

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Bank**

###### **2.1.1.1 Pengertian Bank**

Pengertian Bank menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 menyatakan bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat, dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Kasmir (2017:12) menyatakan bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Jadi Bank adalah badan usaha yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya serta memberikan jasa bank lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

###### **2.1.1.2 Jenis-Jenis Bank**

Menurut Kasmir (2019:219) menyatakan bahwa dalam praktiknya di Indonesia terdapat beberapa jenis perbankan seperti diatur dalam undang-undang perbankan. Menurut Undang-undang RI No. 7 Tahun 1992, sebagaimana telah

diubah dengan undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, perbankan diindonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian, sehingga fungsi utama perbankan diindonesia adalah sebagai penghimpun dan penyaluran dana masyarakat.

Perbedaan jenis perbankan dapat dilihat dari segi fungsi, serta kepemilikannya. Dari segi fungsi perbedaan yang terjadi terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan serta jangkauan wilayah operasinya. Sedangkan kepemilikan perusahaan dilihat dari segi kepemilikan sahamnya.

Adapun jenis bank yang ditinjau dari berbagai segi, antara lain:

a. Jenis Bank dilihat dari Segi Fungsinya

Menurut Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 1992, sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 pasal 5 tentang Perbankan, jenis perbankan berdasarkan fungsinya terdiri dari:

1. Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (pasal 1 angka. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah Indonesia, bahkan keluar negeri (cabang). Bank Umum sering disebut bank komersil (commercial bank).

## 2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank perkreditan rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, BPR tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran secara umum seperti yang dilakukan bank umum. Kegiatan BPR lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum. Kegiatan BPR hanya meliputi kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana, bahkan dalam menghimpun dana BPR dilarang menerima simpanan dalam bentuk giro.

### b. Jenis Bank dilihat dari Segi Kepemilikannya

#### 1. Bank Milik Pemerintah

Pengertian bank milik pemerintah adalah bank yang akta pendirian dan permodalannya dimiliki oleh pemerintah. Sehingga, seluruh laba operasional dari jenis bank ini bisa mengalir ke kantong penerimaan pemerintah. Di Indonesia, bank pemerintah sering dirujuk sebagai bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Saat ini, terdapat empat bank BUMN yang beroperasi di Indonesia, yakni PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) dan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BTN).

Sebagai bank yang permodalannya menggunakan uang negara, bank milik pemerintah biasanya ditugaskan untuk menjalankan misi-misi tertentu dari pemerintah. Misalnya, menggeliatkan pertumbuhan Usaha Kecil dan

Menengah (UKM) di dalam negeri, lembaga penyaluran subsidi, dan sebagainya.

## 2. Badan Milik Swasta Nasional

Jenis bank berdasarkan kepemilikan berikutnya adalah bank swasta nasional. Yakni, bank yang didirikan dan permodalannya dilakukan oleh individu atau badan-badan hukum yang teregistrasi di dalam negeri. Berbeda dengan bank milik pemerintah, jenis bank satu ini menjalankan operasinya atas dasar motif mencari keuntungan. Contoh bank swasta nasional di Indonesia adalah PT Bank Central Asia Tbk (BCA).

## 3. Bank Milik Koperasi

Bank milik koperasi adalah bank yang didirikan oleh badan hukum berbentuk koperasi. Selain itu, permodalan dari bank ini juga berasal dari himpunan dana anggota-anggota koperasi tersebut. Contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin)

## 4. Bank Milik Campuran

Kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Saham bank campuran secara mayoritas dimiliki oleh warga negara Indonesia. Contoh bank campuran antara lain: Bank Agris, Bank Capital Indonesia, Bank Chinatrust Indonesia, dan lain sebagainya.

## 5. Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Contohnya Bank of America, Bangkok Bank, dan Bank of Tokyo.

### c. Jenis Bank dilihat dari Segi Statusnya

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat, bank umum dapat diklasifikasikan ke dalam dua macam. Pengklasifikasian ini berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari jumlah produk, modal, maupun kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, untuk memperoleh status tersebut diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu.

