

ABSTRAK

ANALISIS *CUSTOMER EXPERIENCE* PENGGUNA BJB DIGI (Studi Kasus pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. KCP BPKAD Kota Tasikmalaya)

Oleh:

Keysha Rabbani
NPM 223404190

Pembimbing I : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.
Pembimbing II :Mira Rahmawati, S.P., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi BJB Digi di KCP BPKAD Kota Tasikmalaya, dengan fokus pada empat dimensi yang disederhanakan dari model DeLone & McLean (2003), yaitu: kemudahan penggunaan, keamanan dan kepercayaan, fleksibilitas layanan, serta dukungan pelanggan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap sembilan informan, yang terdiri dari nasabah, pegawai, dan pimpinan cabang, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BJB Digi dinilai memiliki kemudahan penggunaan yang tinggi dan mendukung efisiensi transaksi harian, terutama dalam fitur transfer, QRIS, dan top-up. Fleksibilitas layanan juga terwujud dalam integrasi berbagai transaksi keuangan dalam satu aplikasi. Namun, ditemukan kendala pada akses layanan malam hari akibat maintenance rutin tanpa notifikasi, keterbatasan kompatibilitas perangkat, serta minimnya dukungan pelanggan berbasis aplikasi. Hal ini berdampak pada kualitas informasi dan layanan, serta menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bank BJB telah merespons dengan menyediakan layanan bantuan melalui call center, pembaruan aplikasi, dan penerapan sistem keamanan OTP. Meski demikian, dibutuhkan penguatan dalam komunikasi sistem, pengembangan fitur bantuan digital, dan perluasan layanan agar BJB Digi lebih kompetitif dalam ekosistem digital banking. Penelitian ini menegaskan pentingnya layanan responsif dan komunikasi transparan sebagai kunci keberhasilan pengalaman pengguna dalam perbankan digital.

Kata Kunci: Pengalaman Pelanggan, BJB Digi, Digital Banking, Kualitas Sistem, Kepercayaan, Layanan Pelanggan.

ABSTRACT

CUSTOMER EXPERIENCE ANALYSIS OF BJB DIGI USERS **(A Case Study at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk KCP** **BPKAD Tasikmalaya City)**

By:

Keysha Rabbani
NPM 223404190

Guide I : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.
Guide II : Mira Rahmawati, S.P., M.M.

This study aims to analyze customer experience in using the BJB Digi application at Bank BJB KCP BPKAD in Tasikmalaya City, focusing on four simplified dimensions adapted from the DeLone & McLean Information System Success Model (2003): ease of use, security and trust, service flexibility, and customer support. A qualitative descriptive approach was employed, using primary data collected through in-depth interviews with nine informants including customers, staff, and branch management selected via purposive sampling. The findings indicate that BJB Digi offers a high level of usability and effectively supports daily digital transactions, especially for transfers, QRIS payments, and e-wallet top-ups. Service flexibility is also evident through the integration of multiple financial activities within a single platform. However, several challenges persist, such as limited system access during nighttime maintenance, device compatibility issues, and a lack of in-app customer support. These issues negatively affect information and service quality, ultimately impacting customer trust. Bank BJB has responded by providing support through its call center, conducting regular app updates, and implementing layered security measures such as PIN and OTP. Nonetheless, further improvements are needed in system communication transparency, in-app help features, and expansion of digital services to ensure BJB Digi remains competitive in the digital banking ecosystem. The study emphasizes that responsive service and transparent communication are critical factors for enhancing customer experience in digital banking.

Keywords: *Customer Experience, BJB Digi, Digital Banking, System Quality, Trust, Customer Service.*