E-ISSN : 3025-1311
https://ejournal.warunayama.org/kohesi

Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek
Volume 10 No 8 Tahun 2026

PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DALAM MENENTUKAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOVIN BANK MANDIRI TASPEN CABANG JAKARTA UTARA

[1]Muhammad Zaid AbiyyuShafly, [2]Reni Widyastuti
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika,
Universitas Bina Sarana Informatika

Email: [1]zaidabiyyu23@gmail.com, [2]reni.rws@bsi.ac.id

Abstrak

Movin adalah aplikasi digital perbankan milik PT Bank Mandiri Taspen dengan tujuan memudahkan transaksi keuangan nasabah. Dengan penilaian berdasarkan *Google Play Store* aplikasi movin ini mendapatkan *rating* 4.1 karena rating tersebut tergolong kecil jika dibandingkan dengan aplikasi lain yang serupa, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menentukan kepuasan pengguna aplikasi dengan menggunakan metode *Servqual (Service Quality)* dengan kelima dimensinya yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* serta *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menentukan prioritas perbaikan dalam bentuk diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran sehingga diperoleh indikator mana saja yang harus diperbaiki maupun dipertahankan. Hasil keseluruhan rata-rata kualitas layanan dari seluruh dimensi dengan total 3,6, mengacu pada penilaian skala likert, 3,6 dibulatkan menjadi 4 dikategorikan sebagai **"setuju"** bahwa aplikasi movin sudah memberikan kepuasan kepada pengguna. Namun, jika dilihat dari *Gap Servqual*, bahwa terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna, karena nilai akhir dari gap keseluruhan menujukkan bahwa aplikasi Movin **"belum memenuhi harapan pengguna"**, sehingga pihak pengelola harus meningkatkan kualitas layanan tentunya dari segi kinerja aplikasi movin dan maupun kinerja karyawan agar pelayanan yang diterima bisa memenuhi harapan pengguna Movin.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan, *Importance Performance Analysis* (IPA), Movin, *Service Quality (Servqual)*

Abstract

*Movin is a digital banking application owned by PT Bank Mandiri Taspen with the aim of facilitating customer financial transactions. Based on Google Play Store ratings, the Movin app has a rating of 4.1, which is relatively low compared to other similar applications. Therefore, this study aims to determine user satisfaction with the app using the Servqual (Service Quality) method with its five dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, as well as Importance Performance Analysis (IPA), which determines priorities for improvement in the form of a Cartesian diagram divided into four quadrants, thereby identifying which indicators need to be improved or maintained. The overall average service quality score across all dimensions was 3.6, based on a Likert scale. 3.6 is rounded up to 4 and categorized as "**agree**" that the Movin app has satisfied users. However, when viewed from the Servqual Gap, there is a gap between user perceptions and expectations, as the final value of the overall gap*

Article History
Received: Januari 2026
Reviewed: Januari 2026
Published: Januari 2026

Plagiarism Checker No 818
Prefix DOI : Prefix DOI : 10.8734/Kohesi.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Kohesi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

*indicates that the Movin application "**has not met user expectations**." Therefore, the management must improve service quality, both in terms of the Movin application's performance and employee performance, so that the service received can meet the expectations of Movin users.*

***Keywords**: Satisfaction Analysis, Importance Performance Analysis (IPA), Movin, Service Quality (Servqual)*

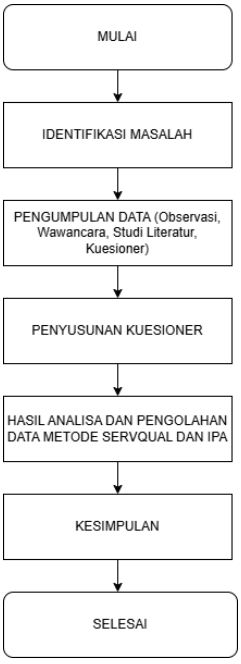
PENDAHULUAN

Berdasarkan aplikasi movin di Google Play Store saat ini sudah mencapai 500.000 ribu pengunduh dengan rating 4.1, yang dimana tergolong rendah dibandingkan dengan aplikasi yang serupa, sehingga dengan banyaknya pengguna dalam aplikasi tersebut memungkinkan adanya kekurangan dalam pelayanan PT. Bank Mandiri Taspen yang berfokus pada nasabah pensiunan ASN dan TNI/POLRI.

