

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE BANK BTPN PALEMBANG MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Difa Chairunnisa *¹

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma,
Palembang Indonesia
211410058@gmail.com

Tata Sutabri

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma,
Palembang Indonesia
Initata.sutabri@gmail.com

ABSTRACT

Bank BTPN is a national private bank that focuses on empowering communities by providing access to financial services to underserved sectors. Bank BTPN has been operating in Palembang for several years and continues to develop innovative and inclusive financial services for the local community. This journal discusses the history, profile, and services provided by Bank BTPN in Palembang. The research method used is literature study and observation. The results show that Bank BTPN has successfully made a significant contribution to improving financial inclusion and economic empowerment in Palembang. Bank BTPN has a strong strategy in building relationships with customers and the community through financial education programs and financial services that meet their needs. However, the challenge faced by Bank BTPN in Palembang is competition with other banks that also offer similar financial services. Therefore, Bank BTPN needs to continue to strengthen its marketing strategy and product innovation to maintain its position as a bank that is able to provide inclusive and affordable financial services to the community in Palembang.

Keywords: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Bank BTPN adalah salah satu bank swasta nasional yang memiliki fokus pada pemberdayaan masyarakat dengan memberikan akses keuangan kepada sektor-sektor yang kurang terlayani. Bank BTPN telah beroperasi di Palembang selama beberapa tahun dan terus mengembangkan layanan keuangan yang inovatif dan inklusif untuk masyarakat lokal. Jurnal ini membahas tentang sejarah, profil, dan layanan yang disediakan oleh Bank BTPN di Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank BTPN telah berhasil memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan inklusi keuangan dan pemberdayaan ekonomi di Palembang.

¹ Corresponding author.

Bank BTPN memiliki strategi yang kuat dalam membangun hubungan dengan nasabah dan masyarakat melalui program-program edukasi keuangan dan layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, tantangan yang dihadapi oleh Bank BTPN di Palembang adalah persaingan dengan bank-bank lain yang juga menawarkan layanan keuangan serupa. Oleh karena itu, Bank BTPN perlu terus memperkuat strategi pemasaran dan inovasi produk untuk mempertahankan posisinya sebagai bank yang mampu memberikan layanan keuangan yang inklusif dan terjangkau bagi masyarakat di Palembang.

Kata Kunci: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Bank BTPN adalah salah satu bank swasta terbesar di Indonesia yang fokus pada layanan keuangan inklusif dan pemberdayaan ekonomi masyarakat. Bank BTPN didirikan pada tahun 1958 dan telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir dengan menawarkan layanan keuangan yang inklusif dan inovatif. Salah satu fokus utama Bank BTPN adalah untuk memperluas akses ke layanan keuangan bagi masyarakat yang belum terlayani oleh sistem keuangan formal, seperti pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), dan kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses ke bank konvensional.

Palembang adalah salah satu kota di Indonesia yang memiliki potensi besar untuk mengembangkan sektor UMKM. Namun, sebagian besar pelaku usaha mikro dan kecil di Palembang masih menghadapi kendala dalam mengakses layanan keuangan yang dibutuhkan untuk mengembangkan usaha mereka. Oleh karena itu, Bank BTPN melihat peluang untuk memperluas jangkauannya di kota ini dan meningkatkan pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui layanan keuangan inklusif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh layanan keuangan inklusif yang disediakan oleh Bank BTPN terhadap pemberdayaan ekonomi masyarakat di Palembang. Penelitian ini akan mengukur kinerja Bank BTPN dalam memberikan layanan keuangan inklusif, serta memeriksa hubungan antara layanan keuangan inklusif dan pemberdayaan ekonomi masyarakat di kota Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada nasabah Bank BTPN di Palembang.

