

Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi (Aplikasi L Online) Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Lampung KCP Kalianda Dengan Metode *Service Quality* (Servqual)

Anniza Ulfah Oktariani¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung¹

anniza.andika@gmail.com¹



Sejarah Revisi Artikel :
Received on 26 September 2023
1st Revision on 30 September 2023
Accepted on 30 Oktober 2023

Doi :
<https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v1i2.12>

Abstrak : Penelitian ini berperan dalam meningkatkan pemahaman akan signifikansi pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan mutu layanan perbankan.

Tujuan : Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur dampak Pemanfaatan Teknologi Informasi (Aplikasi L Online) terhadap kualitas layanan di Bank Lampung KCP Kalianda. Studi ini juga bertujuan untuk mengevaluasi pemahaman nasabah tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam kerangka kualitas pelayanan.

Metodologi : Digunakan metode *Mixed Method Design Sequence*, yang mengintegrasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Model yang diterapkan dalam penelitian adalah *Servqual*, yang membandingkan persepsi nasabah mengenai layanan yang mereka terima dengan ekspektasi mereka terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian : mengungkapkan adanya kesenjangan antara persepsi nasabah dan harapan mereka mengenai kualitas pelayanan. Analisis *Service Quality* (Servqual) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi (Aplikasi L Online) belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi nasabah, terutama dalam aspek Reliability. Kendala seperti seringkali terjadi kesalahan dalam sistem dan pengoperasian Aplikasi L Online juga teridentifikasi dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Perbankan, Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Servqual.

1. Pendahuluan

Saat ini, teknologi informasi telah menjadi suatu keperluan penting dalam berfungsinya perusahaan, terutama dalam konteks pasar global yang semakin terbuka. Industri perbankan pun telah berinovasi dengan pendekatan revolusioner melalui layanan internet banking. Mulai dari pertengahan tahun 1990-an, istilah electronic banking (e-banking) atau internet banking menjadi umum. Internet banking merujuk pada layanan perbankan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan rutin melalui internet. Beberapa pandangan mengindikasikan bahwa pengurangan interaksi manusia dalam layanan perbankan bisa memiliki dampak negatif ini dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan dan menghambat pembentukan hubungan jangka panjang dengan nasabah. (Yusnaini, 2010).

PT. Bank Lampung didirikan di Bandar Lampung dengan nama Bank Pembangunan Daerah Lampung, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 3 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1962 mengenai Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah. Hal ini juga diatur dalam Peraturan Daerah Tingkat I Lampung Nomor 10A/1964, tanggal 1 Agustus 1964, yang membahas pembentukan Bank Pembangunan Daerah Lampung. Keputusan tersebut kemudian mendapatkan persetujuan dari Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. DES.57/7/31-150 pada tanggal 26 Juli 1965.

PT. Bank Lampung merumuskan visinya sebagai upaya menjadi Bank Regional unggul yang dipercayai dalam wilayah Lampung. Misi yang diterapkan meliputi:

1. Memenuhi tuntutan masyarakat dalam bidang perbankan.
2. Berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi wilayah setempat.
3. Menyelenggarakan layanan dengan tingkat daya saing yang tinggi.
4. Menghadirkan tenaga kerja yang memiliki kemampuan yang unggul.
5. Memiliki landasan keuangan yang kuat.
6. Mengembangkan infrastruktur teknologi informasi.
7. Meningkatkan mutu layanan dan citra perusahaan di mata masyarakat, sekaligus memperbaiki pengawasan internal.

8. Memperhatikan kepentingan masyarakat dan menjaga lingkungan.

Kantor cabang Kalianda PT. Bank Lampung sangat menyadari bahwa kualitas layanan memegang peran yang sangat signifikan dalam mencapai kepuasan pelanggan. Semakin tingginya ekspektasi pelanggan terhadap layanan, mendorong Bank Lampung untuk menjalankan operasionalnya dengan sebaik mungkin guna memberikan pelayanan unggul. Oleh karena itu, PT. Bank Lampung cabang Kalianda harus menjamin pemberian layanan yang terbaik untuk memastikan kenyamanan dan keamanan nasabah.