Aplikasi Movin dioperasikan secara langsung dibawah Divisi ECO, saat ini masih ditemukan permasalahan yang sering dialami oleh nasabah pada aplikasi tersebut, seperti tidak bisa melakukan transaksi pada aplikasi movin di awal bulan, terkadang terjadi kelambatan dalam proses transaksi, hingga mutasi rekening yang berbeda di aplikasi Movin dengan buku tabungan nasabah dan notifikasi tidak muncul ketika adanya transaksi yang terjadi di awal bulan.

Dengan adanya kelemahan pada aplikasi Movin tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Movin dan seberapa efektif aplikasi Movin bisa mengelola transaksi nasabah pensiunan ASN dan TNI/Polri secara menyeluruh. Hal ini juga bisa menjadi saran perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak penyedia/pengelola aplikasi PT. Bank Mandiri Taspen Cabang Jakarta Utara dari hasil penelitian yang dilakukan.

METODE PENELITIAN



Gambar 1 1 Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar diatas, bahwa penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah dari sebuah sistem informasi, dilanjutkan dengan pengumpulan data meliputi: observasi, wawancara, studi literatur, dan kuesioner. Setelah terkumpulnya data maka dilanjutkan dengan penyusunan kuesioner yang didasarkan pada variabel metode *service quality* (*servqual)*. Setelah proses sebelumnya selesai, maka didapatkanlah hasil dari sebuah hasil olahan data berdasarkan metode *servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Tabel 1 1 Pengguna Aplikasi Movin

NO	KATEGORI NASABAH	TOTAL PENGGUNA
1	Aparatul Sipil Negara (ASN)	75 *User*
2	TNI/Polri	125 *User*

Berdasarkan populasi pengguna aplikasi movin, maka ditentukan sampel penelitian ini dengan rumus

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :
n = Sampel
N = Populasi
e = margin of error (dalam bentuk desimal)

Peneliti menggunakan metode slovin untuk penentuan sampel dengan margin of error tingkat kesalahan 5% dengan rata-rata populasi dalam 1 minggu atau 5 hari kerja sebanyak 200 pengguna yang melakukan kunjungan ke kantor Bank Mandiri Taspen Cabang Jakarta Utara, maka jumlah sampel yang diperoleh:

$$n = \frac{200}{1 + 200(0{,}5)^2} = 134$$

Dari hasil perhitungan penentuan sampel dengan jumlah populasi 200 pengguna didapatkan hasil 133,33 pengguna yang peneliti bulatkan menjadi 134 pengguna aplikasi Movin yang akan dijadikan responden dari jumlah keseluruhan populasi yang ada pada PT Bank Mandiri Taspen Cabang Jakarta Utara.

Untuk pengolahan data dilakukan observasi, wawancara studi literatur, dan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 134 responden yang sudah dijelaskan sebelumnya. Untuk kuesioner didasarkan pada dimensi metode *servqual* sesuai pada tabel berikut:

Tabel 1 2 Dimensi Variabel *Servqual*

Dimensi	Atribut	Skala
Tangibles (Bukti Fisik) (X1)	Tampilan antarmuka movin mudah dipahami	Likert
	Desain aplikasi terlihat modern dan profesional.	Likert
	Menu dan fitur pada aplikasi tersusun rapi serta mudah ditemukan.	Likert
	Ikon, warna, dan tampilan visual membantu memahami informasi.	Likert
	Aplikasi berjalan lancar di perangkat yang digunakan.	Likert
Reliability (Keandalan) (X2)	Aplikasi Movin dapat diakses kapan saja tanpa gangguan berarti.	Likert
	Informasi saldo dan transaksi ditampilkan secara akurat.	Likert
	Proses transaksi berjalan sesuai dengan yang diharapkan.	Likert
	Data nasabah tersimpan dengan aman dan tidak mudah hilang.	Likert
	Aplikasi memberikan hasil yang konsisten setiap kali digunakan	Likert
Responsiveness (Daya Tanggap) (X3)	Aplikasi merespon perintah pengguna dengan cepat.	Likert
	Pihak bank cepat menanggapi keluhan terkait aplikasi Movin	Likert
	Fitur bantuan dan panduan pengguna mudah diakses.	Likert
	Proses login dan transaksi berlangsung tanpa jeda lama.	Likert
	Notifikasi transaksi dikirim secara tepat waktu.	Likert
Assurance (Jaminan) (X4)	Aplikasi Movin aman dari akses yang tidak berwenang.	Likert
	Pengguna merasa yakin data pribadinya terlindungi.	Likert
	Informasi dan transaksi dalam aplikasi dapat dipercaya.	Likert
	Aplikasi memberikan rasa aman saat melakukan transaksi.	Likert
	Sistem keamanan aplikasi selalu diperbarui secara berkala.	Likert
Empathy (Empati) (X5)	Aplikasi Movin mudah digunakan oleh semua kalangan nasabah.	Likert
	Karyawan memberikan edukasi terhadap aplikasi movin secara spesifik	Likert
	Aplikasi disesuaikan dengan kebutuhan nasabah Bank Mandiri Taspen.	Likert