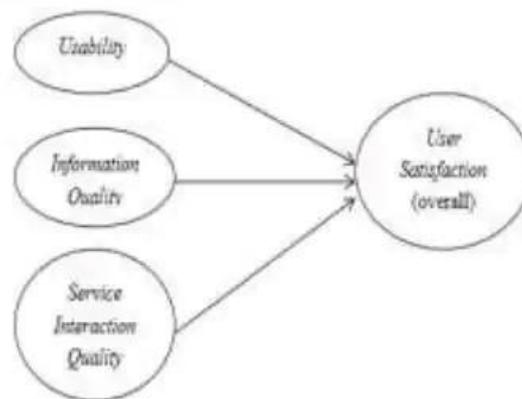
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan layanan keuangan inklusif dan pemberdayaan ekonomi masyarakat di kota Palembang, serta memberikan masukan bagi Bank BTPN untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan layanan keuangan inklusif di wilayah ini.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode WebQual 4.0 berbasis kuesioner adalah salah satu cara untuk mengukur kualitas situs web melalui lima dimensi, yaitu keandalan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, keterlibatan pengguna, dan inovasi. Berikut adalah langkah-langkah pengukuran menggunakan metode WebQual 4.0 berbasis kuesioner:

- **Persiapan kuesioner:** Kuesioner harus disusun dengan baik agar dapat mengukur lima dimensi WebQual 4.0 secara efektif. Kuesioner dapat disesuaikan dengan jenis situs web yang ingin diteliti dan karakteristik pengguna.
- **Pengujian kuesioner:** Sebelum digunakan, kuesioner perlu diuji coba untuk memastikan bahwa dapat mengukur lima dimensi WebQual 4.0 secara efektif.
- **Pengumpulan sampel:** Sampel pengguna situs web perlu dipilih secara acak. Jumlah sampel yang dibutuhkan tergantung pada kebutuhan penelitian dan metode analisis yang akan digunakan.
- **Pengiriman kuesioner:** Kuesioner dapat dikirimkan melalui email, media sosial, atau situs web. Hal ini tergantung pada cara yang paling efektif untuk mencapai sampel pengguna yang diinginkan.
- **Analisis data:** Data yang diperoleh dari kuesioner dapat dianalisis menggunakan berbagai metode, seperti analisis deskriptif dan analisis faktor. Hal ini dapat membantu untuk mengukur lima dimensi WebQual 4.0 dan menentukan kekuatan dan kelemahan situs web.
- **Interpretasi hasil:** Hasil analisis dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas situs web dan meningkatkan pengalaman pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi masalah dan kelemahan pada situs web dan mengembangkan solusi untuk memperbaikinya.

Dalam pengukuran kualitas situs web dengan metode WebQual 4.0 berbasis kuesioner, penting untuk memastikan bahwa kuesioner disusun dengan baik dan pengumpulan sampel dilakukan secara acak agar data yang diperoleh dapat diandalkan. Interpretasi hasil juga penting untuk menentukan langkah-langkah perbaikan yang perlu dilakukan pada situs web.



Gambar 1. Parameter penelitian

Perangkat WebQual 4.0

3 parameter penelitian WebQual 4.0 yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas situs web:

- **Kemudahan Penggunaan:** Parameter ini mencakup kemudahan penggunaan situs web. Kemudahan penggunaan adalah faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu situs web. Parameter penelitian yang dapat digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan termasuk jumlah klik yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, navigasi situs web, kesederhanaan tampilan situs web, dan ketersediaan fitur pencarian.
- **Kepuasan Pengguna:** Parameter ini mencakup kepuasan pengguna terhadap situs web. Kepuasan pengguna sangat penting karena dapat mempengaruhi loyalitas pengguna dan penggunaan ulang situs web. Parameter penelitian yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna termasuk persepsi pengguna terhadap kualitas informasi yang disajikan, performa situs web, dan ketersediaan informasi yang diinginkan.
- **Keterlibatan Pengguna:** Parameter ini mencakup keterlibatan pengguna dengan situs web. Keterlibatan pengguna dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan memperkuat loyalitas pengguna. Parameter penelitian yang dapat digunakan untuk mengukur keterlibatan pengguna termasuk tingkat interaksi pengguna dengan situs web, jumlah waktu yang dihabiskan pengguna di situs web, dan tingkat partisipasi pengguna dalam fitur-fitur situs web.