Jenis bank dilihat dari segi status adalah sebagai berikut:

#### 1. Bank Devisa

Bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan. Misalnya transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, *traveller cheque*, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit* dan transaksi lainnya. Persyaratan untuk menjadibank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia. Contoh: Bank Mandiri, Bank BNI, dan Bank BCA.

## 2. Bank Non-Devisa

Bank yang belum memperoleh izin dari Bank Indonesia untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa. Jadi bank non-devisa merupakan kebalikan dari bank devisa, di mana transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara. Contohnya Bank Bisnis Internasional, Bank Multi Arta Sentosa, Bank di Indonesia, dan lain-lain.

### d. Jenis Bank dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Jenis bank jika dilihat dari segi atau caranya dalam menentukan harga, baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam dua kelompok, yaitu:

#### 1. Bank Konvensional

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia di mana asal mula bank di Indonesia dibawa oleh kolonial Belanda. Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode, yaitu:

- Menentukan bunga sebagai harga, untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Demikian pula harga untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal dengan istilah spread based.
- Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan konvensional (barat)

menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau persentase tertentu. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah fee based.

## 2. Bank Syariah

Bank berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia. Namun, diluar negeri terutama di negara-negara Timur Tengah seperti Mesir atau di Pakistan bank yang berdasarkan prinsip syariah sudah berkembang pesat sejak lama. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah dalam penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah sebagai berikut:

- Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah).
- Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah).
- Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah).
- Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (ijarah).
- Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).

### 2.1.1.3 Fungsi Bank

Menurut Latumaerissa, (2013:135), fungsi bank adalah sebagai berikut:

#### 1. *Agent of Trust*

Fungsi ini menunjukkan bahwa aktivitas intermediary yang dilakukan oleh dunia perbankan dilakukan berdasarkan asas kepercayaan, artinya kegiatan pengumpulan dana yang dilakukan oleh bank tentu harus didasari rasa percaya dari masyarakat terhadap kredibilitas dan eksistensi dari masing-masing bank yang bersangkutan. Kepercayaan itu berkaitan dengan masalah keamanan dana masyarakat yang ada di bank.

#### 2. *Agent of Development*

Agent of Development, yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi disuatu negara. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut antara lain memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi tidak dapat dilepas dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

### 3. *Agent of Service*

Industri perbankan adalah lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan maupun jasa nonkeuangan. Sebagai bank, disamping memberikan pelayanan jasa keuangan, bank juga turut serta dalam memberikan jasa pelayanan lain seperti jasa transfer, jasa kotak pengaman (*Safety Box*), inkaso (collection), dan lain sebagainya.

## 2.1.2 *Digital Banking*

### 2.1.2.1 *Pengertian Digital Banking*

Otoritas Jasa Keuangan No 12/PJOK.03/2021, Menyatakan bahwa digital bank adalah layanan perbankan elektronik yang ditujukan untuk dapat maksimal dalam pemanfaatan data nasabah sebagai upaya memberikan pelayanan lebih cepat, mudah, sesuai kebutuhan dan dapat dilakukan nasabah secara mandiri dengan tetap memperhatikan unsur keamanannya.

Menurut Johnson (2020:2) memberikan definisi digital banking sebagai suatu organisasi bisnis yang menawarkan aktivitas perbankan secara fully online yang sebelumnya hanya tersedia dikantor bank saja. Layanan Perbankan Digital dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pembukuan buku rekening, transaksi perbankan, registrasi, komunikasi, dan penutupan rekening.

Menurut Gaurav (2017) sesuai hasil survei eksekutif perbankan di berbagai manca negara menyatakan bahwa hampir setengahnya percaya bahwa digital sangat penting untuk meningkatkan hubungan pelanggan dan itu juga alasan paling kuat untuk melakukannya.

Menurut Deloitte (2021) memberikan definisi *Digital Banking* adalah transformasi *Digital* yang tidak hanya terbatas pada teknologi dan data, tetapi juga melibatkan perubahan budaya dan perilaku dalam industri perbankan.

