



ANALISIS KEBUTUHAN NASABAH ATAS FITUR APLIKASI BTN *MOBILE* PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG SEMARANG

Salsabilla Ambayun Kusumaningrum^{a*}, Mochammad Abdul Kodir^b, Teguh Budi Santosa^c

^{a,b,c} Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang, Indonesia

*salsabilla.sak@gmail.com

Diterima: Agustus 2023. **Disetujui:** September 2023. **Dipublikasikan:** Februari 2024.

DOI: <https://doi.org/10.37058/banku.v5i1.8173>

ABSTRACT

The aim of this study is to understand customer responses regarding BTN Mobile service and customer needs related to the availability of BTN Mobile application features. The research population consists of customers of PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk, at the Semarang Branch who have downloaded BTN Mobile, with a sample of 105 respondents. This is a quantitative research analyzed using statistical methods, specifically descriptive statistics such as mean from data organized in frequency distribution tables. The findings reveal that the lowest mean values in customer response components are related to speed indicators and feature availability, positioned in the bottom three, whereas the highest mean value is related to application interface indicators. Regarding customer needs components, the analysis shows the lowest mean value in the indicator of the availability of taxi payment features (Bluebird) and the highest mean value in the indicator of integration features between BTN Mobile and digital wallets. The company can take action based on customer feedback regarding speed and feature availability, particularly those in the lowest positions, by enhancing access speed and availability of BTN Mobile application features according to customer needs, specifically integrating BTN Mobile with digital wallets.

Keywords: *Customer Response; Application Features; Mobile Banking.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tanggapan nasabah terkait layanan BTN *Mobile* serta kebutuhan nasabah terkait ketersediaan fitur aplikasi BTN *Mobile*. Populasi penelitian ini adalah nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Semarang yang mengunduh BTN *Mobile*, dengan sampel 105 orang responden. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yang dianalisis dengan menggunakan pendekatan statistik, dengan formasi metode statistik deskriptif rata-rata atau *mean* dari data yang disusun dalam tabel distribusi frekuensi. Temuan analisis didapatkan bahwa rata-rata atau *mean* terendah pada komponen tanggapan nasabah adalah indikator kecepatan serta indikator ketersediaan fitur pada posisi tiga terbawah sedangkan pada nilai rata-rata tertinggi adalah indikator tampilan aplikasi. Untuk komponen kebutuhan nasabah, berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai rata-rata paling rendah pada indikator tersedianya fitur pembayaran taksi (bluebird) dan yang tertinggi indikator tersedianya fitur integrasi antara BTN *Mobile* dengan dompet digital. Perusahaan dapat mengambil Tindakan terkait tanggapan nasabah atas kecepatan dan ketersediaan fitur yang berada pada posisi paling rendah, dengan mengembangkan kecepatan akses serta ketersediaan fitur aplikasi BTN *Mobile* sesuai kebutuhan nasabah yaitu fitur integrasi antara BTN *Mobile* dengan dompet digital.

Kata Kunci: *Tanggapan Nasabah; Fitur Aplikasi; Mobile Banking.*

PENDAHULUAN

Berbagai macam produk serta fasilitas disediakan oleh bank dengan menggunakan kemajuan teknologi yang ada untuk dimanfaatkan oleh nasabah. Teknologi digunakan oleh industri perbankan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah. Bank perlu memaksimalkan kinerja pelayanan serta produknya dan mengamati kebutuhan nasabah untuk dapat melalui persaingan serta memimpin pangsa pasar. Kompetisi pasar yang sengit akan berpengaruh pada tanggapan nasabah atas kinerja perusahaan. Perusahaan perbankan membutuhkan tanggapan dari nasabah terkait produk atau layanan yang mereka miliki, untuk dapat digunakan oleh bank sebagai evaluasi dan perbaikan di masa mendatang. Keterlibatan serta penilaian nasabah sangat diperlukan, karena nasabah adalah salah satu kunci untuk perusahaan tetap hidup dan berdiri. *BTN Mobile* memerlukan tanggapan nasabah atas kinerja layanannya hingga saat ini, baik dari segi kinerja maupun tampilan aplikasi.

