cabang fokus pada pelayanan kepada nasabah yang mencari pembiayaan perumahan dengan prinsip-prinsip syariah [2]. Saat proses pelayanan, perusahaan sudah menyediakan *Mobile banking* (M-Banking) yang dapat memudahkan konsumen dalam mengakses layanan perbankan [3]. Data pengguna *Mobile banking* (M-Banking) di BTN Syariah KCPS yaitu (1) Jenis Kelamin Laki-laki Pengguna *Mobile banking* (M-Banking) 557 Orang dengan persentase 74,85%, (2) Jenis Kelamin Perempuan Pengguna *Mobile banking* (M-Banking) 187 Orang dengan persentase 25,15%. Dalam proses pelayanan tersebut, terdapat permasalahan-permasalahan saat penggunaan *Mobile banking* (M-Banking) oleh nasabah. Dari observasi awal yang telah dilakukan kepada pihak BTN Syariah KCPS Meulaboh, terdapat beberapa permasalahan yang menjadi keluhan nasabah.

Adapun permasalahan tersebut yaitu pemahaman nasabah yang kurang terkait aktivasi mobile banking sehingga nasabah masih meminta bantuan customer service untuk aktivasi mobile banking, adanya kendala teknis seperti permasalahan jaringan yang kadang terjadi, fitur pilihan pembayaran yang masih terbatas, fitur pembayaran kartu kredit yang masih terbatas, fitur tarik tunai yang belum maksimal dalam penggunaannya, transfer ke rekening bank luar negeri belum bisa diakses, dan belum tersedia alternatif lain pada fitur keamanan login, selain menggunakan pin password. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking BTN Syariah KCPS Meulaboh masih belum dapat memenuhi harapan nasabah sepenuhnya [3]. Maka dari itu, perlu adanya analisis terkait pengukuran kualitas.

Pelayanan serta penentuan rekomendasi perbaikan dari permasalahan kualitas pelayanan yang dirasa belum cukup didapatkan oleh nasabah sehingga perusahaan dapat meningkatkan performansi pelayanannya [4]. Pada penelitian ini, metode pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan adalah metode Improvement Gap Analysis (IGA)[5]. Improvement Gap Analysis ini merupakan kombinasi antara metode Importance Performance Analysis dengan model kano untuk mengidentifikasi peluang improvement. Metode ini didasarkan pada dua sumbu, sumbu X mengukur jarak antara kinerja atribut yang diinginkan dan kinerja saat ini. Sumbu Y berisi yang diharapkan ketidakpuasan pelanggan untuk atribut dengan kinerja rendah. Improvement Gap Analysis bertujuan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan kuadran pada diagram kartesius [6]. Jika dibandingkan dengan metode lain, metode Improvement Gap analysis ini dapat mengidentifikasi daya tarik atribut memberikan kepuasan kepada pelanggan jika ada atau dengan kinerja tinggi, tetapi tidak membawa ketidakpuasan jika tidak ada atau dengan kinerja rendah, IGA lebih selektif untuk atribut yang seharusnya ditingkatkan atau ditawarkan daripada metode lainnya [7].

Penelitian terdahulu seperti yang telah dilakukan oleh Kermanshachi et al (2023) mengklarifikasi atribut layanan menggunakan model Kano, dan mengevaluasi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks ritel [8]. Kemudian Safrianti & Tjandra (2022) dalam penelitiannya menggunakan Improvement Gap Analysis sebagai alat utama dalam mendesain strategi perbaikan layanan. Pendekatan ini dapat menjadi inspirasi untuk adaptasi di sektor perbankan [9]. Ighomereho et al (2022) merumuskan dimensi kualitas layanan elektronik (e-service quality) yang dapat diterapkan pada mobile banking atau layanan digitasl perbankan. Meskipun tidak secara eksplisit memakai IGA, modelnya relevan dalam kerangka evaluasi digital [10].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di BTN Syariah KCPS Meulaboh selama enam bulan (Oktober 2024–Maret 2025). Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan.

2.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka baik secara langsung diambil dari hasil penelitian maupun data yang diolah dengan menggunakan analisis statistik. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian dengan melakukan kegiatan seperti menyebarkan pertanyaan dalam bentuk kuesioner kepada responden [11]. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna mobile banking BTN Syariah KCPS Meulaboh yaitu sebanyak 744 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel
N = Jumlah populasi
D = Batas toleransi kesalahan (0,1 *error tolerance*)

Dari rumus Slovin di atas maka sampel minimal yaitu 88,15 atau peneliti bulatkan menjadi 90 sampel. Data primer diperoleh melalui kuesioner fungsional, disfungsional, dan kepuasan, serta wawancara dengan pihak bank dan nasabah [12]. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal bank, jurnal, dan literatur terkait. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 7 poin. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan AESFQ, AESDQ, ACS, dan Improvement Gap (IG), serta pemetaan pada matriks IGA untuk menentukan prioritas perbaikan.

2.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut:

2.2.1. Data Primer

Data primer pada penelitian ini berupa hasil wawancara langsung dan kuisisioner kepada pihak bank yang berhubungan langsung dengan mobile banking seperti bagian IT customer service (CS) serta nasabah yang telah menggunakan mobile banking [13].

2.2.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pengamatan yang diperoleh tidak secara langsung yaitu data yang dapat diperoleh dari berbagai macam sumber yang meliputi jurnal ilmiah, internet, sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, laporan keberlanjutan BTN Syariah KCPS Meulaboh dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian [14].