Dalam menjalankan tugas-tugasnya, sering kali karyawan membutuhkan fasilitas yang dapat membantu dalam menjalankan tugas mereka. Fasilitas tersebut bisa melibatkan teknologi informasi. Saat ini, perkembangan teknologi informasi terus berlanjut, menjadi semakin maju, dan digunakan sebagai pendukung dalam berbagai kegiatan penting manusia. Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sesuai, termasuk dengan peralatan fisik, perangkat lunak, dan sumber daya lainnya yang siap sedia, karyawan akan mendapatkan dukungan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Ketersediaan komputer dan beragam aplikasi perangkat lunak yang user-friendly akan memudahkan akses karyawan terhadap informasi yang mereka butuhkan.

Maka dari itu, Bank Lampung meluncurkan sebuah aplikasi berbasis aplikasi mobile yaitu L Online pada tanggal 16 September 2021 yang dikhususkan untuk nasabah maupun karyawan Bank Lampung guna memudahkan segala pelayanan transaksi perbankan baik finansial maupun nonfinansial seperti, informasi rekening, transfer antar sesama Bank Lampung serta bank konvensional lainnya serta transaksi beli atau bayar.

1.1 Identifikasi Masalah

Dari beberapa informasi di atas yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan, identifikasi permasalahan yang ditemukan adalah sebagai berikut:

1. Karyawan di Bank masih belum optimal dalam memanfaatkan teknologi informasi.
2. Meskipun perkembangan teknologi informasi dalam perbankan terus maju, kualitas pelayanan perbankan belum meningkat secara signifikan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, pertanyaan penelitian yang dapat diajukan adalah: Sejauh mana efektivitas penggunaan Teknologi Informasi (Aplikasi L Online) di Bank Lampung KCP Kalianda telah tercapai.?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi (Aplikasi L Online) terhadap kualitas pelayanan di Bank Lampung KCP Kalianda.
2. Tujuan tambahan dari penelitian ini adalah menilai tingkat pemahaman terkait Pemanfaatan Teknologi Informasi yang berkaitan dengan mutu layanan di Bank Lampung KCP Kalianda.
3. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi pada pengetahuan peneliti melalui pengamatan langsung dan memperdalam pemahaman dalam menerapkan bidang pengetahuan yang diperoleh selama studi di perguruan tinggi.

2. Kajian Teori

2.1 Perbankan

Menurut definisi dalam UU RI Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah sebuah badan usaha yang terfokus pada sektor keuangan, yang berarti seluruh kegiatan perbankan melibatkan transaksi uang. Salah satu aktivitas pokok perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat secara umum, yang disebut sebagai kegiatan pendanaan (funding). Pendanaan ini mengacu pada upaya bank untuk mengumpulkan dana dari individu atau pihak lain dalam masyarakat yang memiliki

kelebihan dana, dan cara ini dilakukan melalui penawaran beragam produk simpanan.

Definisi bank dalam pandangan berbagai ahli sebenarnya memiliki kesamaan konsep dasar. Jika ada perbedaan, itu hanya berkaitan dengan fokus atau peran bank dalam aktivitas keuangan. Verryn Stuart, sebagaimana dijelaskan Dalam karyanya yang berjudul "Bank Politik," dia menggambarkan bank sebagai entitas usaha atau institusi keuangan yang memiliki tujuan memberikan kredit, baik dengan memanfaatkan sumber dana internalnya maupun dana yang diperoleh dari pihak lain. Bank melaksanakan ini dengan cara menciptakan alat pembayaran elektronik baru dalam bentuk uang giral.

Dalam karya berjudul "Introduction to Non-Bank Banking and Finance" oleh penulis ([Rindjin, 2012](#)), disebutkan bahwa bank dapat didefinisikan sebagai sebuah lembaga keuangan yang inti dari kegiatan usahanya adalah memberikan kredit dan memberikan berbagai jasa terkait dengan pergerakan dana dan pembayaran.

Menurut ([Kasmir, 2012](#)), definisi atau Gagasan dasar tentang bank adalah bahwa lembaga keuangan ini mengumpulkan dana dari masyarakat, lalu menyalurkannya kembali kepada masyarakat, sambil menyediakan beragam layanan perbankan lainnya.

