

INTISARI

Dunia perbankan di masa ini telah mengalami begitu banyak kemajuan di bidang teknologi, baik dari sistem yang dikembangkan oleh setiap bank maupun yang dikembangkan oleh regulator. Hal tersebut dikarenakan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi akan kemudahan dan keamanan dalam melakukan transaksi perbankan. Perbankan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik, salah satunya adalah di bidang teknologi untuk memenangkan persaingan antar bank yang semakin ketat. Teknologi yang unggul akan memengaruhi preferensi pelanggan dalam memilih layanan perbankan yang sesuai atau melebihi harapan. Salah satu layanan tersebut adalah layanan *mobile banking*.

Bank Jateng Syariah juga ikut berkompetisi dalam persaingan melalui pengembangan layanan *mobile banking*nya, yaitu Bima Mobile. Pada November 2023, ulasan Bima Mobile pada aplikasi Google Playstore masih belum memuaskan. Aplikasi ini hanya mendapatkan rating 2,5 dari skala 5 dengan sekitar 6.700 ulasan dan lebih dari 500.000 jumlah unduhan. Namun terdapat bias karena *customer* yang kecewa lebih sering meninggalkan ulasan buruk dibandingkan *customer* yang puas dan mau meninggalkan ulasan positif. Penelitian terkait hal tersebut perlu dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas layanan yang sesungguhnya dirasakan oleh pelanggan serta melakukan strategi perbaikan yang tepat untuk menyediakan layanan Bima Mobile yang sesuai dengan preferensi pelanggan guna menciptakan loyalitas pada penggunaan Bima Mobile.

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat empat faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan pada penggunaan Bima Mobile, yaitu :

- Desain tampilan
- Kualitas sistem
- Jaminan keamanan
- Kualitas layanan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa setiap faktor tersebut berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan pada penggunaan Bima Mobile. Hasil penelitian ini juga memberikan rekomendasi terkait strategi yang perlu dikembangkan oleh Bank Jateng Syariah guna menciptakan loyalitas pelanggan dalam penggunaan Bima Mobile.

Kata kunci: desain tampilan, kualitas sistem, jaminan keamanan, kualitas layanan, loyalitas nasabah

ABSTRACT

The banking industry has experienced numerous advances in technology, both from systems developed by individual banks and those regulated by authorities. This trend is attributed to the growing public demand for convenience and security in banking transactions. Banks are striving to offer superior services, particularly in technology, to stay ahead in the increasingly fierce competition. Advanced technology significantly influences customer preferences in selecting banking services that meet or exceed their expectations. One such service is *mobile banking*.

Bank Jateng Syariah is also competing in this landscape through the enhancement of its *mobile banking* service, Bima Mobile. As of November 2023, Bima Mobile's reviews on the Google Playstore were unsatisfactory, garnering a rating of only 2.5 out of 5, based on approximately 6,700 reviews and over 500,000 downloads. However, it's important to note that dissatisfied customers tend to leave negative reviews more frequently than satisfied customers leave positive ones. Therefore, further research is necessary to comprehensively understand the perceived service quality by customers and to devise appropriate improvement strategies for Bima Mobile, aligning it with customer preferences and fostering loyalty towards its usage.

This study identifies four factors influencing customer loyalty towards Bima Mobile:

- Interface design
- System quality
- Security assurance
- Service quality

Each of these factors positively impacts customer loyalty. The study's findings also offer recommendations for strategies that Bank Jateng Syariah can adopt to cultivate customer loyalty towards Bima Mobile.

Keywords: interface design, system quality, security assurance, service quality, customer loyalty