Kebutuhan nasabah kian berkembang dan beragam sesuai dengan pesatnya pertumbuhan teknologi terkini, Akibatnya mendesak perusahaan wajib untuk mencukupi kebutuhan nasabahnya. Terpenuhinya kebutuhan nasabah akan mempengaruhi kepuasan nasabah saat menggunakan produk serta layanan dalam perusahaan. Di samping itu, memungkinkan menjadi daya tarik tersendiri agar pengguna baru menggunakan produk tersebut. Layanan berdasar teknologi dalam industri perbankan, *Mobile banking* merupakan salah satu solusi untuk dapat bertransaksi dengan praktis, efisien, serta dapat dilakukan dimana saja. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah dalam waktu 24 jam per harinya dengan menggunakan *Handphone* yang terkoneksi dengan jaringan internet.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik guna menyediakan layanan prima agar nasabah merasakan kemudahan dalam bertransaksi. *BTN Mobile* berguna sebagai solusi mudah yang praktis serta aman dalam bertransaksi secara digital (www.cermati.com). Fitur yang diberikan *BTN Mobile* saat ini masih terbilang cukup sederhana, yakni meliputi transfer, pembayaran, pembelian, poin speka, informasi suku bunga, Qris ,serta layanan nasabah.

Terjadinya pandemi *Covid-19* yang menyerang negara ini pada awal tahun 2020, juga menuntut kita untuk mengurangi bahkan membatasi mobilisasi serta interaksi di luar rumah, ini mengubah gaya hidup masyarakat menjadi serba digital (Murdiyanto et al., 2021). Jadi fitur dalam layanan *Mobile banking* harus membantu mempermudah nasabah dalam melakukakn aktivitasnya walau hanya dalam satu genggam di dalam rumah. Namun dilansir dari ulasan *BTN Mobile* di *playstore* maupun *appstore* masih cukup banyak fitur dalam *BTN Mobile* yang tidak memadai dan tidak dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi sehingga menjadikan rasa kecewa oleh nasabah. Berikut disajikan ulasan para pengguna *BTN Mobile* yang terdapat pada kolom ulasan *playstore* terkait aplikasi *BTN Mobile Banking* hingga akhir bulan Februari 2023.

Tabel 1. Ulasan Nasabah pada *Playstore* atas *BTN Mobile*

No	Nama dan Tanggal	Ulasan
1	Heri Suharyanto (9 Februari 2023)	Tampilan memang lebih keren dari apk lama, yang menjadi masalah aplikasi belum matang udah di <i>launching</i> masih <i>lag</i> banget , sering <i>error</i> , menyesal <i>download</i> versi terbaru, mau balik ke versi lama

No	Nama dan Tanggal	Ulasan	No	Nama dan Tanggal	Ulasan
2	Syfa Manzilina (24 Februari 2023)	<p>suruh registrasi lagi ke ATM BTN terdekat, dan herannya saya ada yang ngasih bintang 5, itu entah user atau bukan keknya mereka cuma ngulas aja gak pernah masuk kedalam atau mungkin hanya karyawannya saja?</p> <p>Sebenarnya aplikasi sudah baik dan tampilan aplikasi sudah lebih kece namun lumayan berat di hp, mohon cantumkan minimal di <i>IOS/ android</i> berapa aplikasi ini bisa berjalan lancar ya.</p>	5	Mami Dwi Rahayu (9 Februari 2023)	<p>kembali. Ini bisa merugikan nasabah. Tolong benahi sistemnya. kalau aplikasi ini belum siap jangan dipasang!</p> <p>Alhamdulillah udah gak perlu token lagi, cuma kenapa udah aktifkan biometrik atau sidik jari malah gak bisa di buka. Mohon segera di perbaiki ya.. Dr semalam tidak ada respon, begitu terus. Atau semoga sedang maintenance dan hari ini sudah normal lagi. Harusnya login ttp ada yg manual, jd ketika lupa username bisa pakai sidik jari, dan sebaliknya, ketikasidik jari tdk terbaca bisa login manual dengan username.</p>
3	Novi Ratna Sari (12 Februari 2023)	<p>Dari segi penampilan lebih <i>fresh</i>. Namun kecepatan aplikasi masih harus diperbaiki, karena cukup lemot, tidak seperti aplikasi sebelumnya. Mohon diperbaiki</p>			
4	Haryanto Putra (21 Februari 2023)	<p>Saya kasih bintang satu. karna semenjak <i>upgrade</i> ke <i>BTN Mobile</i> logo putih ini, transaksi jadi bermasalah. ketika <i>TOP UP</i> ke akun DANA, malah saldo rekening dipotong sampai dua kali dan yang terakhir <i>TOP UP</i> gagal tapi saldo rekening tetap dipotong dan tidak</p>			