1) Fungsi Bank

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang merujuk pada Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan Bagian II pasal 3 (2004), dijelaskan bahwa peran utama perbankan di Indonesia adalah melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan kemudian mendistribusikannya kembali. Selain itu, lebih spesifik, bank juga memiliki peran sebagai Pelaksana Kepercayaan (*Agent of Trust*), Pelaksana Pembangunan (*Agent of Development*), dan Pelaksana Layanan (*Agent of Services*).

2.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan disiplin atau penerapan alat-alat elektronik, terutama komputer, dalam rangka penyimpanan, analisis, dan penyebaran berbagai

jenis data, termasuk teks, angka, dan gambar (Naibaho 2017). Teknologi informasi mencakup peralatan fisik dan perangkat perangkat lunak yang digunakan untuk mengatur sejumlah aktivitas pemrosesan data yang mencakup pengumpulan, pengiriman, penyimpanan, pengambilan, pengolahan, dan tampilan data. Teknologi informasi merupakan himpunan perangkat yang mendukung tugas-tugas yang terkait dengan pengolahan informasi (Tampang 2012). Dalam konteks ini, terdapat enam fungsi utama teknologi informasi, yaitu :

1. Perolehan (*Capture*)
2. Pengolahan (*Processing*)
3. Generasi (*Generating*)
4. Penyimpanan (*Storage*)
5. Pencarian (*Retrieval*)
6. Transmisi (*Transmission*)

2.3 Kualitas Pelayanan

Secara umum, pelayanan merujuk pada setiap tindakan yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan, dan melalui pelayanan ini, berbagai kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dipenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan didefinisikan sebagai usaha untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain, dan tindakan "melayani" merujuk pada membantu mempersiapkan segala yang diperlukan oleh seseorang. Pada intinya, pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang terjadi sebagai bagian dari suatu proses. Sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara berkelanjutan, melibatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, dan melibatkan tindakan orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Menurut (Hasibuan 2010), Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh suatu lembaga atau organisasi dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kesan positif. Ketika pelayanan dilakukan dengan baik, pelanggan akan merasa puas. Maka dari itu, pelayanan memegang peran yang sangat penting dalam menarik minat pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Definisi alternatif mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan adalah sejauh mana tingkat keunggulan yang diharapkan dapat tercapai dan dijaga untuk memenuhi preferensi pelanggan. (Tjiptono 2012) Kualitas layanan tercermin dalam perbandingan antara tingkat layanan yang disediakan oleh perusahaan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan preferensi pelanggan serta upaya untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Harapan pelanggan dapat diukur dengan merujuk kepada tiga kriteria :

1. *will expectation*
2. *should expectation*
3. *ideal expectation*

Menurut (Kotler 2012), setiap perusahaan selalu berupaya untuk mendapatkan reputasi terbaik di mata konsumennya. Konsumen pada dasarnya menginginkan pelayanan yang berkualitas, dan untuk mencapai ini, perusahaan perlu memahami harapan konsumen dengan baik. Karakteristik pelayanan yang baik meliputi:

- a. Menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang berkualitas.
- b. Mempekerjakan staf yang kompeten.
- c. Bertanggung jawab terhadap kebutuhan konsumen dari awal hingga akhir.
- d. Mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat.
- e. Mampu berkomunikasi secara efektif.
- f. Berusaha untuk memahami kebutuhan konsumen.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Mixed Method Design Sequence* yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam pendekatan yang saling mendukung, sebagaimana dijelaskan oleh (Putra 2017). Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengevaluasi pemanfaatan teknologi informasi (aplikasi online) terkait dengan kualitas pelayanan di Bank Lampung KCP Kalianda.