Dari berbagai macam pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa digital banking pada masa sekarang sangat bermanfaat karena digital banking memberikan akses yang mudah dan praktis. Digital banking ini merupakan bentuk dari perubahan digital di industri perbankan yang menjadikan transaksi menjadi lebih mudah dan praktis.

#### **2.1.2.2 Perkembangan *Digital Banking***

Sejarah singkat adanya *Digital Banking* bisa berkembang pesat pada zaman sekarang. Era baru layanan keuangan ini disebabkan karena krisis ekonomi global dari beberapa tahun yang lalu. Sebagian dikarenakan inovasi layanan melalui adopsi masa teknologi *Mobile* ke *Digitalisasi* uang tunai. Menjadikan bank ritel tradisional yang mendefinisikan model perbankan telah berubah selama dekade, sehingga bank-bank dituntut untuk meningkatkan langkah dalam adopsi digital.

*Digital Banking* berevolusi ketika adanya internet muncul sejak tahun 1980-an di Amerika Serikat meskipun berbeda dengan sekarang dalam prakteknya. Tahun 1994 di Amerika Serikat *Digital Banking* semakin dikenal dan mulai menawarkan layanan perbankan melalui situs *link* dimana 100.000 rumah tangga melalui menggunakan rekening bank secara online. Semenjak itu *Digital Banking* berkembang pesat di Amerika Serikat, pada tahun 2001 sudah mencapai 20 juta

pengguna. Di Indonesia bank pertama menggunakan *Digital Banking* yaitu Bank Internasional (1998).

Pada masa sekarang ini perkembangan teknologi informasi sangat cepat dikenal oleh masyarakat, apalagi sekarang ini juga berada dalam era evolusi 4.0. Era 4.0 merupakan transformasi yang komprehensif yang menyelubungi keseluruhan aspek produksi dari industri lewat pelebuan teknologi *Digital* dan *Internet*. Hampir semua industri mulai menerapkan terobosan untuk menghadapi era evolusi 4.0 termasuk industri perbankan. Industri Perbankan menyediakan pelayanan yang terbaik untuk mempermudah konsumen dalam bertransaksi di perusahaan *Fintech*. Oleh sebab itu industri perbankan menerapkan *Digital Banking* yang telah diakui menjadi suatu keharusan dalam perkembangan peradaban manusia saat ini. Serta akan terus berlanjut dimasa-masa yang akan datang dengan intensitas yang makin meningkat. Karena transaksi keuangan memiliki dimensi yang sangat luas dan relevan dengan ruang dan waktu kehidupan manusia diseluruh dunia.

### **2.1.2.3 Jenis-Jenis *Digital Banking***

Menurut Otoritas Jasa keuangan OJK (2016) Terdapat beberapa jenis-jenis *Digital Banking* yang berkembang yang cukup meningkat di Indonesia diantaranya:

1. *Automatic Teller Machine (ATM)*

ATM adalah layanan melalui mesin otomatis yang memudahkan nasabah yang ingin transaksi keuangan seperti penarikan uang tunai, transfer dana,

cek saldo dengan menggunakan kartu ATM dan PIN tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank.

ATM juga mempermudah nasabah karena dapat melayani kebutuhan nasabah setiap saat (24 jam) dalam 7 hari termasuk hari libur, lokasi atm tersebar di tempat tempat strategis.

Terdapat beberapa pelayanan ATM diantaranya:

- a. Penarikan uang tunai, nasabah dapat menarik uang tunai di berbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit,
- b. Cek saldo, nasabah dapat melihat saldo rekening
- c. Transfer Dana, nasabah dapat mentransfer uang antar rekening yang sama atau antar bank
- d. Setoran Tunai, nasabah juga dapat setor tunai langsung di beberapa ATM
- e. Pembayaran Tagihan, nasabah juga dapat melakukan pembayaran tagihan seperti listrik, telepon, dan pembayaran lainnya.