Sumber:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.btn.Mobilebanking.android>, Februari 2023

id=id.co.btn.Mobilebanking.android, Februari 2023

Temuan fenomena bisnis berupa jumlah tanggapan, serta aduan pengguna, dan adanya berbagai macam komentar pada laman *playstore* tentang kurang memadainya ketersediaan fitur pada *BTN Mobile* dan hasil wawancara dengan pihak Bank BTN pada 11 Mei 2023, maka penelitian ini layak dilakukan guna mengetahui tanggapan pengguna terhadap layanan *BTN Mobile* serta menganalisis kebutuhan nasabah atas ketersediaan fitur *BTN Mobile*. Penelitian kebutuhan nasabah sangat penting untuk peningkatan produk serta layanan agar sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan nasabah sehingga mewujudkan kenyamanan nasabah. Oleh

karena itu, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah guna mengetahui bagaimana tanggapan nasabah atas layanan aplikasi *BTN Mobile* saat ini dan untuk mengetahui bagaimana kebutuhan nasabah atas ketersediaan fitur aplikasi *BTN Mobile*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penelitian ini merupakan analisis deskriptif. wiyono (1991) dalam Wulandari dan Moeliono (2017) mengungkapkan bahwa analisis deskriptif diterapkan guna menginterpretasikan data serta keterangan yang diperoleh dari responden dengan cara mengumpulkan, mengurutkan, dan mengkategorikan data dan temuan penelitian yang ditekankan pada memberikan gambaran objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti (Wulandari dan Moelino, 2017). Data yang digunakan pada penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan yakni kuesioner, wawancara serta studi pustaka. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Semarang yang telah mengunduh dan menggunakan *BTN Mobile* di aplikasi *Playstore*. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik *quota sampling* menggunakan rumus Hair et al dalam Ferdinand (2014:173) dan diperoleh total sampel sebanyak 105 responden. Teknik analisis data kuantitatif ini menggunakan metode statistik dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*, dengan rumusan metode statistik deskriptif (Wiyono, 2011). Statistik deskriptif digunakan sebagai rata-rata kumpulan data dalam tabel distribusi frekuensi dikarenakan banyaknya data penelitian (Yusi dan Indris, 2010:38). Wahyuni (2020:34) mengacu pada rumus rata-rata yang dapat digunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

$$X = \frac{f_1X_1 + f_2X_2 + f_3X_3 + \dots + f_nX_n}{f_1 + f_2 + f_3 + \dots + f_n}$$

Keterangan:

X : Nilai rata-rata tiap indikator tanggapan nasabah dan kebutuhan nasabah

f : Jumlah responden pada indikator tiap nilai skala *likert* x : Nilai skala *likert*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini telah dilakukan uji validitas, hasil pengujian untuk seluruh indikator komponen tanggapan nasabah serta komponen kebutuhan nasabah menghasilkan nilai yang valid, karena dapat dilihat dari nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas diterapkan untuk mengukur konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator pada komponen tanggapan nasabah dan komponen kebutuhan nasabah reliabel, hal ini terbukti bahwa nilai Cronbach Alpha > 0,70 (Ghozali, 2018).