Pendekatan *Servqual* yang diterapkan dalam penelitian ini berfokus pada perbandingan dua elemen kunci, yakni bagaimana pelanggan melihat pelayanan

yang mereka terima melalui teknologi informasi (seperti aplikasi online) (kualitas pelayanan yang dirasakan) dengan harapan sebenarnya dari pelanggan terhadap pelayanan tersebut (kualitas pelayanan yang diharapkan). Jika hasil perbandingan menunjukkan bahwa persepsi pelanggan melebihi harapan mereka, maka pelayanan dianggap berkualitas baik, tetapi jika persepsi pelanggan kurang dari harapan mereka, maka pelayanan dianggap kurang baik. Dengan demikian, metode Servqual digunakan untuk mengidentifikasi kualitas layanan dengan mempertimbangkan perbedaan antara persepsi pelanggan dan harapan mereka. Selanjutnya, model ini digunakan untuk menganalisis dampak teknologi informasi (aplikasi online) pada persepsi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Model kualitas jasa SERVQUAL, yang dikembangkan oleh (Sinollah & Masruro, 2019) dalam rangka penelitian mereka di berbagai sektor jasa, seperti jasa perbaikan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, layanan telepon antar kota, perbankan ritel, dan perusahaan pialang sekuritas. Salah satu metode yang digunakan adalah SERVQUAL, menurut (Sinollah & Masruro, 2019), didefinisikan sebagai sejumlah perbedaan antara keyakinan dan harapan yang diterima dalam hal pelayanan yang diberikan. Pada prinsipnya, ekspektasi pelanggan seharusnya sesuai dengan apa yang disediakan oleh penyedia layanan. Model ini memanfaatkan skala Likert dari 1 hingga 4 untuk perhitungan seperti berikut ini :

$$\text{Servqual} = \text{Skor P} - \text{Skor E}$$

Keterangan:

P = Persepsi pelanggan tentang kinerja pelayanan aktual yang diberikan.

E = Harapan pelanggan tentang pelayanan yang diperoleh.

Menurut model *Servqual*, jika skor *Servqual* negatif (-), ini menunjukkan bahwa kualitas jasa kurang dari yang diharapkan (layanan tidak memuaskan). Jika skor *Servqual* nol (0), ini menunjukkan bahwa kualitas jasa sesuai dengan harapan (layanan memadai). Sedangkan jika skor *Servqual* positif (+), ini menunjukkan bahwa kualitas jasa melebihi harapan (layanan sangat memuaskan).

Kelima dimensi *Servqual* meliputi :

- a) *Tangibles* (Bukti fisik)
- b) *Reliability* (Keandalan)
- c) *Assurance* (Jaminan)
- d) *Responsiveness* (Responsif)
- e) *Empathy* (Empati)

Dalam penelitian ini, kelompok utama yang menjadi subjek adalah nasabah di Bank Lampung KCP Kalianda, sedangkan dalam penelitian ini, contoh yang digunakan adalah orang-orang yang telah memanfaatkan Aplikasi Online di Bank Lampung KCP Kalianda, dan pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik nonprobabilitas.

Teknik analisis data yang digunakan terbagi atas 3 pengelolaan dengan menggunakan alat bantu SPSS antar lain :

a) Uji Validitas

Validitas diuji dengan membandingkan nilai korelasi antara setiap pertanyaan dengan total skor dari seluruh pertanyaan yang terkait dengan satu variabel. Hasil validitas dapat dikonfirmasi jika nilai korelasi yang dihitung (r hitung) melebihi nilai korelasi tabel yang dihitung menggunakan rumus tertentu :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{(\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2})(\sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2})}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antar skor butir (X) dan skor variabel (Y)

N = Jumlah responden yang diuji coba

$\sum X$ = Jumlah skor butir (X)

$\sum Y$ = Jumlah skor variabel (Y)

$\sum X^2$ = Jumlah skor butir (X) kuadrat

b) Uji Reliabilitas

Kriteria yang digunakan untuk menilai apakah suatu instrumen penelitian dapat diandalkan atau tidak adalah dengan membandingkan nilai korelasi yang

dihitung (r hitung) dengan nilai korelasi yang terdapat pada tabel statistik pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 5%.