	Fitur dalam aplikasi mempermudah aktivitas keuangan nasabah.	Likert
	Aplikasi memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna	Likert

Dari tabel sebelumnya terdapat 5 variabel yang akan digunakan pada penelitian ini dengan total 5 indikator pada masing-masing variabel dengan total 25 pertannyaan pada kuesioner. Penilaian pada variabel tersebut berdasarkan skala likert, sebagai berikut:

Tabel 1 3 Skala Likert

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan rekapitulasi kuesioner dengan pendekatan metode *servqual* yang telah dilakukan sebelumnya, maka diperolah rata-rata jumlah skor pada masing-masing variabel: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

No	Penyataan (*Tangibles*)	Jawaban KL					Jawaban KP				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Tampilan antarmuka movin mudah dipahami	0	1	43	77	13	0	1	12	82	39
2	Desain aplikasi terlihat modern dan profesional.	0	0	18	90	26	1	2	19	66	46
3	Menu dan fitur pada aplikasi tersusun rapi serta mudah ditemukan.	0	4	22	86	22	1	5	29	46	53
4	Ikon, warna, dan tampilan visual membantu memahami informasi.	0	3	25	86	20	3	10	32	47	42
5	Aplikasi berjalan lancar di perangkat yang digunakan.	0	1	23	83	27	2	7	28	61	36
Total		0	9	131	422	108	7	25	120	302	216

Gambar 1 1 Rekapitulasi jawaban dimensi *tangibles*

Dari gambar 1.2 pernyataan dimensi *tangibles* terdiri dari 5 pernyataan hasil untuk jawaban Kualitas (KL) dan Kepentingan (KP) yang diperoleh banyak responden menjawab Setuju (angka 4). Berikut tabel distribusi frekuensi dimensi tangibles dari pengumpulan kuesioner yang sudah dianalisis dan diolah, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	7	1%
2	Tidak Setuju	2	34	3%
3	Netral	3	251	19%
4	Setuju	4	724	54%
5	Sangat Setuju	5	324	24%
Total			1340	100%

Gambar 1 2 Frekuensi jawaban *tangibles*

Dari gambar 1.3 dimensi *tangibles* bisa disimpulkan bahwa responden menjawab Sangat Tidak setuju sebesar 1%, Tidak setuju sebesar 3%, Netral sebear 19%, setuju sebesar 54%, Sangat setuju sebesar 24%.

2. *Reliability* (Keandalan)

No	Penyataan (*Reliability*)	Jawaban KL					Jawaban KP				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Aplikasi Movin dapat diakses kapan saja tanpa gangguan berarti.	0	7	68	54	5	1	2	38	55	3
2	Informasi saldo dan transaksi ditampilkan secara akurat.	0	19	45	55	15	0	9	33	57	3
3	Proses transaksi berjalan sesuai dengan yang diharapkan.	0	5	55	64	10	0	7	46	56	2
4	Data nasabah tersimpan dengan aman dan tidak mudah hilang.	0	3	31	55	45	0	1	26	47	6
5	Aplikasi memberikan hasil yang konsisten setiap kali digunakan	0	9	63	56	6	1	7	44	50	3
Total		0	43	262	284	81	2	26	187	265	1

Gambar 1 3 Rekapitulasi jawaban dimensi *reliability*

Dari gambar 1.4 jawaban Dimensi *Reliability* pernyataan dimensi reliability terdiri dari 5 pernyataan hasil untuk jawaban Kualitas (KL) dan Kepentingan (KP) yang diperoleh lebih banyak menjawab setuju (angka 4). Berikut tabel distribusi frekuensi dimensi reliability dari pengumpulan kuesioner yang sudah dianalisis dan diolah, dapat dilihat sebagai berikut:

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	2	0%
2	Tidak Setuju	2	69	5%
3	Netral	3	449	34%
4	Setuju	4	549	41%
5	Sangat Setuju	5	271	20%
Total			1340	100%

Gambar 1 4 Frekuensi jawaban *reliability*

Dari gambar 1.5 frekuensi dimensi Reliability bisa disimpulkan bahwa responden menjawab Sangat Tidak setuju sebesar 0%, Tidak setuju sebesar 5%, Netral sebear 34%, setuju sebesar 41%, Sangat setuju 20%.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Penyataan (*Responsiveness*)	Jawaban KL				Jawaban KP				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)
1	Aplikasi merespon perintah pengguna dengan cepat.	0	7	66	57	4	0	4	34	65
2	Pihak bank cepat menanggapi keluhan terkait aplikasi Movin	0	4	20	66	44	1	7	29	43
3	Fitur bantuan dan panduan pengguna mudah diakses.	23	55	38	15	3	7	21	40	37
4	Proses login dan transaksi berlangsung tanpa jeda lama.	0	21	60	44	9	1	9	48	49
5	Notifikasi transaksi dikirim secara tepat waktu.	60	51	19	2	2	21	26	26	29
Total		83	138	203	184	62	30	67	177	223

Gambar 1 5 Rekapitulasi jawaban dimensi responsiveness

Dari Gambar 1.6 Rekapitulasi Jawaban Dimensi Responsiveness pernyataan dimensi responsiveness terdiri dari 5 pernyataan hasil untuk jawaban Kualitas (KL) yang didapat lebih banyak menjawab Netral (angka 3) dan jawaban Kepentingan (KP) lebih banyak menjawab setuju (angka 4). Berikut tabel distribusi frekuensi dimensi tangibles dari pengumpulan kuesioner yang sudah dianalisis dan diolah, dapat dilihat sebagai berikut:

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	113	8%
2	Tidak Setuju	2	205	15%
3	Netral	3	380	28%
4	Setuju	4	407	30%
5	Sangat Setuju	5	235	18%
Total			1340	100%

Gambar 1 6 Frekuensi jawaban *responsiveness*

Dapat disimpulkan bahwa responden menjawab Sangat tidak setuju sebesar 8%, Tidak setuju sebesar 15%, Netral sebesar 28%, Setuju sebesar 30%, Sangat Setuju 18%.

4. *Assurance* (Jaminan)

No	Penyataan (*Reliability*)	Jawaban KL					Jawaban KP				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Aplikasi Movin dapat diakses kapan saja tanpa gangguan berarti.	0	7	68	54	5	1	2	38	55	38
2	Informasi saldo dan transaksi ditampilkan secara akurat.	0	19	45	55	15	0	9	33	57	35
3	Proses transaksi berjalan sesuai dengan yang diharapkan.	0	5	55	64	10	0	7	46	56	25
4	Data nasabah tersimpan dengan aman dan tidak mudah hilang.	0	3	31	55	45	0	1	26	47	60
5	Aplikasi memberikan hasil yang konsisten setiap kali digunakan	0	9	63	56	6	1	7	44	50	32
Total		0	43	262	284	81	2	26	187	265	190

Gambar 1 7 Rekapitulasi jawaban dimensi *assurance*

Dari gambar 1.8 pernyataan dimensi assurance terdiri dari 5 pernyataan hasil untuk jawaban Kualitas (KL) dan Kepentingan (KP) yang didapat lebih banyak menjawab setuju (angka 4). Berikut tabel frekuensi dimensi assurance dari pengumpulan kuesioner yang sudah dianalisis dan diolah, dapat dilihat sebagai berikut:

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	5	0%
2	Tidak Setuju	2	32	2%
3	Netral	3	312	23%
4	Setuju	4	638	48%
5	Sangat Setuju	5	353	26%
Total			1340	100%

Gambar 1 8 Frekuensi jawaban *assurance*

Dari gambar Frekuensi Jawaban Assurance bisa disimpulkan bahwa responden menjawab Sangat Tidak setuju sebesar 0%, Tidak setuju sebesar 2%, Netral sebesar 23%, Setuju sebesar 48%, Sangat Setuju 26%.