WebQual 4.0 adalah pengembangan dari metode WebQual yang awalnya dikembangkan oleh Yoo dan Donthu pada tahun 2001. WebQual 4.0 adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna (user experience) pada situs web atau aplikasi mobile.

Penelitian menggunakan WebQual 4.0 pada analisis Bank BTPN, langkah-langkah yang bisa dilakukan adalah sebagai berikut:

- Identifikasi tujuan penelitian: Tujuan penelitian harus jelas dan terfokus pada isu-isu yang ingin diteliti. Misalnya, apakah pengguna merasa kecewa dengan layanan perbankan online Bank BTPN? Apakah pengguna merasa kebingungan saat menggunakan aplikasi mobile Bank BTPN? Atau, apakah pengguna merasa termotivasi untuk menggunakan layanan perbankan Bank BTPN setelah menggunakan situs web atau aplikasi mobile mereka?
- Identifikasi populasi dan sampel: Populasi yang akan diteliti dapat berupa nasabah Bank BTPN yang menggunakan layanan perbankan online atau aplikasi mobile. Sampel dapat dipilih secara acak dari populasi tersebut. Jumlah sampel yang dibutuhkan tergantung pada kebutuhan penelitian dan metode analisis yang akan digunakan.
- Kuesioner: Kuesioner dapat disusun menggunakan lima dimensi WebQual 4.0, yaitu keandalan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, keterlibatan pengguna, dan inovasi. Kuesioner dapat disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dan karakteristik pengguna Bank BTPN.
- Pengumpulan Data: Pengumpulan data dapat dilakukan secara online melalui situs web atau aplikasi mobile Bank BTPN yang diteliti. Pengumpulan data juga dapat dilakukan melalui cara lain seperti wawancara atau survei online. Penting untuk memastikan bahwa responden telah menggunakan layanan perbankan online atau aplikasi mobile Bank BTPN dan bahwa data yang dikumpulkan bersifat anonim dan terjamin kerahasiaannya.
- Analisis data: Data yang telah terkumpul dapat dianalisis dengan menggunakan berbagai teknik analisis statistik, seperti regresi linier, analisis faktor, dan analisis jalur. Analisis ini akan membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pengalaman pengguna pada situs web atau aplikasi mobile Bank BTPN dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.
- Interpretasi hasil: Hasil analisis data dapat diinterpretasikan untuk mengetahui apakah pengguna merasa puas dengan layanan perbankan online atau aplikasi mobile Bank BTPN. Hasil juga dapat diinterpretasikan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pengalaman pengguna pada situs web atau aplikasi mobile Bank BTPN dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

Penelitian menggunakan WebQual 4.0 pada analisis Bank BTPN dapat memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan online atau aplikasi mobile Bank BTPN dan mempertahankan kepuasan nasabah.

BTPN adalah salah satu bank di Indonesia yang mengembangkan aplikasi perbankan digital bernama Jenius. Aplikasi Jenius dirancang untuk memudahkan

pengguna dalam melakukan transaksi keuangan secara digital, seperti transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, investasi, dan lain sebagainya.

Bank BTPN menggunakan aplikasi Jenius sebagai salah satu strategi untuk menghadapi persaingan di industri perbankan digital. Aplikasi Jenius menawarkan berbagai fitur dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabah yang ingin bertransaksi secara digital dan efisien.

Beberapa keuntungan yang diberikan oleh Bank BTPN melalui aplikasi Jenius antara lain:

- Kemudahan dalam proses pembukaan akun: Proses pembukaan akun pada aplikasi Jenius dapat dilakukan secara online dan cepat.
- Fitur kartu debit fisik dan virtual: Pengguna aplikasi Jenius dapat memesan kartu debit fisik dan virtual melalui aplikasi untuk melakukan transaksi online dan offline.
- Fitur uang elektronik: Aplikasi Jenius memiliki fitur uang elektronik yang memudahkan pengguna untuk melakukan pembayaran di merchant yang telah bekerja sama dengan Bank BTPN
- Fitur pengelolaan keuangan: Aplikasi Jenius memiliki fitur pengelolaan keuangan yang memudahkan pengguna untuk mengatur anggaran keuangan dan melacak pengeluaran.
- Fitur investasi: Aplikasi Jenius juga menyediakan fitur investasi seperti tabungan berjangka, reksa dana, dan obligasi yang dapat diakses melalui aplikasi.