Dimana :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir/item

V_t^2 = varian total

c) Uji *ServQual*

Value of service quality diperoleh dengan menghitung perbedaan antara nilai pemanfaatan media informasi (aplikasi online) dan nilai kualitas pelayanan. Ini digunakan sebagai metode untuk menganalisis kualitas yang disediakan, dan formula yang digunakan adalah :

Service Quality = Skor P – skor E

Keterangan :

P= Pemanfaatan media informasi (aplikasi online)

E = Ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh

4. Hasil Penelitian

4.1 Hasil Uji Validitas

1) Instrumen Pemanfaatan Teknologi Informasi

Berikut ini adalah perhitungan uji validasi untuk uji reliabilitas dengan skor r table dengan total responden setiap butir pertanyaan pada kuesioner :

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Pemanfaatan Teknologi Informasi

No	Item pertanyaan	R hitung	R table	Keterangan
1	Item 1	0.343	0.239	Vallid
2	Item 2	0.443	0.239	Vallid
3	Item 3	0.324	0.239	Vallid
4	Item 4	0.240	0.239	Vallid
5	Item 5	0.654	0.239	Vallid
6	Item 6	0.734	0.239	Vallid
7	Item 7	0.543	0.239	Vallid
8	Item 8	0.554	0.239	Vallid
9	Item 9	0.876	0.239	Vallid
10	Item 10	0.420	0.239	Vallid
11	Item 11	0.409	0.239	Vallid
12	Item 12	0.765	0.239	Vallid
13	Item 13	0.671	0.239	Vallid
14	Item 14	0.432	0.239	Vallid
15	Item 15	0.5554	0.239	Vallid

Sumber : data primer kuesioner pemanfaatan teknologi informasi di Bank lampung

Berdasarkan hasil uji validitas diatas menunjukan bahwa dari 15 item pernyataan questionner di dapatkan nilai rhitung keseluruhan berada di atas r table yaitu >0.239 . sehingga dapat dikatakan setiap item pertanyaan pada variable pemanfaatan teknologi dikatakan valid dan reliabel.

2) Instrumen Kualitas pelayanan

Terkait kevalidan dan kereliabilitas instrument kualitas pelayanan pada penelitian ini telah dilakukan uji reliabilitas guna mengetahui nilai r hitung dari r table yaitu 0.239 dari hasil uji reliabilitas menggunakan formula *Cronbach Alpha* di dapati hasil pada table berikut :

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan

No	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Item 1	0.543	0.239	Vallid
2	Item 2	0.443	0.239	Vallid
3	Item 3	0.651	0.239	Vallid
4	Item 4	0.667	0.239	Vallid
5	Item 5	0.453	0.239	Vallid
6	Item 6	0.423	0.239	Vallid
7	Item 7	0.413	0.239	Vallid
8	Item 8	0.324	0.239	Vallid

9	Item 9	0.344	0.239	Vallid
10	Item 10	0.671	0.239	Vallid
11	Item 11	0.431	0.239	Vallid
12	Item 12	0.641	0.239	Vallid
13	Item 13	0.441	0.239	Vallid
14	Item 14	0.654	0.239	Vallid
15	Item 15	0.542	0.239	Vallid

Sumber : data primer kuesioner kualitas pelayanan di Bank lampung

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut dapat diketahui bahwa dari total 15 item questionnaire terkait kualitas pelayanan di Bank Lampung menggunakan Aplikasi L Online nilai r hitung diatas r table atau > 0.239 . Dapat disimpulkan bahwa seluruh item questionnaire valid.

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

1) Hasil Uji Reliabilitas Pemanfaatan Teknologi Informasi

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Pemanfaatan Teknologi Informasi

Cronbalch's Alpha	Cronbalch's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.915	.915	15

Sumber : data primer kuesioner pemanfaatan teknologi informasi di Bank lampung

Dalri table 3 di dapati nilai uji reliabilitas untuk instrument pemanfaatan teknologi untuk skor sebesar 0.915. yang mana berada pada diatas standarisasi reliabilitas berada pada kategori sangat tinggi atau meyakinkan.

2) Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Kemudian terkait variable kualitas pelayanan Bank Lampung KCP Kalianda menghasilkan uji reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbalch's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.920	.920	15

Sumber : data primer kuesioner kualitas pelayanan di Bank lampung

Dari table 4 dihasilkan nilai uji *Cronbach alpha* sebesar 0.920 yang mana berada pada kategori sangat tinggi dan reliabel. Sehingga instrument kualitas pelayanan telah digunakan dalam penelitian.

4.3 Perhitungan *Servqual*

Tabel 5 Hasil Perhitugan Serqual Pemanfaatan Teknologi Informasi

No	Dimensi	Simbol	Daftar Pertanyaan	SKOR	Rata-Rata
1	<i>Talngibles</i>	T1	Fasilitas yang diperlukan untuk mengakses aplikasi L Online terbaru dan modern	290	2.90
2		T2	Tampilaln aplikasi L Online menarik	335	3.35
3		T3	Aplikasi L Online mudah di operasikan	241	2.41
4	<i>Realbility</i>	R1	Tingkat keakuratan dalam memberikan pelayanan tinggi	309	3.09
5		R2	Error pada sistem saat memberikan pelayanan sangat minim	229	2.29
6		R3	Aplikasi L Online sangat bisa diandalkan dalam pelayanan transaksi perbankan	255	2.55
7	<i>Rensponsiveness</i>	Re1	Karyawan Bank cepat tanggap dalam melayani nasabah	356	3.56
8		Re2	Karyawan Bank cepat tanggap dalam menanggapi keluhan nasabah	363	3.63

9		Re3	Karyawan Bank cepat tanggap dalam segala hal yang berhubungan dengan aplikasi L Online	304	3.04
10	<i>Alssuralnce</i>	Al1	Karyawan Bank sangat mengenal seluk beluk aplikasi L Online	275	2.75
11		Al2	Karyawan Bank Lampung KCP Kalianda ramah	367	3.67
12		Al3	Karyawan Bank memiliki kredibilitas tinggi	306	3.06
13	<i>Emphalty</i>	E1	Karyawaln paham cara menggunakan aplikasi L Online	249	2.49
14		E2	karyawan tanggap dalam menjalankan aktivitas yang terjadi di aplikali L Online	301	3.01
15		E3	Komunikasi yang dibutuhkan lengkap	321	3.21

Hasil penelitian dan pengelolaan data terkait kualitas pelayanan pada bank Lampung menggunakan aplikasi L Online adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Perhitungan Serqual Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Simbol	Daftar Pertanyaan	SKOR	Rata-Rata
1	<i>Talngibles</i>	T1	Ruangan pelayanan yang bersih	322	3.22
2		T2	Penampilan karyawan yang rapi	354	3.54
3		T3	Ketersediaan peralatan perbankan yang modern	277	2.77
4	<i>Realbility</i>	R1	Materi materi yang berkalitan dengan aplikasi L Online berdaya Tarik visual	270	2.70
5		R2	Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan	299	2.99
6		R3	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh teler Bank Lampung	292	2.92

7	<i>Rensponsiveness</i>	Re1	Bank menyelesaikan pelayanan yang tepat waktu yang dijanjikan	311	3.1
8		Re2	Menyimpan dokumen tanpa kesalahan	343	3.43
9		Re3	Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali publish aplikasi L Online	265	2.65
10	<i>Alssuralnce</i>	Al1	Karyawan Bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah terkait penggunaan aplikasi L Online	248	2.48
11		Al2	Karyawan Bank menumbuhkan rasa percaya pada nasabah	268	2.68
12		Al3	Karyawan Bank membuat nasabah merasa aman dan nyaman	344	3.44
13	<i>Emphalty</i>	E1	Karyawan sungguh sungguh dan mengutamakan kepentingan nasabah	363	3.63
14		E2	Karyawan yang memperlakukan nasabah secara penuh perhatian	336	3.36
15		E3	Karyawan Bank memberikan pemahaman kepada seluruh nasabah terkait penggunaan aplikasi L Online dengan baik.	245	2.45

Tabel 7 Hasil Perhitungan Serqual

Keterangan			GAP		
No	Dimensi	Simbol	Kinerja	Harapan	Hasil GAP
1	<i>Talngibles</i>	T1	2.90	3.22	-0.32
2		T2	3.35	3.54	-0.19
3		T3	2.41	2.77	-0.36

4	<i>Realbility</i>	R1	3.09	2.70	0.39
5		R2	2.29	2.99	-0.70
6		R3	2.55	2.92	-0.37
7	<i>Rensponsiveness</i>	Re1	3.56	3.1	0.46
8		Re2	3.63	3.43	0.20
9		Re3	3.04	2.65	0.39
10	<i>Alssuralnce</i>	Al1	2.75	2.48	0.27
11		Al2	3.67	2.68	0.99
12		Al3	3.06	3.44	-038
13	<i>Emphalty</i>	E1	2.49	3.63	-1.14
14		E2	3.01	3.36	-0.35
15		E3	3.21	2.45	0.76

Dari hasil identifikasi kesenjangan/Gap perhitungan *Service Quality* terkait jawaban responden mengenali pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di Bank Lampung KCP Kalianda setelah menggunakan Aplikasi L Online sebagai salah satu media informasi dan sarana teknologi dalam melakukan transaksi dan pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Lampung KCP Kalianda belum sepenuhnya dapat memahami dan menjelaskan kepada nasabah terkait penggunaan Aplikasi L Online dan terdapat beberapa kendala pada teknologi informasi tersebut. Seperti terlihat pada table 7 memiliki penilaian rendah terhadap pertanyaan di bagian dimensi *Realbility* (R2) yang menunjukkan bahwa sering kali terjadinya error pada sistem dan pengoperasian Aplikasi L Online.

5. Kesimpulan

Dalam konteks evaluasi kualitas layanan Aplikasi L Online di Bank Lampung KCP Kalianda, hasil dari analisis menggunakan metode *Service Quality* (ServQual) menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi L Online dalam transaksi perbankan di Bank Lampung KCP Kaliandal masih belum efektif karena beberapa faktor berikut:

1. Seringnya terjadinya kesalahan dalam sistem Aplikasi L Online yang menghambat kelancaran proses pelaksanaan transaksi perbankan di Bank Lampung KCP Kalianda.
2. Keterbatasan pengetahuan karyawan Bank Lampung KCP Kalianda tentang pengoperasian Aplikasi L Online yang baru diluncurkan, karena belum adanya pelatihan yang cukup untuk staf bank terkait penggunaan aplikasi tersebut.

5.1 Saran

Dari hasil penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pemahaman dan hasil temuan dari penelitian ini, oleh karena itu, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Bank Lampung, agar tetap konsisten dalam melaksanakan pelaksanaan kepala nasabah Bank Lampung.
2. Bagi nasabah Bank Lampung, untuk terus mengupdate diri dalam menemukan dan memanfaatkan teknologi yang ada.

6. Daftar Pustaka

- Bank Indonesia, 1992. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Fandy Tjiptono. "Strategi Pemasaran, ed. 3". Yogyakarta : *Andi*. (2012).
- Hasibuan, Malayu S. P. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta : *PT Bumi Aksara*. (2010).
- Kasmir. "Analisis Laporan Keuangan". Jakarta : *PT. Raja Grafindo Persada*. (2012).
- Ketut Rindjin. "Pengantar dan Lembaga Keuangan Bukan Bank". Jakarta : *Gramedia Pustaka Utama*. (2012).
- Kotler, Philip. "Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan". Jakarta: *Rajawali*. (2012).
- Naibaho, Rahmat Sulaiman. "Peranan Dan Perencanaan Teknologi Informasi Dalam Perusahaan". *Jurnal Warta*, 52. (2017) : 1–12.
- Putra, Miftah F. P. "Mixed Methods: Pengantar Dalam Penelitian Olahraga." *Jurnal Pembelajaran Olahraga*, 3 (2). (2017) : 167–77.

- Sinollah, & Masruro. "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)". *Jurnal Dialektika*, 4(1), (2019) : 45-64.
- Tampang, B.Limbong. "Peran Teknologi Informasi Dalam Pengembangan Vokasi Pendidikan Tinggi". *Jurnal Teknologi Informasi*, (2012) : 415-22.
- Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Yusnaini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta". *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 2(1). (2010) : 1-9.