5. *Empathy* (Empati)

No	Penyataan (*Empathy*)	Jawaban KL					Jawaban KP				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Aplikasi Movin mudah digunakan oleh semua kalangan nasabah.	0	1	48	74	11	0	3	20	66	45
2	Karyawan memberikan edukasi terhadap aplikasi movin secara spesifik	0	0	24	80	30	0	3	23	61	47
3	Aplikasi disesuaikan dengan kebutuhan nasabah Bank Mandiri Taspen.	0	2	30	84	18	1	2	27	71	33
4	Fitur dalam aplikasi mempermudah aktivitas keuangan nasabah.	0	0	35	90	9	0	4	36	73	21
5	Aplikasi memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna	0	0	34	78	22	0	1	30	69	34
Total		0	3	171	406	90	1	13	136	340	180

Gambar 1 9 Rekapitulasi jawaban *empathy*

Dari gambar 1.10 terdiri dari 5 pernyataan hasil untuk jawaban Kualitas (KL) dan Kepentingan (KP) yang didapat lebih banyak menjawab Baik (angka 4). Berikut tabel distribusi frekuensi dimensi empathy dari pengumpulan kuesioner yang sudah dianalisis dan diolah, dapat dilihat sebagai berikut:

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1	0%
2	Tidak Setuju	2	16	1%
3	Netral	3	307	23%
4	Setuju	4	746	56%
5	Sangat Setuju	5	270	20%
Total			1340	100%

Gambar 1 10 Frekuensi jawaban *assurance*

Dari gambar 1.11 Frekuensi Jawaban Dimensi Empathy bisa disimpulkan bahwa responden menjawab Sangat Tidak setuju sebesar 0%, Tidak setuju sebesar 1%, Netral sebear 23%, Setuju sebesar 56%, Sangat Setuju 20%.

Dari hasil kuesioner yang disebar di PT Bank Mandiri Taspen Jakarta Utara bahwa nilai GAP dapat diartikan sebagai nilai selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan atau dengan kata lain selisih antara nilai yang dipersepsikan. Nilai yang positif menunjukkan Bank Mandiri Taspen harus mempertahankan kualitas layanannya dari segi performa maupun fitur yang ada di aplikasi. Jika nilai negatif maka pihak Bank Mandiri Taspen harus lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya, untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna. Berikut adalah tabel hasil perhitungan gap dari hasil rata-rata persepsi dan harapan dari setiap dimensi-dimensi pada metode servqual, berikut ini :

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Persepsi rata-rata	Harapan rata-rata	*Gap (servqual)*
T1	*Tangibles*	Tampilan antarmuka aplikasi Movin menarik dan mudah dipahami.	3.76119403	4.168080054	-0.406886024
T2		Desain aplikasi terlihat modern dan profesional.	4.059701493	4.129918589	-0.070217096
T3		Menu dan fitur pada aplikasi tersusun rapi serta mudah ditemukan.	3.940298507	4.076379466	-0.136080959
T4		Ikon, warna, dan tampilan visual membantu memahami informasi.	3.917910448	3.854986431	0.062924017
T5		Aplikasi berjalan lancar di perangkat yang digunakan.	4.014925373	3.893260968	0.121664405
R6	*Reliability*	Aplikasi Movin dapat diakses kapan saja tanpa gangguan berarti.	3.425373134	3.938998191	-0.513625057
R7		Informasi saldo dan transaksi ditampilkan secara akurat.	3.492537313	3.870307553	-0.37777024
R8		Proses transaksi berjalan sesuai dengan yang diharapkan.	3.589552239	3.717718227	-0.128165988
R9		Data nasabah tersimpan dengan aman dan tidak mudah hilang.	4.059701493	4.221506106	-0.161804613
R10		Aplikasi memberikan hasil yang konsisten setiap kali digunakan	3.440298507	3.755936228	-0.315637721