Gambar 2. Tampilan aplikasi jenius

Melalui aplikasi Jenius, Bank BTPN dapat menjawab kebutuhan nasabah yang ingin bertransaksi secara digital dan efisien. Aplikasi Jenius juga memudahkan Bank BTPN dalam melakukan pengelolaan keuangan dan memberikan layanan perbankan yang lebih baik kepada nasabah. Dengan demikian, Bank BTPN dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat posisinya di industri perbankan digital.

PEMBAHASAN

Kebutuhan dan perangkat kuisisioner

Perangkat kuisisioner disusun dalam bentuk pertanyaan, setiap pertanyaan memiliki 5 jawaban. Dari perangkat WebQual 4.0 disusun pertanyaan menjadi 3 parameter.

Tabel 1. Parameter kuisisioner Website Bank BTPN

No	Parameter 1 : kualitas penggunaan pertanyaan
1.	Seberapa mudah Anda menemukan informasi yang dibutuhkan di situs web Bank BTPN?
2.	Seberapa mudah navigasi di situs web Bank BTPN?
3.	Apakah tampilan situs web Bank BTPN mudah dipahami?
4.	Seberapa efektif fitur pencarian di situs web Bank BTPN?
5.	Seberapa puas Anda dengan kualitas informasi yang disajikan di situs web Bank BTPN?
	Parameter 2 : kualitas informasi
1.	Seberapa akurat informasi yang disajikan pada situs web Bank BTPN?
2.	Seberapa konsisten informasi yang disajikan pada situs web Bank BTPN?
3.	Seberapa aman informasi yang disajikan pada situs web Bank BTPN dari ancaman keamanan seperti hacking atau pencurian data?
4.	Seberapa relevan informasi yang disajikan pada situs web Bank BTPN dengan kebutuhan pengguna?
5.	Seberapa lengkap informasi yang disajikan pada situs web Bank BTPN?
	Parameter 3 : Kualitas Layanan
1.	Apakah nasabah merasa didengar dan diberikan solusi yang memuaskan?
2.	Apakah prosesnya mudah dan efisien?
3.	Apakah staf Bank BTPN ramah dan membantu, serta mampu memberikan informasi yang jelas dan tepat?
4.	Apakah Bank BTPN memiliki sistem keamanan yang baik dan mampu melindungi informasi pribadi nasabah?
5.	Apakah Anda merasa mudah untuk mengakses layanan Bank BTPN?

Kebutuhan Sistem Kuisisioner Bank BTPN

Setelah memperoleh persetujuan untuk penelitian ini, dari pimpinan Bank BTPN, sistem kuisisioner Website Bank BTPN dipersiapkan.

Prosedur bisnis pelaksanaan pengumpulan data :

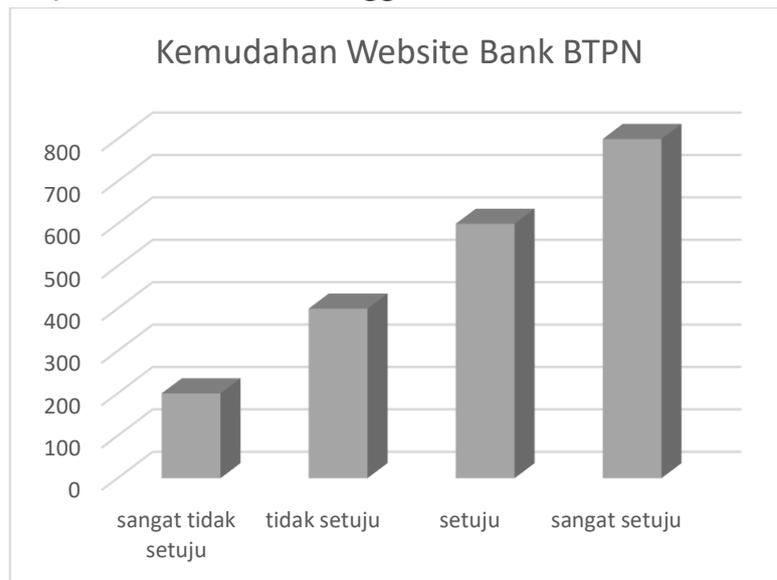
1. Persiapan:

- Target responden: mahasiswa bina darma untuk semua program studi dengan tahun angkatan 2021/2022 Pemilihan target ini dengan mempertimbangkan bahwa mahasiswa Bina Darma 2021/2022 sudah memiliki pengalaman dengan memiliki keterkaitan Bank BTPN seperti mempunyai rekening Bank BTPN, baik Website Bank BTPN lama dan versi baru. Jadwal pelaksanaan pengisian kuisisioner: 9 Juli 2023 sd 10 Juli 2023. Pada jadwal tersebut, setiap mahasiswa Bina Darma 2021/2022 yang menggunakan Wi-Fi Bidar otomatis harus login menggunakan e-mail

@student.binadarma.ac.id masing-masing. Setelah berhasil login, maka mahasiswa diarahkan ke fitur kuesioner dan diwajibkan untuk mengisi kuesioner dengan lengkap.

2. Pelaksanaan Pengisian dan Hasil Kuesioner

- a. Dalam kurun jadwal 9 Juli sd 10 Juli 2023, kuesioner terisi oleh 202 mahasiswa aktif Bidar angkatan 2021/2022. Tercatat jumlah total mahasiswa 2021/2022 Bidar adalah 506 mahasiswa, berarti responden yang mengisi sebesar 67%.
- b. Ekspor file data isian kuesioner menjadi file MS Excel untuk pengolahan lebih lanjut. Data hasil pengisian kuesioner, untuk sementara diolah dan ditampilkan dalam bentuk grafik batang. Gambar-3 memperlihatkan contoh hasil kuesioner untuk pertanyaan: Kemudahan menggunakan Website Bank BTPN.



Gambar 3. Grafik Data Hasil Kuisioner

File data hasil kuesioner dimuat dalam format MS Excel (.xls). Tabel-2 memperlihatkan contoh tabel rekapitulasi pilihan jawaban 202 responden kuesioner untuk parameter Kualitas Penggunaan Website Bank BTPN.

Table 2. Data Hasil Kuisioner

KUALITAS PENGGUNAAN JUMLAH JAWABAN						
NO	SS	S	TS	STS	TOTAL	
1.	102	68	12	20	202	
2.	122	58	6	16	202	
3.	98	70	20	14	202	
4.	140	40	12	10	202	
5.	100	60	40	2	202	

KESIMPULAN

Dari hasil studi literatur dan hasil kuisioner di dapatkan terhadap Website Bank BTPN sebagai berikut:

1. Website Bank BTPN tepat digunakan sebagai studi kasus aplikasi perangkat WebQual 4.0. Website Bank BTPN setiap saat diakses oleh sekitar 1.000 mahasiswa Bidar, dan pihak pengelola tentu memerlukan perangkat evaluasi yang mampu mendukung pengukuran kualitas sistem Website Bank BTPN, dari sudut pandang kepuasan pengguna.
2. Responden sebanyak 202 mahasiswa Unpar angkatan tahun 2021/2022 memadai sebagai sampel yang mewakili populasi mahasiswa Bidar. Tahun angkatan 2021/2022 memuat jumlah mahasiswa aktif terbanyak dan sudah memiliki pengalaman sebagai pengguna Website Bank BTPN, baik versi sebelum lama maupun versi baru sehingga pemahaman saat mengisi kuesioner menjadi lebih lengkap.
3. Secara berkala, pihak pengelola Website Bank BTPN perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas Website Bank BTPN, sehingga kualitas pelayanan semakin ditingkatkan.

