

ABSTRAK

PT. Bank SUMUT KCP Marendal merupakan bank daerah di Kota Medan yang sebagian besar atau seluruh kepemilikannya dimiliki oleh Pemerintah Daerah, guna untuk menggerakkan perekonomian dan pembangunan di daerah. Perkembangan zaman yang semakin maju, membuat perkembangan akan teknologi semakin meningkat dan canggih. Hal ini tentunya dimanfaatkan oleh perusahaan di Indonesia, salah satunya oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal untuk sebagai salah satu cara dalam memberikan pelayanan produk/jasa kepada nasabah secara efektif dan efisien. Jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2022 mencapai 210 juta jiwa, dengan total jumlah penduduk Indonesia saat ini diestimasikan mencapai 272,68 juta jiwa pada tahun 2021. Artinya, bahwa angka penetrasi internet di Indonesia pada periode 2021-kuartal I 2022 mencapai 77,02%. Salah satu bentuk layanan publik yang diberikan oleh PT. Bank SUMUT KCP Marendal dengan memanfaatkan teknologi adalah layanan *mobile banking* yang bernama SUMUT *Mobile*.

Adanya SUMUT *Mobile* dapat membantu dan mempermudah setiap transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah di PT. Bank SUMUT KCP Marendal, namun berdasarkan pada keluhan yang ada di *google play store* maupun secara langsung, nasabah mengeluhkan adanya beberapa fitur yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya, terkendala oleh jaringan dan terkadang sistemnya yang sering *error* atau pada saat digunakan kembali ke halaman menu utama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* yaitu SUMUT *Mobile*. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif. Adapun metode *sampling* adalah *probability sampling* dan *simple random sampling* dengan pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan observasi.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* yaitu SUMUT *Mobile* adalah sebesar 4,37 dan berada pada kategori puas. Dengan sub variabel terdiri atas enam yaitu efisiensi, pemenuhan janji, kesediaan sistem informasi, privasi, jaminan/kepercayaan dan tampilan situs. Adapun sub variabel yang mendapat nilai tertinggi adalah pada tampilan situs sebesar 4,65 (92,9%) dan sebaliknya adalah pada pemenuhan janji sebesar 4,06 (81,27%), yang mana perlu dilakukan adanya perbaikan dan peningkatan ke arah yang lebih baik lagi sehingga nasabah merasa kebutuhan dan kepuasannya terpenuhi.

Kata Kunci : Bank Pembangunan Daerah (BPD), *E-service Quality*, Kepuasan Pelanggan dan SUMUT *Mobile*.