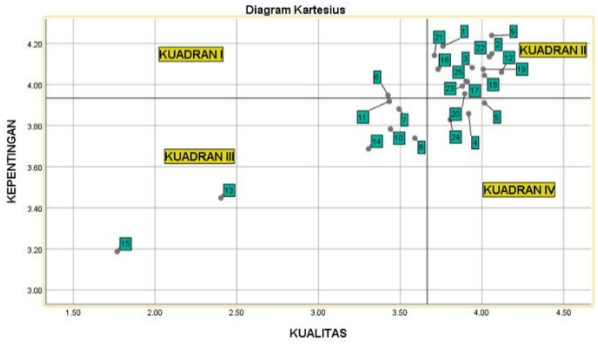
RP11	*Responsiveness*	Aplikasi merespon perintah pengguna dengan cepat.	3.432835821	3.923620534	-0.490784713
RP12		Pihak bank cepat menanggapi keluhan terkait aplikasi Movin	4.119402985	4.061058345	0.05834464
RP13		Fitur bantuan dan panduan pengguna mudah diakses.	2.402985075	3.435210312	-1.032225237
RP14		Proses login dan transaksi berlangsung tanpa jeda lama.	3.305970149	3.687019448	-0.381049299
RP15		Notifikasi transaksi dikirim secara tepat waktu.	1.768656716	3.160504297	-1.391847581
A16	*Assurance*	Aplikasi Movin aman dari akses yang tidak berwenang.	3.731343284	4.053595658	-0.322252374
A17		Pengguna merasa yakin data pribadinya terlindungi.	3.902985075	3.992537313	-0.089552238
A18		Informasi dan transaksi dalam aplikasi dapat dipercaya.	4.014925373	4.023066486	-0.008141113
A19		Aplikasi memberikan rasa aman saat melakukan transaksi.	4.007462687	4.053595658	-0.046132971
A20		Sistem keamanan aplikasi selalu diperbarui secara berkala.	3.895522388	3.931478969	-0.035956581
E21	*Empathy*	Aplikasi Movin mudah digunakan oleh semua kalangan nasabah.	3.708955224	4.129862053	-0.420906829
E22		Karyawan memberikan edukasi terhadap aplikasi movin secara spesifik	4.044776119	4.114654003	-0.069877884
E23		Aplikasi disesuaikan dengan kebutuhan nasabah Bank Mandiri Taspen.	3.880597015	3.969640434	-0.089043419

Gambar 1 11 Hasil perhitungan *gap servqual*

Berdasarkan pada hasil perhitungan nilai kesenjangan (*Gap*) antara persepsi dan harapan diantara kelima dimensi kualitas layanan servqual peneliti mengurutkan dari dimensi yang paling rendah yaitu *Responsiveness, Reliability, Empathy, Assurance, dan Tang* Dari hasil perhitungan dan penjelasan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan movin menurut responden di PT Bank Mandiri Taspen Cabang Jakarta Utara belum memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna sehingga harus adanya peningkatan kualitas layanan tentunya dari segi kinerja aplikasi movin dan maupun kinerja karyawan agar pelayanan yang diterima bisa memenuhi harapan pengguna Movin.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) difungsikan sebagai alat analisis yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) suatu atribut layanan, produk, atau sistem informasi, serta membantu menentukan prioritas perbaikan pada aplikasi Movin. Untuk menentukan prioritas perbaikan peneliti menggunakan diagram kartesius yang diolah dari hasil skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang diterima peneliti dari hasil penyebaran kuesioner kepada 134 responden

Setelah diperoleh nilai *gap servqual*, maka dilakukan pengecekan untuk nilai IPA, hal ini bertujuan untuk mencari tahu apa saja yang perlu dipertahankan pada indikator yang sudah diterapkan pada pertanyaan kuesioner dan apas aja yang perlu dilakukan perubahan. Berikut hasil untuk nilai IPA berdasarkan diagram kartesius yang dilakukan olah data menggunakan aplikasi SPSS versi 25.



Gambar 1 12 Diagram Kartesius

1. Kuadran I (Prioritas Perbaikan)

Dalam kuadran ini dapat diartikan dengan kata lain indikator kualitas layanan dalam kuadran ini memiliki kepentingan tinggi namun memiliki kualitas yang rendah sehingga tidak sesuai dengan harapan pengguna

No	Variabel	Indikator	Kualitas Rata-rata	Kepentingan Rata-rata
1	R6	Aplikasi Movin dapat diakses kapan saja tanpa gangguan berarti.	3.425	3.938

Gambar 1 13 Indikator Kuadran I

Dari gambar 1.14 Indikator Kuadran I bisa kita simpulkan bahwa variabel R6 nilai kepentingannya sangat tinggi terhadap pengguna layanan aplikasi movin yang diartikan pengguna belum merasa puas dalam mengimplementasikan aplikasi movin.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Dalam kuadran ini dapat diartikan dengan kata lain indikator kualitas layanan dalam kuadran ini dianggap penting dan tingkat kepuasannya tinggi bahkan memuaskan yang menggunakan aplikasi movin, maka penyedia pelayanan ini dipertahankan.