Analisis Statistik Deskriptif Tanggapan Nasabah

Tabel 2. Analisis Statistik Tanggapan Nasabah

Indikator	STB	TB	B	SB	Nilai Mean Tanggapan Nasabah
Tampilan Aplikasi	6	7	53	39	80
Ketersediaan Fitur	6	14	54	31	76
Kemudahan Penggunaan	9	19	50	27	73

Kecepatan	10	24	51	20	69
Keamanan	7	13	48	37	77

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2 hasil perhitungan statistik menggunakan perumusan mean terhadap masing-masing indikator, dengan pembagian kategori sebagai berikut:

1. 0-25 : STB
2. 26-50 : TB
3. 51-75 : B
4. 76-100: SB

Dapat disimpulkan bahwa tanggapan tertinggi dari nasabah adalah pada indikator tampilan aplikasi, mencapai nilai 80 dalam kategori Sangat Baik (SB), menunjukkan bahwa pengguna menyukai desain aplikasi BTN Mobile. BTN Mobile memiliki tampilan warna yang sesuai dan tata letak yang jauh lebih menarik dan segar dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya. Namun, kecepatan mendapatkan penilaian terendah dalam kategori Baik (B) dengan nilai rata-rata 69, yang menunjukkan bahwa nasabah merasa ada kekurangan dalam kecepatan akses saat menggunakan aplikasi BTN Mobile saat ini. Oleh karena itu, Bank BTN perlu memperhatikan dan menindaklanjuti masukan dari nasabah untuk lebih baik memenuhi kebutuhan mereka.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa Bank BTN perlu fokus pada dua aspek utama. Pertama, perluasan dan perbaikan pada tampilan aplikasi BTN Mobile yang telah dinilai sangat baik oleh nasabah. Hal ini mencakup pemeliharaan desain yang menarik dan segar agar tetap memikat pengguna. Kedua, Bank perlu mengatasi masalah kecepatan akses yang menjadi kekurangan utama dalam pengalaman pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan infrastruktur teknologi dan optimasi sistem

agar akses menjadi lebih cepat dan responsif.

Selain itu, adanya kebutuhan untuk meningkatkan ketersediaan fitur-fitur tertentu, seperti pembayaran taksi (Bluebird), juga menjadi perhatian penting. Bank BTN harus mengambil langkah-langkah strategis untuk memperluas dan menyempurnakan fitur-fitur ini agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah secara lebih baik. Dengan demikian, implementasi dari hasil penelitian ini akan membantu Bank BTN dalam memperbaiki layanan BTN Mobile dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah secara keseluruhan.

Analisis Statistik Deskriptif Kebutuhan Nasabah

Tujuan dilakukan pemeringkatan yakni untuk menetapkan prioritas pada kebutuhan nasabah. Perusahaan dapat mengetahui hasil pemeringkatan untuk digunakan sebagai panduan untuk menentukan langkah yang diambil dalam melakukan pengembangan fitur aplikasi BTN Mobile.

Berikut adalah Peringkat Kebutuhan Nasabah berdasarkan indikator fitur aplikasi *m-banking*:

Tabel 2. Peringkat Kebutuhan Nasabah

Indikator	Nilai Mean Kebutuhan Peringkat Nasabah	
Tersedianya fitur integrasi antara BTN Mobile dengan dompet digital	90	1
Tersedianya fitur pembayaran zakat	86	2
Tersedianya fitur pembayaran haji dan umrah	85	3

Indikator	Nilai Mean Kebutuhan Peringkat Nasabah	
Tersedianya fitur pembayaran <i>voucher</i> belanja	85	3
Tersedianya fitur pembayaran fasilitas kesehatan	84	4
Tersedianya fitur pembayaran tiket bioskop/XXI	84	4
Tersedianya fitur pembayaran hotel/penginapan	82	5
Tersedianya fitur pembayaran dana pensiun (DPLK)	82	5
Tersedianya fitur pembayaran tiket <i>bus</i>	80	6
Tersedianya fitur pembayaran taksi (<i>Bluebird</i>)	78	7