Untuk penelitian selanjutnya, terkait pengembangan penerepan Website Bank BTPN disarankan beberapa hal diantara lain:

1. Desain yang Responsif: Bank BTPN dapat memperbaharui desain website mereka agar lebih responsif dan mudah digunakan di berbagai perangkat, seperti komputer, laptop, tablet, atau smartphone. Desain yang responsif akan membuat pengalaman pengguna lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Konten yang Informatif: Bank BTPN dapat menyajikan konten yang lebih informatif dan mudah dipahami oleh nasabah. Konten yang informatif akan membantu nasabah untuk memahami produk dan layanan Bank BTPN dengan lebih baik, sehingga dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan Bank BTPN.
3. Keamanan: Bank BTPN perlu memastikan bahwa website mereka memiliki sistem keamanan yang baik untuk melindungi informasi pribadi nasabah, seperti sistem keamanan SSL atau enkripsi data. Hal ini akan memberikan rasa aman dan percaya kepada nasabah ketika menggunakan layanan Bank BTPN.
4. Integrasi dengan Sosial Media: Bank BTPN dapat memperbaharui website mereka dengan mengintegrasikan sosial media, seperti Facebook, Twitter, Instagram atau LinkedIn. Hal ini akan memudahkan nasabah untuk mengakses informasi terbaru, promosi atau layanan yang ditawarkan oleh Bank BTPN.
5. Fitur yang Inovatif: Bank BTPN dapat menambahkan fitur-fitur inovatif pada website mereka, seperti chatbot, Virtual Assistant, atau FAQ interaktif. Hal ini

akan memudahkan nasabah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka dan meningkatkan kepuasan nasabah.

6. Pembaruan Berkala: Bank BTPN perlu melakukan pembaruan berkala pada website mereka untuk memastikan bahwa website selalu terbaru dan sesuai dengan perkembangan teknologi terbaru. Hal ini akan membantu Bank BTPN tetap relevan dan menarik bagi nasabah.

DAFTAR RUJUKAN

- Rosa de Lima E. Padmowati, Adithia Theo Buditama. (2019). *Aplikasi Perangkat WebQual 4.0 Untuk Pengukuran Informasi Student Portal Unpar*
- Nurmaini Dalimunthe, Arabaitul Adawiyah, Tricia Karina. *Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)*
- Nike Anabella, Vera Intanie Dewi. (Universitas Katolik Parahyangan). *Analisa Komparasi Kinerja Keuangan PT Bank BTPN. Tbk Sebelum Dan Sesudah Merger*
- Roymon Panjaitan. (2019). *Analisa Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional BTPN TBK. E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 12(1), 1-12.*
- Dafid Dafid, Dian Novita. (STMIK GI MDP Palembang Sumatera Selatan). *Metode WebQual 4.0 Untuk Analisis Kualitas Web Pembelajaran Vol 1, No 2 (2018)*
- Tata Sutabri. (2012). *Analisis Sistem Informasi*
- Tata Sutabri, Tito Sugiharto, Rio Andriyat Krisdiawan, Muhammad Abd Azis *Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Progres Proyek Properti Berbasis Website Pada PT Peruri Properti. Jurnal Teknlogi Informatika dan Komputer MH. Thamrin Volume 8 No 2; September 2022*
- Tata Sutabri, Alex Wijaya, Rahayu Amalia. (Universitas Bina Darma). *Ticket Reservation System Design with Web-Based Vol 6, No 1,1 (2022)*
- Tata Sutabri. (2012). *Konsep Sistem Informasi*
- Yohanes Bowo Widodo, Silvia Ayu Anggraeini, Tata Sutabri. *Perancangan Sistem Pakar Diagnosis Penyakit Diabetes Berbasis Web Menggunakan Algoritma Naive Bayes Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH. Thamrin Volume 7 No 1; Maret 2021*