No	Variabel	Indikator	Kualitas Rata-rata	Kepentingan Rata-rata
1	T1	Tampilan antarmuka aplikasi Movin menarik dan mudah dipahami.	3.761	4.168
2	T2	Desain aplikasi terlihat modern dan profesional.	4.060	4.130
3	T3	Menu dan fitur pada aplikasi tersusun rapi serta mudah ditemukan.	3.940	4.076
4	R9	Data nasabah tersimpan dengan aman dan tidak mudah hilang.	4.060	4.222
5	RP12	Pihak bank cepat menanggapi keluhan terkait aplikasi Movin	4.119	4.061
6	A16	Aplikasi Movin aman dari akses yang tidak berwenang.	3.731	4.054
7	A17	Pengguna merasa yakin data pribadinya terlindungi.	3.903	3.993
8	A18	Informasi dan transaksi dalam aplikasi dapat dipercaya.	4.015	4.023
9	A19	Aplikasi memberikan rasa aman saat melakukan transaksi.	4.007	4.054
10	E21	Aplikasi Movin mudah digunakan oleh semua kalangan nasabah.	3.709	4.130
11	E22	Karyawan memberikan edukasi terhadap aplikasi movin secara spesifik	4.045	4.115
12	E23	Aplikasi disesuaikan dengan kebutuhan nasabah Bank Mandiri Taspen.	3.881	3.970
13	E25	Aplikasi memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna	3.910	4.000

Gambar 1 14 Indikator Kuadran II

Dari gambar 1.15 Indikator Kuadran II bisa kita simpulkan tingkat kepentingan dan kepuasan sangat tinggi pada pengguna layanan aplikasi movin di Bank Mandiri Taspen Cabang Jakarta Utara yang artinya Kuadran III ini memenuhi harapan pengguna.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Dalam kuadran Indikator yang terletak pada kuadran ini memiliki kepentingan dan kinerja yang rendah (tingkat kepuasan rendah). Sehingga perlu dipertimbangkan kembali oleh pihak pengelola

No	Variabel	Indikator	Kualitas Rata-rata	Kepentingan Rata-rata
1	R7	Informasi saldo dan transaksi ditampilkan secara akurat.	3.493	3.870
2	R8	Proses transaksi berjalan sesuai dengan yang diharapkan.	3.590	3.718
3	R10	Aplikasi memberikan hasil yang konsisten setiap kali digunakan	3.440	3.756
4	RP11	Aplikasi merespon perintah pengguna dengan cepat.	3.433	3.924
5	RP13	Fitur bantuan dan panduan pengguna mudah diakses.	2.403	3.435
6	RP14	Proses login dan transaksi berlangsung tanpa jeda lama.	3.306	3.687
7	RP15	Notifikasi transaksi dikirim secara tepat waktu.	1.769	3.161

Gambar 1 15 Indikator Kuadran III

Dari gambar 1.16 Indikator Kuadran III bisa kita simpulkan tingkat kepentingan dan kepuasan rendah pada pengguna layanan aplikasi movin di Bank Mandiri Taspen Cabang Jakarta Utara yang artinya Kuadran III ini memberikan pelayanan yang biasa saja.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Dalam kuadran ini dapat diartikan dengan kata lain indikator kualitas layanan dalam kuadran ini dianggap pengguna kurang penting namun memenuhi kepuasan pengguna.

No	Variabel	Indikator	Kualitas Rata-rata	Kepentingan Rata-rata
1	T4	Ikon, warna, dan tampilan visual membantu memahami informasi.	3.918	3.855
2	T5	Aplikasi berjalan lancar di perangkat yang digunakan.	4.015	3.893
3	A20	Sistem keamanan aplikasi selalu diperbarui secara berkala.	3.896	3.931
4	E24	Fitur dalam aplikasi mempermudah aktivitas keuangan nasabah.	3.806	3.817

Gambar 1 16 Indikator Kuadran IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan hasil perhitungan dari 134 responden dengan menggunakan 5 dimensi servqual (service quality) dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan movin menurut responden di PT Bank Mandiri Taspen Cabang Jakarta Utara dilihat dari nilai rata-rata kualitas layanan dari seluruh dimensi dengan total 3,6, mengacu pada

penilaian skala likert, 3,6 dibulatkan menjadi 4 dikategorikan sebagai "**setuju**" bahwa aplikasi movin sudah memberikan kepuasan kepada pengguna.