Manfaat pelayanan ATM diantaranya:

- a. Kenyamanan, nasabah tidak perlu mengantri atau pergi ke kantor bank saat melakukan transaksi, Praktis dan mudah dalam menggunakan mesin ATM
- b. Kemudahan Akses, melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur
- c. Lokasi Strategis, ATM tersebar di berbagai lokasi
- d. Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari

e. Menjamin keamanan dan privasi

## 2. *Mobile Banking (M-Banking)*

Menurut R.M.Hutabarat (2010) bahwa *Mobile Banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *Handphone* dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.

Dengan adanya *Mobile Banking* transaksi dapat menjadi lebih mudah dan praktis karena dapat digunakan dimana saja dan kapan saja, *Mobile Banking* membawa kemudahan yang begitu nyaman dengan transfer seperti petir yang begitu kilat dan saldo yang terkendali.

Kelebihan *Mobile Banking* yaitu aplikasi tersebut dapat digunakan dengan layanan mudah di akses jika kita terhubung dengan jaringan internet selain itu, kemanan dan privasi terjaga karena hanya dapat diakses dengan diri sendiri. Dari kelebihan tersebut ada juga kelemahannya, kelemahan *Mobile Banking* yaitu jika ada orang yang mengetahui pin pengguna tersebut. Kondisi ini berdampak pada tingkat kenyamanan dan keamanan nasabah.

## 3. *Electronic wallet (E-wallet)*

Dompot Digital atau *E-wallet* adalah sebuah perangkat elektronik, layanan jasa atau bahkan program perangkat lunak atau aplikasi yang memungkinkan para penggunanya untuk melakukan transaksi secara *Online* dengan penggunaan lainnya untuk membeli barang dan jasa. Uang atau saldo yang di dalam *E-wallet* adalah uang yang sebelumnya memang sudah

disimpan dalam dompet *digital* tersebut. *Top up E-wallet* dilakukan dengan cara menautkan rekening bank ke akun dompet *digital*.

Manfaat *E-wallet* untuk mempermudah melakukan pembayaran di berbagai jenis seperti membayar tngihan listrik, internet *WiFi*, membeli pulsa, menggunakan pembayaran melalui *Qris*, Meskipun keamanannya diawasi OJK dan dilengkapi identitas pribadi tetapi masih saja terjadi kesalahan transaksi karena *E-wallet* jarang ada kantor cabang terdekat.

#### 4. *Electronic Data Capture (EDC)*

Mesin pencatatan data elektronik, EDC adalah perangkat yang digunakan untuk mencatat informasi transaksi secara elektronik. Mesin EDC digunakan oleh pemilik bisnis dalam berbagai sektor termasuk ritel, restoran, hotel, dan usaha kecil lainnya.

Manfaat EDC bagi pemilik bisnis diantaranya:

- a. Mengurangi waktu proses pembayaran, tidak perlu lagi menghitung uang tunai.
- b. Transaksi EDC lebih aman daripada pembayaran dengan uang tunai, mengurangi resiko pencurian atau pemalsuan uang.
- c. Pemilik bisnis mudah melacak semua transaksi yang terjadi dalam bisnis, membantu dalam pemantauan keuangan dan perencanaan bisnis.

Manfaat EDC bagi pembeli diantaranya:

- a. Kemudahan dan kecepatan, nasabah tidak perlu membawa uang tunai atau menunggu lama untuk proses pembayaran.

- b. Pembeli akan menerima bukti transaksi elektronik dalam bentuk tanda terima atau notifikasi *email*, membantu dalam menghitung pengeluaran.
- c. Beberapa mesin EDC terkadang memberikan diskon atau poin yang dapat ditukar sebagai insentif bagi nasabah yang sering berbelanja.

#### **2.1.2.4 Indikator *Digital Banking***

Menurut Adelia (2019:88) Berikut beberapa Indikator *Digital Banking* diantaranya:

- a. Keamanan Sistem

Keamanan dalam transaksi keuangan merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan layanan *Digital Banking* seperti *Mobile Banking* menggunakan data pribadi.

- b. Kemudahan untuk mengakses

Kemudahan dalam mengakses sistem layanan secara *online* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *digital banking*. Semakin mudah nasabah mengakses aplikasi atau website *Mobile Banking* sehingga meningkatkan ketertarikan nasabah dalam menggunakan layanan *digital banking*.