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa secara umum kebutuhan nasabah yang menempati peringkat 5 (lima) teratas didominasi oleh indikator yang membantu nasabah melakukan aktivitas sehari-harinya menjadi lebih efisien. Hal ini terjadi karena fitur integrasi yang menghubungkan *BTN Mobile* secara langsung dengan dompet digital masa kini, *voucher* belanja, dan pembayaran fasilitas kesehatan adalah kebutuhan yang wajib dipenuhi nasabah guna mendukung aktivitasnya agar lebih praktis, cepat, dan efisien. Sedangkan fitur pembayaran zakat, haji dan umroh sendiri merupakan kebutuhan rohani bagi nasabah *BTN Mobile*. Selain itu, hal ini dapat dipengaruhi dengan pengisian kuesioner

dengan karakteristik responden berdasarkan usia, dimana mayoritas berusia 21-30 tahun. Kelompok usia ini berada pada usia kerja produktif dan dalam tahap membangun keluarga dengan tuntutan yang tinggi serta memerlukan sesuatu untuk mempermudah pekerjaan.

Indikator yang berada pada peringkat terakhir dalam komponen kebutuhan nasabah yakni tersedianya fitur pembayaran taksi (*Bluebird*). Hal tersebut disebabkan kini tengah berkembang pesatnya perusahaan ojek online maupun taksi online yang dapat dipesan dimana saja, kapan saja, dan tetap menekan tarif harga seminimal mungkin yang mana dengan eksistensinya jauh lebih diminati daripada taksi *bluebird*. Disamping itu, hal tersebut juga berhubungan dengan responden yang mengisi kuesioner pada karakteristik pekerjaan yang didominasi oleh pegawai BUMN/BUMD serta mahasiswa atau pelajar dimana mereka lebih menyukai untuk menggunakan kendaraan pribadi atau taksi online yang ramah bagi kantong pelajar. Sehingga, langkah yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan mengembangkan fitur sesuai dengan prioritas kebutuhan nasabah kemudian konsisten mengembangkan fiturfitur lainnya untuk mencapai apa yang nasabah butuhkan dan diharapkan mampu memberikan kepuasan konsumen di masa depan serta menarik lebih banyak nasabah untuk menggunakan aplikasi *BTN Mobile*.

Analisis Uraian Tanggapan Nasabah *BTN Mobile*

Pada penelitian ini terdapat pertanyaan terbuka dimana responden dapat memilih untuk memberikan kritik, komentar serta masukan atas layanan *BTN Mobile* yang baru saja diupdate pada akhir awal tahun 2023 atau tidak mengisinya. Adapun hasil jawaban terbanyak oleh responden terdapat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kritik dan Komentar

Komentar	Jumlah Responden	Persentase
Sulitnya migrasi pengguna aplikasi BTN <i>Mobile</i> lama ke aplikasi yang baru.	12	11%
Penyediaan layanan BTN <i>Mobile</i> bagi nasabah KIPK Bank BTN	7	7%
Masukan untuk dapat bekerjasama dengan aplikasi Flip.Id yang dapat memotong biaya admin saat melakukan transfer beda bank	5	5%
Masukan untuk dapat meningkatkan kecepatan dalam transaksi menggunakan BTN <i>Mobile</i>	4	4%
Rincian mutasi harap diperjelas/ lebih detail dari rekening apa, bank apa	2	2%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui bahwa responden yang memberikan komentar atau masukan untuk mempermudah beralihnya *user* lama ke aplikasi BTN *Mobile* yang baru sebanyak 12 responden atau sebesar 11%. Penyediaan layanan BTN *Mobile* bagi nasabah KIPK Bank BTN sebanyak 7 responden atau sebesar 7%. Masukan nasabah agar *Flip.Id* dan BTN *Mobile* dapat menjalin kerjasama

dalam rangka memangkas biaya admin sebanyak 5 responden atau sebesar 5%. Meningkatkan kecepatan dalam transaksi menggunakan BTN *Mobile* sebanyak 4 responden atau sebesar 4%. Rincian mutasi diperjelas sebanyak 2 responden atau sebesar 2%. Hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa komentar terbanyak adalah *user* BTN *Mobile* lama kesulitan dalam menggunakan aplikasi BTN *Mobile* yang baru. Hal ini terjadi karena aplikasi BTN *Mobile* yang baru masih dalam tahap pengembangan serta perbaikan.