Namun, jika dilihat dari Gap Servqual, bahwa terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna, karena nilai akhir dari gap keseluruhan menujukkan bahwa aplikasi Movin "**belum memenuhi harapan pengguna**", sehingga pihak pengelola harus meningkatkan kualitas layanan tentunya dari segi kinerja aplikasi movin dan maupun kinerja karyawan agar pelayanan yang diterima bisa memenuhi harapan pengguna Movin.

Dari data yang sudah diperoleh dari metode servqual untuk menunjang dan mendukung kualitas layanan ada empat indikator dari dimensi servqual yang harus diperbaiki dari aplikasi movin yang berasal dari pemetaan diagram kartesius dengan metode Importance Performance Analysis (IPA), berikut indikator yang masuk kuadran I dan tentunya perlu dilakukan prioritas perbaikan dari hasil pemetaan kuadran :

• Indikator R6 dengan pernyataan "Aplikasi Movin dapat diakses kapan saja tanpa gangguan berarti".

2. Saran

Dari hasil penelitian di Bank Mandiri Taspen Cabang Jakarta Utara, penulis menyarankan agar meningkatkan kualitas layanan aplikasi Movin dalam beberapa aspek agar pelayanan dapat diterima baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna. Berikut beberapa saran penulis untuk pengelola :

1. Pengecekan bulanan terkait kelambanan transaksi, terjadi gangguan transaksi di awal bulan agar tidak terjadinya keluhan nasabah atau pengguna.

2. Dilakukan sosialisasi secara berkala kepada nasabah atau pengguna movin terkait fitur panduan aplikasi movin dan perbedaan mutasi rekening.

3. Harus adanya pembaharuan fitur setidaknya 1x24 jam untuk notifikasi yang masuk atau notifikasi keluar harus diterima pengguna aplikasi movin, sehingga meminimalisir adanya transaksi tapi tidak pernah dilakukan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Ahadi, W. H., & Sudaryana, K. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemean Rumah Sakit Pelni dengan Metode SERVQUAL (Service Quality) pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pelni dengan menggunakan. *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, *2*(6).

Amelia, & Pibriana, D. (2023). Analisis Metode Webqual Dan IPA Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna Website Dinas Kesehatan. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, *10*(3), 1–12.

Gerson, T. I., Safar, L. O. A., & Utomo, D. S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, *8*(2), 2104–2111. https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.45130

Khoiriyah, R. (2025). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Access KAI Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, *9*(3), 897–903. http://doi.org/10.33395/remik.v9i3.15076

Kms M Rasyid Siddiq, & Muhammad Nasir. (2024). Penerapan Metode Servqual Dalam Mengukur Kualitas LayananE-Learning Universitas Bina Darma. *Jurnal Cakrawala Akademika*, *1*(3), 351–362. https://doi.org/10.70182/jca.v1i3.26

Nainggolan, D. A., Simanjuntak, C. G., Nainggolan, Y. K., Silalahi, I. V., Hutasoit, N. S., Hasugian, C., & Siallagan, H. (2025). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Daya Saing*, *11*(1), 33–42. https://doi.org/10.35446/dayasaing.v11i1.1926

Nu'man Nashif Annawwaf, & Nur Nawaningtyas Pusparini. (2024). Analisa Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Aplikasi PLN Mobile dengan Metode Service Quality. *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, *2*(4), 192–206. https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i4.453

Nugraha, A. R., Dzikron, M., & Bachtiar, I. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Model Importance Performance Analyisis (IPA). *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science*, *3*(1), 9–16. https://doi.org/10.29313/bcsies.v3i1.6979

Priyono, T. (n.d.). *Analisis Kepuasan Pengguna E-Commerce Aplikasi Shopee Dengan Metode Servqual Dan Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Saidatuningtyas, I., & Rizal, M. A. (2024). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Gudang Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *INVENTORY: Industrial Vocational E-Journal On Agroindustry*, *5*(1), 1. https://doi.org/10.52759/inventory.v5i1.186

Satria, S. (2019). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual. *Kilat*, *8*(1), 52–64. https://doi.org/10.33322/kilat.v8i1.425

Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, *3*(1), 1–12. https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439

Tasya, M., & Rafifiti, R. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan PT . Edu Media Digital Sebagai Penyedia Sistem Informasi Administrasi Akademik Melalui Metode SERVQUAL Analysis of Service Quality at PT . Edu Media Digital as a Provider of Academic Administration Information Systems Using the*. 289–297.

Zinah, S., Hamzah, M. L., Rozanda, N. E., & Salisah, F. N. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informas*, *10*(2), 316–328. https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view