- c. Privasi pengguna

Nasabah tidak mau data pribadinya diketahui atau disebarkan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh karena itu, privasi data pribadi, kata sandi atau pin menentukan bagi nasabah untuk

menggunakan jasa layanan ini.

d. Keandalan layanan

Transaksi keuangan memiliki keunggulan tanpa batas waktu, melayani keperluan nasabah 24 jam sehari termasuk hari libur, hal ini akan lebih diminati oleh nasabah .

e. Kecepatan koneksi

Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*.

### **2.1.3 Kepuasan Nasabah**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan Nasabah yaitu kepuasan dengan pelayanan pelanggan, dan pemenuhan harapan mereka. Tingkat kepuasan nasabah dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan citra perusahaan, Menurut Mulyadi & Susanti (2018:98) menyatakan bahwa kepuasan nasabah dapat di artikan sebagai penilaian sesudah pembelian terhadap kualitas jasa atau produk dengan keinginan sebelum pembelian berhubungan dengan tingkah laku kepuasan selanjutnya menganjurkan kembali dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Kepuasan nasabah akan mempengaruhi kinerja keuangan setiap perusahaan, logika ini dan pengalaman sehari-hari dalam menjalankan bisnis membuktikan hal ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis.

Menurut Atmaja (2018) Menyatakan bahwa “Sebagian perusahaan sengaja memanjakan nasabah melalui pelayanan yang diberikan bahkan dewasa ini nasabah sudah dianggap sebagai raja dan nasabah juga dianggap sebagai bagian dari perusahaan yang harus segera dipenuhi kebutuhan dan keinginannya seperti dilayani secara cepat dan akurat”. Jadi setiap bank menentukan pelayanan yakni dari sikap karyawan untuk melayani nasabah secara memuaskan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi kalau petugas bank lebih mengenal sifat dan karakter dari para nasabah.

Menurut Kotler & Keller (2018:228) menyatakan bahwa Kepuasan adalah hasil dari perbandingan persepsi dengan hasil produk dan harapan-harapan yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan produk tersebut. Armstrong (2015) menyebutkan kepuasan adalah seberapa banyak harapan yang telah terpenuhi dengan mengkonsumsi suatu produk, perasaan yang positif yang ada setelah memakai atau menggunakan produk itu juga merupakan suatu kepuasan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan akan dirasakan oleh nasabah apabila harapan yang digantungkan terhadap suatu produk sama atau sesuai dengan kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan produk tersebut.

Menurut Tjiptono & Diana (2016: 43-44) menyatakan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap nilai beli ulang, loyalitas pelanggan, perilaku komplek, dan gethok tular positif. Pelanggan yang puas cenderung untuk melakukan pembelian terhadap produk atau jasa yang sama secara berulang, serta memiliki kemungkinan *up-buying* ( membeli versi produk

dengan harga lebih mahal) dan *cross-buying* ( membeli produk lain yang di jual produsen atau distributor yang sama).

### 2.1.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah

Menurut Irawan S.B & Sahetapy (2024:254) berikut beberapa faktor faktor pendorong kepuasan kepada nasabah:

#### 1. Kualitas Produk

Apabila perusahaan ingin bertahan dalam persaingan maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produk.

#### 2. Kualitas jasa

Kualitas pelayanan ini merupakan faktor yang terdiferensiasi. *Driver* populer dalam kualitas jasa adalah *Servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Pelanggan akan merasa puas apabila memperoleh jasa yang sesuai dengan yang diharapkan.

#### 3. *Emotional factor*

*Emotional factor* merupakan faktor pendorong kepuasan nasabah yaitu *self expressive value*, estetika dan *brand personality*.

#### 4. Harga

Dengan harga murah pelanggan mendapatkan *value for money* yang tinggi tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga murah tidak terlalu penting.

#### 5. Biaya atau kemudahan

Nasabah akan puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam

mendapatkan produk atau pelayanan.