Berdasarkan tanggapan nasabah tersebut, dapat dijadikan bahan masukan perusahaan untuk dapat memperbaiki dan memperkuat sistemnya kembali.

Analisis Uraian Kebutuhan Nasabah BTN *Mobile*

Pada penelitian ini terdapat pertanyaan terbuka dimana responden dapat memberi masukan atas fitur yang menjadi kebutuhan responden yang belum ditampilkan dalam form kuesioner. Adapun hasil jawaban terbanyak oleh responden terdapat pada Tabel 4.

Tabel 4. Kritik dan Komentar

Fitur	Jumlah Responden	Persentase
Fitur lokasi ATM terdekat	12	11%
Fitur menu cetak transaksi KPR	3	3%
Fitur pembayaran di website tertentu	1	1%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4. dapat diketahui bahwa sebanyak 16 responden memberikan masukan penambahan fitur BTN *Mobile* pada uraian pertanyaan terbuka. Sebanyak 12 responden atau sebesar 11% memberikan masukan

penambahan fitur lokasi ATM terdekat. 3 responden atau sebesar 3% menambahkan fitur cetak transaksi KPR. Serta 1% lainnya memberi penambahan fitur pembayaran di website tertentu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya, perusahaan dapat mengambil langkah dengan menindaklanjuti tanggapan nasabah atas kecepatan yang berada pada posisi terendah serta indikator ketersediaan fitur pada posisi ketiga terendah. Langkah ini dilakukan dengan melaksanakan pembenahan sistem serta peningkatan ketersediaan fitur aplikasi *BTN Mobile* agar sesuai dengan kebutuhan nasabah yang tercantum dalam hasil pemeringkatan yakni dimulai dengan penambahan fitur integrasi antara *BTN Mobile* dengan dompet digital, fitur pembayaran zakat, fitur pembayaran haji dan umroh, fitur pembayaran *voucher* belanja, fitur pembayaran fasilitas kesehatan, tersedianya fitur pembayaran tiket bioskop/XXI, fitur pembayaran hotel/penginapan, fitur pembayaran dana pensiun (DPLK), fitur pembayaran tiket *bus*, serta fitur pembayaran taksi (*Bluebird*). Melalui pengembangan ketersediaan fitur, kebutuhan nasabah akan terpenuhi serta dapat memberikan kepuasan bagi *customer* di masa yang akan datang sehingga nantinya mampu menarik nasabah lain agar menggunakan aplikasi *BTN Mobile*.

Hasil jawaban pertanyaan terbuka mengenai tanggapan nasabah atas layanan *BTN Mobile* diperoleh hasil bahwa tanggapan atau masukan agar Bank BTN lebih mempermudah proses peralihan *user* lama ke aplikasi *BTN Mobile* yang baru memiliki posisi tertinggi. Tanggapan atas kemudahan proses peralihan ini memimpin dari banyaknya komentar serta masukan lain seperti penyediaan layanan *BTN Mobile* bagi nasabah KIPK, bekerjasama dengan aplikasi *Flip.Id*, meningkatkan kecepatan *BTN Mobile*, serta rincian mutasi agar lebih diperjelas. Hasil tersebut dapat

ditarik kesimpulan bahwa komentar terbanyak adalah *user* *BTN Mobile* lama kesulitan dalam menggunakan aplikasi *BTN Mobile* yang baru. Hal ini terjadi karena aplikasi *BTN Mobile* yang baru masih dalam tahap pengembangan serta perbaikan. Berdasarkan tanggapan nasabah tersebut, dapat dijadikan bahan masukan perusahaan untuk dapat memperbaiki dan memperkuat sistemnya kembali.

