

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi dalam beberapa tahun terakhir telah memengaruhi berbagai sektor, termasuk perbankan, yang kini mulai memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan kepada nasabah (Susilawaty & Nicola, 2020: 179-190). Layanan perbankan digital kini menjadi fokus utama, seiring dengan perubahan signifikan dalam cara bank memberikan pelayanan melalui aplikasi dan perangkat digital. Hal ini tentu lebih berorientasi pada kebutuhan nasabah dengan dibantu perkembangan teknologi yaitu melalui perangkat (*device*) dan aplikasi (*software*) sebagai *delivery channel* (Nasmah, 2020)

Perkembangan teknologi digital telah mendorong industri perbankan untuk menghadirkan layanan berbasis digital guna meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam transaksi keuangan. Bank BJB sebagai salah satu bank daerah terkemuka di Indonesia telah meluncurkan layanan BJB Digi, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui aplikasi *mobile banking* dan internet *banking*.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018, layanan perbankan digital didefinisikan sebagai layanan yang memungkinkan bank untuk memberikan informasi, berinteraksi, dan melakukan transaksi dengan nasabah melalui media elektronik. Layanan ini dirancang untuk memanfaatkan data nasabah secara optimal, sehingga dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, sekaligus meningkatkan

pengalaman nasabah. Layanan perbankan digital ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara mandiri, dengan tetap memperhatikan aspek keamanan. Transaksi yang dapat dilakukan meliputi pendaftaran, pembukaan rekening, transaksi perbankan seperti penarikan tunai, pembayaran, dan transfer, serta penutupan rekening. Selain itu, nasabah juga dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi di luar produk perbankan, seperti mendapatkan nasihat keuangan, berinvestasi, bertransaksi *e-commerce*, dan memenuhi berbagai kebutuhan lainnya (Melis, 2016 :39–48).

Peningkatan penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia telah menjadi fenomena signifikan, didorong oleh penetrasi internet yang mencapai 77% populasi (Data Reportal, 2023) dan dampak pandemi COVID-19 yang mempercepat adopsi layanan digital. OJK mencatat lebih dari 100 juta pengguna mobile banking dan 60 juta pengguna internet banking pada 2022, dengan transaksi uang elektronik (*e-money*) mencapai Rp 52 triliun (Bank Indonesia, 2022). Meski inklusi keuangan mencapai 85,10%, literasi keuangan masih rendah (49,68%) (SNLIK OJK, 2022), menunjukkan perlunya peningkatan edukasi dan infrastruktur untuk mendukung pertumbuhan inklusif.

Meskipun BJB Digi menawarkan berbagai kemudahan, terdapat peningkatan keluhan nasabah terkait gangguan layanan, terutama pada fitur *QRIS*. Berdasarkan survei awal, salah satu permasalahan yang sering dilaporkan adalah pemeliharaan sistem yang dilakukan di atas jam 10 malam, yang mengakibatkan ketidaknyamanan bagi nasabah yang masih melakukan transaksi di jam tersebut, survei wawancara yang telah ditemukan mencatat bahwa keluhan terkait

pemeliharaan layanan *QRIS* di malam hari mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa waktu terakhir, di mana banyak dari mereka yang merasa kecewa karena tidak dapat menyelesaikan transaksi akibat pemeliharaan sistem yang tidak diinformasikan secara jelas. Urgensi penelitian ini semakin jelas dengan adanya berbagai keluhan dari nasabah terkait gangguan layanan dan pemeliharaan sistem yang tidak terinformasikan dengan baik. Ketidaknyamanan ini dapat berdampak langsung pada kepercayaan pelanggan terhadap layanan digital Bank BJB. Jika tidak segera ditangani, hal ini berpotensi menurunkan reputasi bank dan mempengaruhi keberlanjutan layanan digital di masa depan. Dampak jangka panjang dari ketidaknyamanan ini meliputi beberapa aspek krusial.

Pertama, dampak reputasi menjadi salah satu konsekuensi yang paling terlihat. Keluhan nasabah yang tersebar di media sosial dan forum online dapat dengan cepat merusak citra positif Bank BJB. Dalam era digital, informasi negatif dapat menyebar dengan cepat dan sulit dikendalikan, sehingga hal ini dapat mengikis kepercayaan publik terhadap bank. Kedua, kehilangan potensi nasabah baru juga menjadi ancaman serius. Bank yang memiliki ulasan negatif dari pelanggan lama akan kesulitan menarik nasabah baru, karena calon nasabah cenderung mempertimbangkan pengalaman pengguna sebelumnya sebelum memutuskan untuk bergabung.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kualitas layanan dalam penggunaan BJB Digi dapat ditingkatkan untuk mendukung keberlanjutan layanan digital Bank BJB. Dengan memahami dan memperbaiki aspek-aspek yang menyebabkan ketidaknyamanan nasabah, Bank BJB dapat

membangun layanan digital yang lebih baik, menjaga reputasi, serta memastikan pertumbuhan dan keberlanjutan di masa depan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah serta kendala yang dihadapi. Penelitian ini berfokus pada nasabah Bank BJB Type BPKAD di Kota Tasikmalaya untuk memahami pengalaman mereka dalam menggunakan BJB Digi serta memberikan rekomendasi bagi Bank BJB dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya.

Selain fenomena di atas, meskipun banyak penelitian sebelumnya yang telah membahas mengenai *customer experience* dalam konteks perbankan, masih sedikit yang secara khusus meneliti pengalaman pengguna layanan digital perbankan khususnya BJB Digi (Huang & Rust, 2021:30-50). Kedua, penelitian mengenai kualitas layanan digital perbankan di Indonesia masih terbatas, terutama yang dilakukan di kota-kota kecil seperti Tasikmalaya (Setiawan, 2020 :1-19). Ketiga, kebanyakan studi sebelumnya lebih berfokus pada aspek teknis dari layanan digital perbankan, sementara aspek pengalaman pengguna dan bagaimana hal ini mempengaruhi persepsi kualitas layanan masih kurang di eksplorasi (Parasuraman et al., 2005: 41). Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah tersebut dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam literatur mengenai *customer experience* dan kualitas layanan digital perbankan.

Berdasarkan uraian di atas, pada kesempatan ini penulis sebagai mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul

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

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena di atas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman nasabah (*customer experience*) dalam menggunakan BJB Digi di KCP BPKAD Kota Tasikmalaya.
2. Apa saja kendala yang sering dihadapi oleh nasabah saat menggunakan BJB Digi di KCP BPKAD Kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana upaya yang dilakukan bank BJB untuk mengatasi kendala yang dihadapi nasabah di BJB KCP BPKAD Kota Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengalaman nasabah (*customer experience*) dalam menggunakan BJB Digi di KCP BPKAD Kota Tasikmalaya;
2. Kendala yang sering dihadapi oleh nasabah saat menggunakan BJB Digi di KCP BPKAD Kota Tasikmalaya;
3. Upaya yang dilakukan bank BJB untuk mengatasi kendala yang dihadapi nasabah di BJB KCP BPKAD Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini akan memberikan kegunaan untuk semua pihak yang berkepentingan terutama bagi:

1. Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang *customer experience* dan transformasi digital perbankan. Dengan menganalisis pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan BJB Digi, penelitian ini dapat memperkaya literatur akademis terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan perbankan digital. Selain itu, studi ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi lebih lanjut tentang *user experience* dalam konteks perbankan daerah. Temuan penelitian juga dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi baru yang relevan dengan layanan digital, seperti keamanan, kemudahan penggunaan, dan personalisasi, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana layanan digital dapat memengaruhi kepuasan nasabah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini dapat menjadi sarana untuk mengembangkan kompetensi analitis dan pemahaman mendalam tentang *customer experience* serta transformasi digital di sektor perbankan. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi portofolio profesional yang berguna saat memasuki

dunia kerja, terutama di industri perbankan atau fintech. Proses penelitian juga membuka peluang untuk membangun jaringan dengan praktisi perbankan, khususnya di Bank bjb, yang dapat bermanfaat untuk perkembangan karir di masa depan.

b. Bagi Bank bjb KCP BPKAD Kota Tasikmalaya

Bagi Bank bjb KCP BPKAD Kota Tasikmalaya, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan BJB Digi. Dengan memahami pengalaman dan harapan nasabah, bank dapat merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah, seperti memperbaiki antarmuka aplikasi, meningkatkan kecepatan transaksi, atau menambahkan fitur-fitur yang lebih relevan. Selain itu, temuan penelitian dapat membantu bank dalam membedakan layanan digitalnya dari kompetitor, sehingga meningkatkan daya saing di pasar perbankan daerah.

c. Bagi Industri Perbankan

Bagi industri perbankan secara keseluruhan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengembangkan layanan digital yang berfokus pada pengalaman pengguna. Temuan penelitian dapat diadopsi oleh bank-bank lain, terutama bank daerah, untuk menciptakan inovasi layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah. Selain itu, studi ini dapat mendorong industri perbankan untuk lebih memperluas akses layanan digital, terutama di daerah, sehingga mendukung tujuan inklusi keuangan nasional.

d. Bagi Pemerintah dan Regulator Keuangan (OJK, BI)

Bagi pemerintah dan regulator keuangan seperti OJK dan Bank Indonesia,

hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam merumuskan kebijakan terkait digitalisasi perbankan. Temuan penelitian dapat memberikan masukan tentang perlindungan konsumen dan standar layanan digital yang perlu ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini dapat mendorong pemerintah dan regulator untuk merancang program edukasi dan literasi keuangan yang lebih efektif, khususnya terkait penggunaan layanan perbankan digital. Dengan demikian, penelitian ini dapat mendukung upaya transformasi digital dan inklusi keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan yaitu Bank BJB KCP BPKAD Jl. Letnan Harun No.1, Panglayungan, Kec. Cipedes, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46134 dan Nasabah yang berada di kota Tasikmalaya.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama dua bulan, dari Februari hingga Juni 2025. Bulan Februari akan difokuskan pada persiapan, seperti penyusunan instrumen penelitian dan pengumpulan data awal, sementara bulan Mei sampai Juni digunakan untuk analisis data dan penyusunan laporan. Jadwal ini dirancang untuk memastikan penelitian berjalan efisien dan efektif, dengan dukungan dari Bank bjb KCP BPKAD Kota Tasikmalaya sebagai mitra utama. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bermakna dalam

meningkatkan *customer experience* layanan digital BJB Digi.

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Februari				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengusulan topik dan pengajuan pembimbing																
2	Diskusi awal dan penyusunan rancangan penelitian																
3	Konsultasi dan revisi perencanaan penelitian																
4	Presentasi awal rencana penelitian																
5	Perbaikan rancangan penelitian dan persetujuan																
6	Pengumpulan data dan analisis awal																
7	Konsultasi lanjutan dan penyempurnaan hasil																
8	Ujian akhir, revisi akhir, dan pengesahan																

Sumber : Diolah peneliti, 2025