### 2.1.3.3 Dimensi Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2021:315) Dimensi pembentuk kepuasan nasabah terdiri dari:

#### 1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh nasabah dengan yang dirasakan nasabah meliputi:

- a. Produk yang didapat sesuai atau memenuhi apa yang diharapkan
- b. Pelayanan yang diberikan sesuai ataupun melebihi dengan harapan
- c. Fasilitas penunjang yang dirasakan sesuai ataupun melebihi harapan.

#### 2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau menggunakan jasanya kembali, terkait:

- a. Berminat dalam berkunjung kembali atas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.
- b. Berminat dalam berkunjung kembali karena memberikan *value* serta manfaat setelah menggunakan produk ataupun jasa tersebut.
- c. Berminat dalam berkunjung kembali atas fasilitas yang diberikan.

#### 3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan nasabah setelah menggunakan produk atau jasa untuk merekomendasikan kepada teman maupun kerabat, meliputi:

- a. Menyarankan teman dan kerabat untuk menggunakan profuk yang diawarkan karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.

- b. Menyarankan teman dan kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena fasilitas yang disediakan sangat memadai.
- c. Menyarankan teman dan kerabat untuk menggunakan profuk yang ditawarkan karena memberikan nilai ataupun manfa yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa tersebut.

#### 2.1.4 Peneliti Terdahulu

*Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu*

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber Referensi
1	Wilda Rizki Amalia (2021) Analisis Implementasi <i>Digital Banking</i> Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri KC Jember	Implementasi Layanan <i>Digital Banking</i> (X)	Tidak Ada Kepuasan Nasabah (Y)	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian Field Research menggunakan pendekatan deskriptif. Penentuan informan menggunakan teknik Purposive. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.</p> <p>Hasil penelitian adalah: Dalam reliabilitasnya BSM menyampaikan pelayanan menggunakan aplikasi marketing tools, Mandiri Syariah University mempunyai basic staff program training,</p>	<p>Amalia, W.R. (2021). Analisis Implementasi <i>Digital Banking dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.</i> <a href="http://digilib.uinkhas.ac.id/23989/">http://digilib.uinkhas.ac.id/23989/</a></p>

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber Referensi
				kemampuan daya tanggap memuaskan, pengaksesan berjalan cepat, menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa dan informasi yang diberikan lengkap.	.ac.id/23989/1/WiIldaRizqi Amalia_E20161034.pdf
2	Izma Fazlun Jannah (2019) Pengaruh Penerapan <i>Digital Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh)	<i>Digital Banking</i> (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	Berbeda Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas desain website, kualitas informasi website, accuracy, speed, dan security digital banking mempengaruhi kepuasan nasabah pada BNI Syariah KC Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan metode non-probability Sampling. Alat analisisnya menggunakan	Jannah, I. F. (2019). <i>Skripsi Pengaruh Penerapan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh )Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2019 M/ 1441 H.</i>

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber Referensi
3	Elisabeth R. Simamora (2007) Analisis Faktor – Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi empiris nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang)	Kepuasan Nasabah (Y)	Tidak ada Implementasi Layanan <i>Digital Banking</i> (X)	Perkembangan dalam dunia perbankan yang begitu cepat menimbulkan persaingan antar perusahaan perbankan. Selain dengan memperhatikan faktor internal perusahaan, faktor eksternal juga menjadi pusat perhatian yang tinggi. Beberapa faktor eksternal yang perlu diperhatikan yakni tingkat kualitas pelayanan terhadap nasabah, reputasi perusahaan dan nilai pelanggan yang semuanya itu untuk membangun kepuasan nasabah sehingga dapat menciptakan loyalitas pada nasabah. Rumusan masalah penelitian bagaimana proses meningkatkan loyalitas nasabah.	Simamora, E. R. (2007). ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMBANGUN KEPUASAN NASABAH UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Empiris Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang). <i>Tesis.</i>