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Sebelum dilakukannya pengolahan data, dilakukan pengumpulan data dengan beberapa metode. Metode-metode yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data-data yang diperlukan:

2.3.1. Wawancara

Wawancara juga dilakukan oleh peneliti kepada pihak BTN Syariah KCPS Meulaboh yang berhubungan langsung dengan mobile banking seperti bagian IT dan customer service (CS), serta nasabah yang telah menggunakan mobile banking [15].

2.4. Teknik Analisis Data

Setelah didapatkannya data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, kemudian dilakukannya analisis data dengan menggunakan metode Improvement Gap Analysis (IGA) [16]. Perhitungan *Average Expected Satisfaction with Fungsional Question* (AESFQ) menggunakan persamaan sebagai berikut [17]:

$$AESFQ = \sum_{i=1}^n \frac{ESFQ}{n} \quad (2)$$

$$AESDQ = \sum_{i=1}^n \frac{ESDQ}{n} \quad (3)$$

$$ASC = \sum_{i=1}^n \frac{CS}{n} \quad (4)$$

Keterangan:

n = jumlah kuesioner yang dijawab dengan valid

ESFQ = nilai atribut fungsional

ESDQ = nilai atribut disfungsional

AESFQ = nilai rata-rata atribut pada kuesioner fungsional

AESDQ = nilai rata-rata atribut pada kuesioner disfungsional

ACS = nilai rata-rata kepuasan terhadap atribut pada saat ini

CS = *current satisfaction*

i = atribut ke-i

Improvement Gap (IG) untuk setiap atribut (k) dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut [17]:

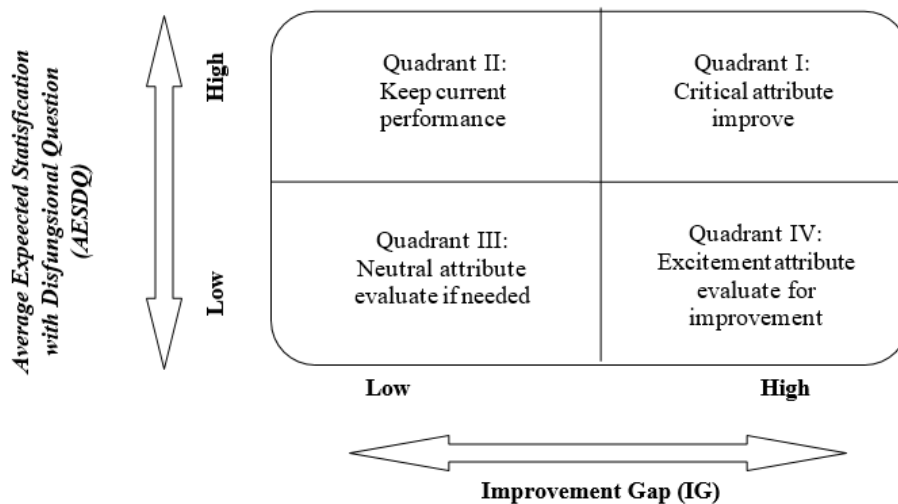
$$IG = AESFQ_k - ACS_k \quad (5)$$

Matriks IGA dipetakan dengan menggunakan nilai IGk dan AESDQk yang telah distandarisasi sebagai sumbu X dan sumbu Y. Nilai standarisasi untuk IGk dan AESDQk dihitung dengan persamaan berikut [17]:

$$IGk = \frac{IGk - IG}{\sigma_{IG}} \quad (6)$$

$$AESDQk = \frac{AESDQ - AESDQk}{\sigma_{AESDQ}} \quad (7)$$

Adapun kuadran metode Improvement Gap Analysis (IGA) adalah sebagai berikut [17]:



Gambar 1. Kuadran IGA

Kuadran I: Atribut dengan nilai AG yang tinggi dan nilai ketidakpuasan yang tinggi pada pertanyaan disfungsional (AESDQ) dan dianggap penting untuk ditingkatkan.

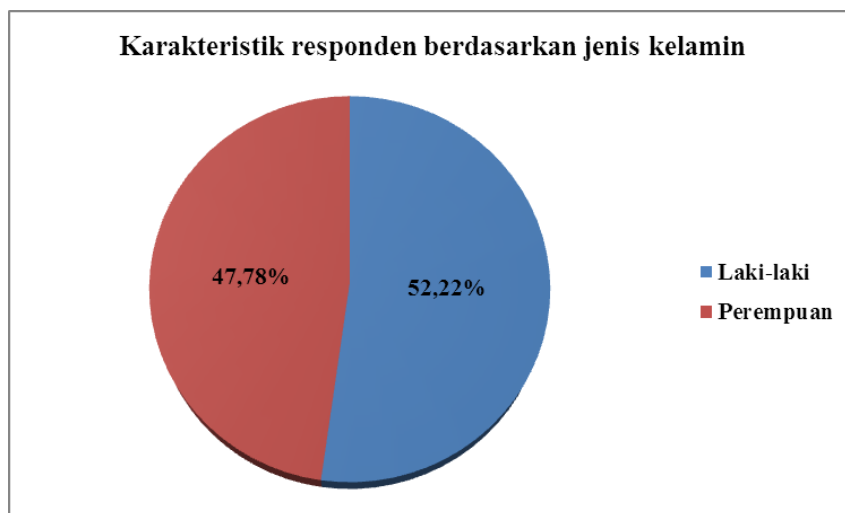
- Kuadran II: Atribut dengan nilai EASDQ yang tinggi dan nilai IG yang rendah. Penjelasan bahwa atribut tersebut tidak perlu ditingkatkan lebih lanjut, tetapi perusahaan harus berhati-hati agar tidak menurunkan performansi dari atribut ini yang dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen yang besar.
- Kuadran III: Atribut dengan nilai IG yang rendah dan memiliki ketidakpuasan yang rendah terhadap pertanyaan disfungsional (AESDQ) dan dianggap atribut netral. Penjelasan bahwa ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan konsumen.
- Kuadran IV: Atribut dengan nilai IG yang tinggi dan nilai ketidakpuasan yang rendah pada pertanyaan disfungsional (AESDQ) dianggap atribut *excitement*. Dengan penjelasan bahwa atribut tersebut tidak akan mempengaruhi ketidakpuasan konsumen yang besar bila tidak ada, namun akan meningkatkan kepuasan konsumen yang besar bila ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Mobile Banking BTN Syariah KCPS Meulaboh jika diukur menggunakan metode Importance Gap Analysis (IGA) masih berada pada kategori kurang puas. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata gap yang bernilai negatif. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan mobile banking belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan nasabah [18].

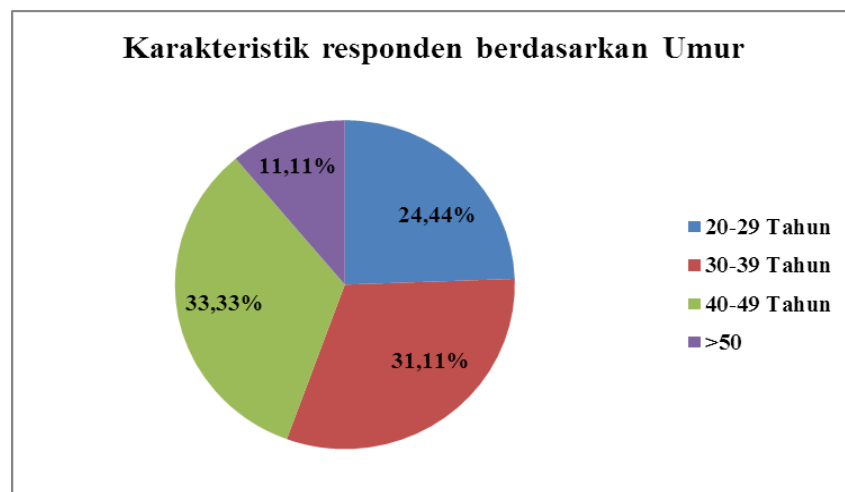
3.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dengan cara wawancara dan penyebaran kuesioner kepada pengguna mobile banking di BTN Syariah KCPS Meulaboh [19]. Dari 90 responden, terdapat 52,22% berjenis kelamin laki-laki, dan 47,78% berjenis kelamin perempuan seperti pada Gambar 2.



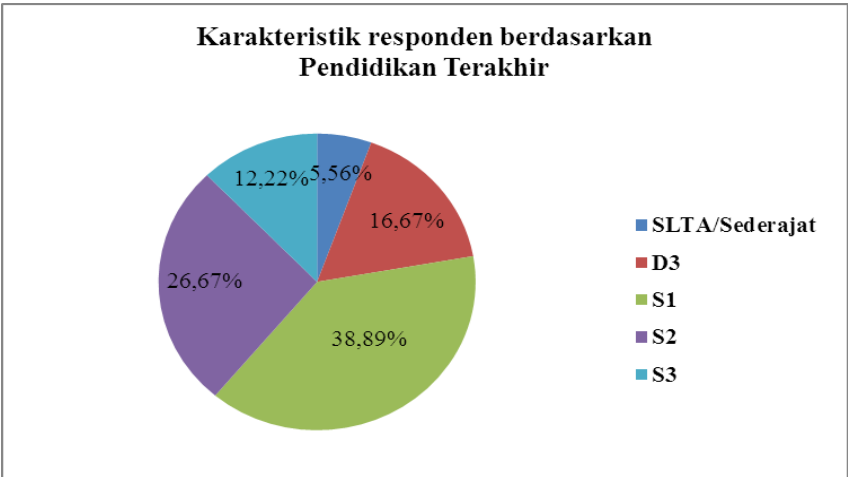
Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 2 menunjukkan sebanyak 52,22% responden berjenis kelamin laki-laki atau lebih tepatnya sebanyak 47 responden laki-laki. Sebanyak 47,78% responden berjenis kelamin perempuan atau lebih tepatnya sebanyak 43 responden perempuan.



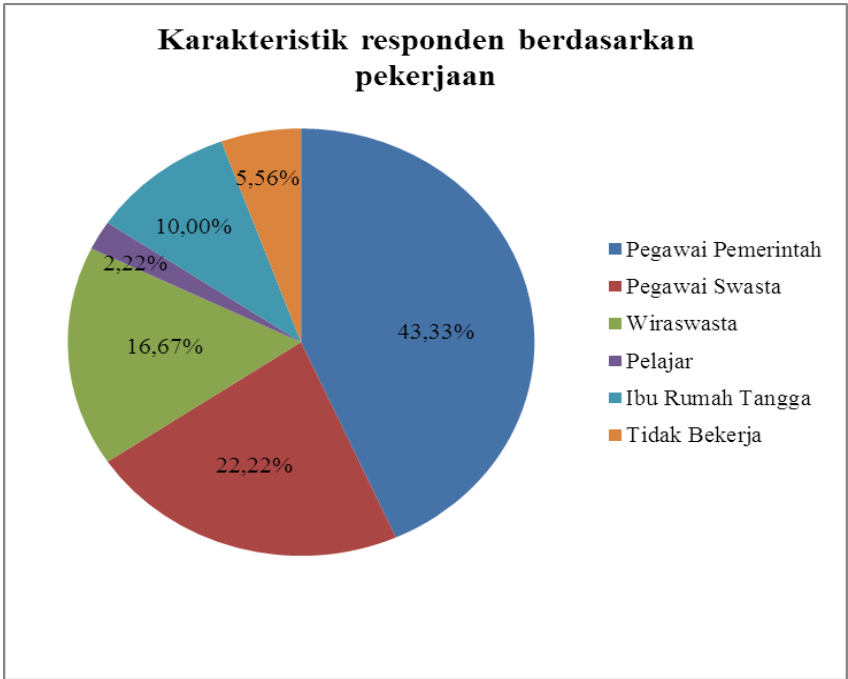
Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Umur

Gambar 3 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur. Persentase responden terbesar berasal dari umur 40-49 tahun sebesar 33,33% atau lebih tepatnya sebanyak 30 responden. Disusul berasal dari umur 30-39 tahun sebesar 31,11% atau 28 responden, disusul dari umur 20-29 tahun sebesar 24,44% atau sebanyak 22 responden. Dan persentase terkecil berasal dari umur melebihi 50 tahun hanya sebesar 11,11% atau sebanyak 10 responden.



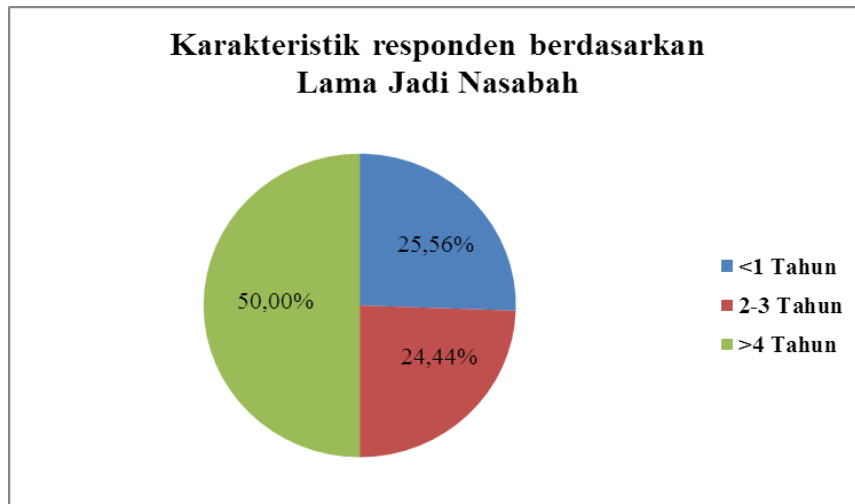
Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Gambar 4 di atas, diketahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, reponden terbesar dengan pendidikan S1 sebesar 38,89% atau 35 responden, disusul dengan pendidikan S2 sebesar 26,67% atau 24 responden, disusul dengan pendidikan D3 sebesar 16,67% atau 15 responden, disusul dengan pendidikan S3 sebesar 12,22% atau 11 responden, disusul dengan pendidikan SLTA/Sederajat dengan persentase terkecil yaitu sebesar 5,56% atau 5 responden.



Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 5 menunjukkan persentase terbesar berdasarkan pekerjaan responden yaitu Pegawai Pemerintah sebesar 0,43% atau 39 responden, disusul dengan Pegawai Swasta sebesar 0,22% atau 20 responden, disusul dengan Wiraswasta sebesar 0,17% atau sebanyak 15 responden, disusul dengan Ibu Rumah Tangga sebesar 0,10% atau 9 responden, disusul dengan Tidak Bekerja sebesar 0,06% atau sebanyak 5 responden, dan yang terkecil yaitu dengan pekerjaan Pelajar sebanyak 0,02% atau hanya 2 responden.



Gambar 6. Persentase Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan Gambar 6 di atas, diketahui bahwa responden mayoritas sudah lebih dari 4 tahun menjadi nasabah BTN Syariah KCPS Meulaboh yaitu sebesar 50% atau sebanyak 45 responden, kemudian baru 1 tahun lebih menjadi nasabah sebesar 25,56% atau sebanyak 23 responden, dan 2-3 tahun menjadi nasabah BTN Syariah KCPS Meulaboh sebesar 24,44% atau sebanyak 22 responden.

3.2. Data Improvement Gap Analysis (IGA)

Pengolahan Data Improvement Gap Analysis (IGA) dilakukan berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 90 responden. Kuesioner disebarakan untuk mengukur kualitas layanan BTN Syariah KCPS Meulaboh. Kuesioner yang disebarakan menggunakan 12 atribut pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Atribut untuk Mengukur Kualitas Layanan

No	Atribut	Dimensi
1	Penggunaan sistem <i>mobile banking</i> BTN Syariah tidak mudah untuk dipelajari.	Kemudahan
2	Proses registrasi akun dalam <i>mobile banking</i> BTN Syariah tidak mudah dilakukan	
3	Dalam melakukan proses transaksi menggunakan <i>mobile banking</i> BTN Syariah tidak mudah.	
4	Semua intruksi pada layanan <i>mobile banking</i> BTN Syariah diberikan secara tidak jelas.	
5	Berbagai fitur yang disediakan oleh <i>mobile banking</i> BTN Syariah tidak mudah dimengerti.	
6	Tidak mempercepat proses kemampuan transaksi pada <i>mobile banking</i> BTN Syariah.	Meningkatkan Efektivitas
7	Pelaksanaan berbagai transaksi dalam <i>mobile banking</i> BTN Syariah dilakukan dengan waktu yang tidak singkat.	
8	Penggunaan <i>mobile banking</i> BTN Syariah tidak dapat meningkatkan efektivitas nasabah.	
9	Proses pemeriksaan riwayat transaksi dalam <i>mobile banking</i> BTN Syariah tidak dapat dilakukan secara mudah.	
10	Aplikasi <i>mobile banking</i> BTN Syariah tidak memberikan banyak manfaat.	Bermanfaat
11	Pemakaian <i>mobile banking</i> BTN Syariah tidak dapat dilakukan secara praktis.	
12	Penggunaan <i>mobile banking</i> BTN Syariah tidak dapat menghemat waktu dan tenaga.	

Tabel 1 menunjukkan 3 dimensi dengan 12 atribut dengan rincian dimensi kemudahan terdapat 5 atribut, dimensi meningkatkan efektivitas terdapat 4 atribut, dan dimensi bermanfaat terdapat 3 atribut. Dengan 12 atribut tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan BTN Syariah KCPS Meulaboh. Adapun pengolahan data Improvement Gap Analysis (IGA) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Nilai AESFQ

Dimensi	Atribut	ESFQ	Jumlah Kuisisioner	AESFQ
Kemudahan	1	155	90	1,72
	2	157	90	1,74
	3	156	90	1,73
	4	154	90	1,71
	5	152	90	1,69
Meningkatkan efektivitas	6	148	90	1,64
	7	166	90	1,84
	8	166	90	1,84
	9	153	90	1,70
Bermanfaat	10	165	90	1,83
	11	52	90	0,58
	12	157	90	1,74

Berdasarkan hasil rekapitulasi AESFQ menunjukkan bahwa dimensi Kemudahan (1,69–1,74) sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan, sedangkan dimensi Meningkatkan Efektivitas menampilkan skor tinggi pada beberapa atribut (1,84) meski ada yang masih rendah (1,64). Pada dimensi Bermanfaat, sebagian atribut bernilai baik (1,83 dan 1,74), tetapi atribut 11 hanya memperoleh skor 0,58 yang menjadi titik lemah utama. Temuan ini menegaskan bahwa BTN Syariah KCPS Meulaboh perlu menjaga stabilitas layanan pada atribut yang sudah baik sekaligus melakukan perbaikan mendalam pada atribut dengan nilai terendah agar kepuasan nasabah terhadap mobile banking dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Nilai AESDQ

Dimensi	Atribut	ESDQ	Jumlah Kuisisioner	AESDQ
Kemudahan	1	374	90	4,16
	2	375	90	4,17
	3	371	90	4,12
	4	374	90	4,16
	5	371	90	4,12
Meningkatkan efektivitas	6	371	90	4,12
	7	375	90	4,17
	8	372	90	4,13
	9	376	90	4,18
Bermanfaat	10	375	90	4,17
	11	371	90	4,12
	12	371	90	4,12

Hasil rekapitulasi nilai AESDQ, seluruh dimensi layanan menunjukkan skor yang relatif tinggi dengan kisaran 4,12–4,18. Dimensi Kemudahan memiliki nilai stabil antara 4,12–4,17 yang menunjukkan layanan mobile banking dinilai cukup mudah digunakan. Pada dimensi Meningkatkan Efektivitas, atribut 9 memperoleh skor tertinggi 4,18 yang menandakan fitur tersebut paling dirasakan manfaatnya oleh nasabah, meskipun atribut lain masih berada pada nilai serupa. Sementara itu, dimensi Bermanfaat juga menunjukkan skor yang baik (4,12–4,17), menandakan layanan dianggap memberi manfaat yang sesuai harapan. Secara keseluruhan, nilai AESDQ yang tinggi mencerminkan bahwa nasabah memiliki ekspektasi besar terhadap kualitas layanan mobile banking BTN Syariah KCPS Meulaboh, sehingga perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan konsistensi layanan agar sejalan dengan harapan tersebut.

Tabel 4. Hasil Rekapitulasi Nilai ACS

Dimensi	Atribut	CS	Jumlah Kuisisioner	ACS
Kemudahan	1	148	90	1,64
	2	155	90	1,72

Dimensi	Atribut	CS	Jumlah Kuisisioner	ACS
	3	154	90	1,71
	4	152	90	1,69
	5	152	90	1,69
Meningkatkan efektivitas	6	152	90	1,69
	7	166	90	1,84
	8	167	90	1,86
	9	155	90	1,72
Bermanfaat	10	164	90	1,82
	11	152	90	1,69
	12	158	90	1,76

Hasil rekapitulasi nilai ACS menunjukkan bahwa dimensi Kemudahan memiliki skor rata-rata 1,64–1,72 yang menandakan layanan cukup membantu namun masih perlu peningkatan. Pada dimensi Meningkatkan Efektivitas, skor relatif lebih tinggi dengan nilai tertinggi pada atribut 8 sebesar 1,86, yang berarti fitur tersebut dinilai paling efektif oleh nasabah, meskipun beberapa atribut lainnya masih berada di kisaran sedang. Sementara itu, dimensi Bermanfaat juga menunjukkan hasil yang baik dengan nilai tertinggi 1,82, namun ada atribut yang hanya mencapai 1,69. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa layanan mobile banking BTN Syariah KCPS Meulaboh dinilai bermanfaat dan cukup efektif, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kepuasan nasabah dapat lebih optimal.

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Nilai IG

Dimensi	Atribut	AESFQ	ACS	IG
Kemudahan	1	1,72	1,64	0,078
	2	1,74	1,72	0,022
	3	1,73	1,71	0,022
	4	1,71	1,69	0,022
	5	1,69	1,69	0,000
Meningkatkan efektivitas	6	1,64	1,69	-0,044
	7	1,84	1,84	0,000
	8	1,84	1,86	-0,011
	9	1,70	1,72	-0,022
Bermanfaat	10	1,83	1,82	0,011
	11	0,58	1,69	-1,111
	12	1,74	1,76	-0,011

Hasil rekapitulasi nilai IG menunjukkan bahwa pada dimensi Kemudahan sebagian besar atribut memiliki gap positif kecil (0,022–0,078), artinya layanan sudah cukup sesuai dengan harapan nasabah dan tidak memerlukan perbaikan mendesak. Pada dimensi Meningkatkan Efektivitas terdapat gap negatif kecil (–0,044 hingga –0,022) yang menandakan adanya perbedaan antara harapan dan kinerja, meskipun tidak terlalu signifikan. Sementara itu, dimensi Bermanfaat memperlihatkan kondisi paling kritis, khususnya pada atribut 11 dengan nilai gap –1,111 yang menunjukkan ketidakpuasan terbesar nasabah. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa layanan mobile banking BTN Syariah KCPS Meulaboh sudah relatif baik pada aspek kemudahan, namun perlu perhatian serius terutama pada atribut dengan gap negatif besar agar kepuasan nasabah dapat ditingkatkan.

Tabel 6. Hasil Rekapitulasi Nilai IGK

Dimensi	Atribut	IG	IG Bar	IG Total	IGk
Kemudahan	1	0,078	0,029	0,144	-0,1222
	2	0,022	0,029	0,144	-0,1778
	3	0,022	0,029	0,144	-0,1778
	4	0,022	0,029	0,144	-0,1778
	5	0,000	0,029	0,144	-0,2000

Dimensi	Atribut	IG	IG Bar	IG Total	IGk
Meningkatkan efektivitas	6	-0,011	-0,283	-1,133	-0,2611
	7	-0,022	-0,283	-1,133	-0,2722
	8	0,011	-0,283	-1,133	-0,2389
	9	-1,111	-0,283	-1,133	-1,3611
Bermanfaat	10	0,011	-0,370	-1,111	-0,3222
	11	-1,111	-0,370	-1,111	-1,4444
	12	-0,011	-0,370	-1,111	-0,3444

Hasil rekapitulasi nilai IGk menunjukkan bahwa dimensi Kemudahan memiliki nilai relatif stabil dengan gap kecil (-0,1222 hingga -0,2000), artinya layanan sudah cukup sesuai ekspektasi dan hanya perlu dipertahankan. Pada dimensi Meningkatkan Efektivitas, sebagian besar atribut memiliki gap moderat, namun atribut 9 menonjol dengan nilai -1,3611 yang menunjukkan kelemahan signifikan dalam efektivitas layanan. Dimensi Bermanfaat juga memperlihatkan hasil serupa, di mana atribut 11 memiliki gap terbesar -1,4444 yang menandakan rendahnya manfaat yang dirasakan nasabah. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan mobile banking BTN Syariah KCPS Meulaboh relatif baik pada aspek kemudahan, terdapat kelemahan serius pada atribut tertentu dalam dimensi efektivitas dan manfaat yang harus segera ditangani agar kepuasan nasabah dapat terjaga.

Tabel 7. Hasil Rekapitulasi Nilai AESDQk

Dimensi	Atribut	AESD Q	AESDQ bar	AESDQ total	AESDQk
Kemudahan	1	4,16	4,144	20,722	3,944
	2	4,17	4,144	20,722	3,943
	3	4,12	4,144	20,722	3,946
	4	4,16	4,144	20,722	3,944
	5	4,12	4,144	20,722	3,946
Meningkatkan efektivitas	6	4,12	4,150	16,600	3,902
	7	4,17	4,150	16,600	3,899
	8	4,13	4,150	16,600	3,901
	9	4,18	4,150	16,600	3,898
Bermanfaat	10	4,17	4,140	12,410	3,801
	11	4,12	4,140	12,410	3,805
	12	4,12	4,140	12,410	3,805

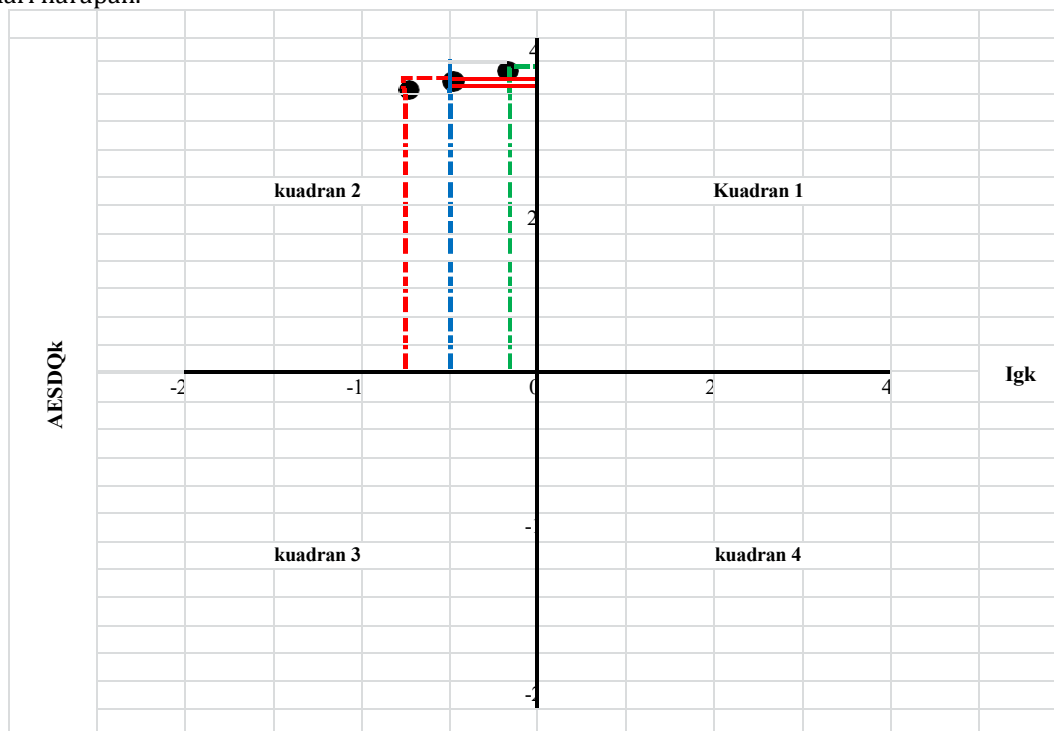
Berdasarkan hasil rekapitulasi nilai AESDQk menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki skor tinggi dan relatif konsisten, dengan kisaran 3,898–3,946. Dimensi Kemudahan mencatat nilai rata-rata tertinggi (sekitar 3,94–3,95), menandakan layanan mobile banking cukup mudah digunakan sesuai harapan nasabah. Dimensi Meningkatkan Efektivitas sedikit lebih rendah (3,898–3,902), namun tetap menunjukkan bahwa fitur layanan dinilai membantu aktivitas perbankan. Sementara itu, dimensi Bermanfaat memiliki nilai terendah (3,801–3,805), mengindikasikan bahwa manfaat layanan dirasakan baik tetapi belum seoptimal aspek kemudahan. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa ekspektasi nasabah terhadap layanan mobile banking BTN Syariah KCPS Meulaboh sangat tinggi, sehingga perusahaan perlu menjaga kualitas yang sudah baik sekaligus meningkatkan manfaat layanan agar sejalan dengan kebutuhan nasabah.

Tabel 8. Hasil Rekapitulasi Nilai Rata-Rata IGk dan AESDQk

Dimensi	Warna Garis	IGk	AESDQk
Kemudahan	Hijau	-0,1222	3,944
		-0,1778	3,943
		-0,1778	3,946
		-0,1778	3,944
		-0,2000	3,946
Rata-rata		-0,1711	3,945
Meningkatkan efektivitas	Biru	-0,2611	3,902
		-0,2722	3,899
		-0,2389	3,901
		-1,3611	3,898
Rata-rata		-0,5333	3,900
Bermanfaat	Merah	-0,3222	3,801

		-1,4444	3,805
		-0,3444	3,805
Rata-rata		-0,7036	3,804

Hasil rekapitulasi rata-rata IGk dan AESDQk menunjukkan bahwa dimensi Kemudahan (garis hijau) memiliki gap terkecil dengan nilai $-0,1711$ dan skor ekspektasi $3,945$, sehingga dinilai cukup sesuai dengan harapan nasabah. Dimensi Meningkatkan Efektivitas (garis biru) menunjukkan gap lebih besar ($-0,5333$) dengan skor $3,900$, yang berarti efektivitas layanan masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Sementara itu, dimensi Bermanfaat (garis merah) memiliki gap terbesar ($-0,7036$) dengan skor $3,804$, mengindikasikan bahwa manfaat layanan yang dirasakan nasabah masih jauh dari harapan.



Gambar 7. Matrik Improvement Gap Analysis (IGA)

Berdasarkan Gambar 7 di atas, maka hasil matrik untuk dimensi kemudahan berwarna hijau dengan nilai rata-rata IGk sebesar $-0,1711$ dan nilai rata-rata AESDQk sebesar $3,945$. Untuk dimensi meningkatkan efektivitas berwarna biru dengan nilai rata-rata IGk sebesar $-0,5333$ dan nilai rata-rata AESDQk sebesar $3,900$ sedangkan untuk dimensi bermanfaat berwarna merah dengan nilai rata-rata IGk sebesar $-0,7036$ dan nilai rata-rata AESDQk sebesar $3,804$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa matrik IGA berada pada kuadran II. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Mobile Banking BTN Syariah KCPS Meulaboh jika diukur menggunakan metode Importance Gap Analysis (IGA) masih berada pada kategori kurang puas. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata gap yang bernilai negatif. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan mobile banking belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan nasabah.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data menggunakan metode Importance Gap Analysis (IGA), didapat nilai IGk pada dimensi kemudahan sebesar $-0,1711$ dengan skor AESDQk $3,945$, pada dimensi meningkatkan efektivitas sebesar $-0,5333$ dengan skor AESDQk $3,900$, dan pada dimensi bermanfaat sebesar $-0,7036$ dengan skor $3,804$. Nilai tersebut masuk dalam kuadran II dengan nilai negatif. Dengan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan mobile banking belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan nasabah.

REFERENSI

- [1] E. Zulfahmi, R. Lilisdar, P. Ferdianti, C. Nurita, and D. F. Puspita, "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital," *Al-Iqtishad J. Perbank. Syariah dan Ekon. Islam*, vol. 1, no. 1, pp. 34–43, Aug. 2023, doi: 10.47498/iqtishad.v1i1.2213.
- [2] I. S. Manurung, "Starategi Pemasaran Bank BTN Syariah Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Terhadap Produk KPR Pada BTN Syariah KCP Setiabudi Menggunakan Analisis Soar," *Maslahah J. Manaj. dan Ekon. Syariah*, vol. 2, no. 2, pp. 342–355, Feb. 2024, doi: 10.59059/maslahah.v2i2.1102.
- [3] S. Zakiah, "Efektivitas penggunaan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah pada bank Aceh syariah di kabupaten Aceh barat," *J. Sains Ris.*, vol. 13, no. 1, pp. 113–124, May 2023, doi: 10.47647/jsr.v13i1.975.

- [4] F. Rahmah and S. Sutono, "Layanan Mobile Banking dalam Mewujudkan Kepuasan Nasabah BSI di Surabaya," *J. Bisnis, Ekon. Syariah, dan Pajak*, vol. 1, no. 3, pp. 91–112, Sep. 2024, doi: 10.61132/jbep.v1i3.492.
- [5] M. S. K. Lubis and K. Tambunan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Kepada Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Selaku Variable Intervening (Studi Kasus Bsi Kacab Binjai)," *Regress J. Econ. Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 53–59, Oct. 2022, doi: 10.57251/reg.v2i1.275.
- [6] S. Rahayu, "Analysis Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Bsi Di Aceh Dengan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis," *J. Ilm. Akuntansi, Manaj. dan Ekon. Islam*, vol. 5, no. 1, pp. 82–95, Jan. 2022, doi: 10.36085/jam-ekis.v5i1.2995.
- [7] M. Fahlevi SI and Y. Yusnaldi, "Tingkat Kepuasan Generasi Z Terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah yang Beroperasi di Provinsi Aceh," *J. Bisnis Dan Kaji. Strateg. Manaj.*, vol. 6, no. 2, Oct. 2022, doi: 10.35308/jbkan.v6i2.6287.
- [8] S. Kermanshachi, T.J. Nipa, and H. Nadiri, "Service quality assessment and enhancement using Kano model," *PLOS ONE*, 2022. doi: 10.1371/journal.pone.0264423.
- [9] A. Safrianti, and S.S. Tjandra, "Integrating Modified Lodgserv With Improvement Gap Analysis To Design Hotel Service Improvements," *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, vol. 6, no. 3, pp. 2051–2058, 2022. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v6i3.6355>.
- [10] O.S. Ighomereho, A.A. Ojo, O.S. Omoyele, and O.S. Olabode, "From service quality to e-service quality: measurement, dimensions and model," *J. of Management Information and Decision Sciences*, vol. 25, no. 1, pp. 1–15, 2022.
- [11] F. Malahati, A. U. B, P. Jannati, Q. Qathrunnada, and S. Shaleh, "Kualitatif : Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi," *J. Pendidik. DASAR*, vol. 11, no. 2, pp. 341–348, Dec. 2023, doi: 10.46368/jpd.v11i2.902.
- [12] D. Destianah, H. Hilda, and F. Fakhrina, "Pengaruh Fitur Layanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia KC," *SANTRI J. Ekon. dan Keuang. Islam*, vol. 2, no. 6, pp. 16–24, Nov. 2024, doi: 10.61132/santri.v2i6.953.
- [13] G. Nurushofia, P. Salsabila, M. F. Yusuf, H. Saraswati, and W. Hidayat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Banking," *Maisyatuna*, vol. 4, no. 3, pp. 44–51, Jun. 2023, doi: 10.53958/mt.v4i3.246.
- [14] P. Wulandari, N. Aisah, and C. Chairina, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa UINSU)," *J. Ekon. Manaj. dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 1–5, Jan. 2023, doi: 10.47233/jemb.v1i1.435.
- [15] F. Afriliyana, I. S. Wahyuni, A. Fairsam, H. Saraswati, and W. Hidayat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)," *MUQADDIMAH J. Ekon. Manajemen, Akunt. dan Bisnis*, vol. 1, no. 3, pp. 127–137, Jun. 2023, doi: 10.59246/muqaddimah.v1i3.354.
- [16] A. Nugraha, "Analisis Pemanfaatan Financial Teknologi (BTN Mobile) Pada Bank BTN Syariah (Bank BTN KC Syariah Medan)," *J. Islam. Econ. Financ.*, vol. 2, no. 1, pp. 199–207, Jan. 2024, doi: 10.59841/jureksi.v2i1.904.
- [17] G. Tontoni, "Improvement Gap Analysis," *J. of Service Theory and Practice.*, Vol. 20, No. 6, Pp. 565–584, 2023.
- [18] I. Diva, F. F. Ashal, and I. R. Ridha, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam," *J. Sharia Econ.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 198–214, Dec. 2022, Doi: 10.22373/Jose.V3i2.2080.
- [19] S. Rahayu and I. Widyastuti, "The Impact of Mobile Banking (M-Banking) Services on Customer Satisfaction of the State Savings Bank (BTN)," *Excellent*, vol. 9, no. 2, pp. 180–186, Dec. 2022, doi: 10.36587/exc.v9i2.1363.