Hasil jawaban pertanyaan terbuka mengenai kebutuhan nasabah atas fitur *BTN Mobile* diperoleh hasil bahwa fitur informasi lokasi ATM terdekat berada pada posisi tertinggi dan yang paling dibutuhkan nasabah dibandingkan fitur cetak transaksi KPR, serta fitur pembayaran di *website* tertentu. Berdasarkan hasil tersebut, dapat digunakan sebagai pedoman apabila perusahaan di masa mendatang telah siap menambah fitur, dapat mengambil tindakan dengan menambah fitur sesuai yang direkomendasikan berdasarkan peringkat dari hasil pertanyaan tertutup, serta fitur informasi lokasi ATM terdekat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Semarang atas izin dan kerjasamanya sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

REFERENSI

- Abdullah, S. M. (2019). Psikologi kepribadian kognitif. In Psikodimensia (Vol. 18, Issue 1).
- Adzania, Ilza Ajrin and , Drs. Farid Wajdi, M.M., Ph.D (2015) Pengaruh Kualitas Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pembelian Pada Produk Samsung Galaxy Young S 6310 (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta). Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Agung, Anak A. P. 2012. Metodologi Penelitian Bisnis. Malang: UB Press.
- Akhtar, S., Irfan, M., Kanwal, S., & Pitafi, A. H. (2019). Analysing UTAUT with trust toward Mobile banking adoption in China and Pakistan: extending with the effect of power distance and uncertainty avoidance. *International Journal of Financial Innovation in Banking*, 2(3), 183. <https://doi.org/10.1504/ijfb.2019.102307>
- Ardiani, L., Sujaini, H., dan Tursina. (2020). Implementasi Sentiment Analysis Tanggapan Masyarakat Terhadap Pembangunan di Kota Pontianak. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 8(2).
- Arga Satria Antasari, Kertahadi dan Riyadi, Pengaruh Pengguna Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang Bontang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 1, No. 2, April 2013, hlm 2.
- Ariesta, A. (2021). Transaksi Mobile dan Internet Banking Melonjak 300 Persen di 2021. (www.idxchannel.com, 22 Juni 2022).
- Bank BTN. Bank BTN Sahabat Keluarga Indonesia Diakses pada 1 Januari 2023 dari: <https://www.btn.co.id/>
- Bank BTN. Tentang Kami-Bank BTN Diakses pada 10 Mei 2023 dari: <https://www.btn.co.id/>
- Bungin, M. Burhan. 2013. Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi (Format- Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran. Jakarta: Predana Media Group.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Haq, Ainul dan Aditio, Joerike Joeliana. 2018. Identifikasi Kebutuhan Konsumen Produk Mobil Etios Valco di PT. TMMIN. *Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI SAINS DAN TEKNOLOGI*. Volume 4. Nomor 4.
- Hasan, I. (2002). Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif) Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Howe, N., & Strauss, W. (2009). Millennials Rising: The Next Great Generation. Vintage.
- Murdiyanto, E., Akbar, T., & Sari, A. R. (2021). Digitalisasi sebagai upaya adaptif industri pasar modal di era disruption: dampak pada eksistensi WPPE di masa pandemi Covid19. *MBR (Management and Business Review)*, 5(2), 150-162.
- Mutiasari, Anita Elvi dan Soemarso, Embun Duriany. 2020. Analisis Kepuasan Nasabah atas Kualitas Layanan Internet *Banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pati. *Keunis Majalah Ilmiah*. Volume 8. Nomer 2.
- Natalia, O. dan Tesniwati, R. (2021). The Effect of Perception of Trust. Perception of Ease of Use. Perception of Benefits. Perception of Risk and Perception of Service Quality on Interest in Using Mobile Banking Bank Independent in Bekasi City. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5).
- Ningtyas, D. R., Rizki, D. P., Ririh, K. R., dan Isharyadi, F. (2021). Analisis Kebutuhan Konsumen dalam Pengembangan Standar Pegangan Tangan pada Kereta Commuter Line. *Jurnal Standarisasi*, 23(3).
- Rochmawati, N., Nailah, N., & Oktariadi, I. (2013). Penelusuran jejak makanan khas Semarang sebagai aset inventarisasi dan promosi wisata kuliner Jawa Tengah. *DIPPOIPTEKS*:

Jurnal Ilmiah Mahasiswa Undip,
1(1), 711.

- Umaningsih, W. P. dan Wardani, D. W. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 5(3).
- Wahyuni, M. (2020). *Statistik Deskriptif untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS Versi 25*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wulandari, P. W. dan Moeliono, N. N. K. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung. *Jurnal Bisnis dan Iptek*, 10(2).