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber Referensi
4	Fahrul Rozi & Muhammad Ziyad (2019) Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN	Layanan <i>Digital Banking Mobile BTN (X)</i>	Tidak ada Kepuasan Nasabah (Y)	Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Adapun variabel yang diteliti adalah Kepercayaan (X1), Persepsi Kegunaan (X2), Persepsi Kemudahan (X3) dan Persepsi Kenyamanan (X4), sebagai variabel independen serta Minat Menggunakan (Y)	Rozi, F., & Ziyad, M. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN. <i>Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan</i> , 3(2), 92–102. <a href="http://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/jsm">http://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/jsm</a>
5	Khairul Rizal (2023) Pengaruh Kualitas Layanan E-Channel Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN KC Kebon Jeruk	Kepuasan Nasabah (Y)	Tidak ada <i>Digital Banking (X)</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Di dalam era digitalisasi saat ini perkembangan teknologi semakin maju guna membantu setiap orang untuk memberikan kemudahan dalam kehidupan sehari-hari. Bank BTN adalah salah satu perusahaan perbankan yang memanfaatkan kemajuan digitalisasi saat ini dengan memberikan layanan Elektronik Banking atau E-Channel untuk membantu nasabah dalam menjalankan aktifitas transaksi harian. Hasil dari	Rizal, K. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. <i>Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana</i> , 6(3). <a href="https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217">https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217</a>

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber Referensi
				penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai korelasi atau nilai R sebesar 0,783 serta koefisien determinan R <sup>2</sup> sebesar 0,614 atau sekitar 61,4% yang berarti pengaruh kualitas layanan E-Channel terhadap kepuasan nasabah sebesar 61,4%, dan sisanya sebanyak 38,6% merupakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang tidak ada dalam penelitian.	

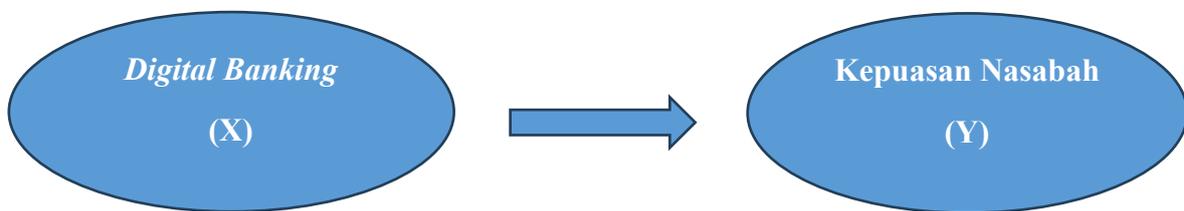
Sumber: Data Diolah Penulis

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran ini peneliti akan menjelaskan mengenai keterkaitan antar variabel untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini variabel dependen yaitu *Digital Banking* (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel independen.

Perkembangan *Tekhnologi Digital* yang semakin meningkat saat ini semakin terasa dan membuat dunia perbankan terus berinovasi menjaga serta meningkatkan tujuan bisnisnya. Hal ini juga terjadi pada produk dan jasa perbankan dalam program kerja yang sudah dan yang akan di jalankan. Pesatnya teknologi informasi, mengharuskan perbankan melakukan inovasi dalam melayani nasabahnya.

Implementasi layanan *Digital Banking* BTN *Mobile* ini menawarkan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang di lakukan secara manual di gunakan kapan saja secara 24 jam dan di mana saja tanpah harus mengantri, nasabah dapat menghemat waktu dan biaya tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank secara fisik sehingga dapat menimbulkan kepuasan nasabah.



### 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang akan dibuat untuk menjelaskan hal tersebut dan juga dapat mengarahkan penyelidikan selanjutnya. Dengan jawaban sementara ini pada prinsipnya untuk membantu peneliti agar penelitian lebih terarah. Menurut Jaya (2019) menyatakan hipotesis berasal dari bahasa yunani yang terdiri dari dua kata, yaitu “Hupo” (sementara) dan “*thesis*” (pernyataan atau teori). Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang perlu diuji kebenarannya. Oleh karena itu, hipotesis umum yang akan penulis uji dalam penelitian yang berjudul “Implementasi Layanan *Digital Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BTN KC Tasikmalaya” adalah ebagai berikut:

$H_0$  : layanan *digital banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

$H_1$  : layanan *digital banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah