

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi besar dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. *Digital Banking* menjadi salah satu inovasi paling signifikan, mengubah cara nasabah berinteraksi dengan bank. Bank KB bukopin, sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, telah mengadopsi teknologi ini melalui aplikasi KBstar, yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara *online*. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembukaan rekening, dan layanan lainnya yang diakses kapan saja dan di mana saja.

Kemunculan KBstar KB Bukopin juga tidak lepas dari meningkatnya tuntutan nasabah terhadap layanan perbankan digital yang terintegrasi. Dengan fitur-fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembukaan deposito secara *online*, aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan kapan saja dan di mana saja. Hal ini sejalan dengan tren perbankan modern yang mengedepankan kemudahan akses tanpa harus mengunjungi cabang fisik. Selain itu, kehadiran aplikasi ini juga mendukung program inklusi keuangan yang digalakkan pemerintah dengan memperluas jangkauan layanan keuangan hingga ke daerah-daerah terpencil. Keamanan menjadi salah satu aspek utama dalam pengembangan KBstar KB Bukopin. Bank Bukopin menyadari bahwa kepercayaan nasabah sangat bergantung pada kemampuan bank dalam menjaga

keamanan data dan transaksi. Oleh karena itu, aplikasi ini dilengkapi dengan teknologi enkripsi dan sistem autentikasi yang kuat. Dengan antarmuka yang sederhana namun fungsional, KBstar KB Bukopin diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus memperkuat posisi Bank Bukopin di tengah persaingan industri perbankan digital.

Melalui aplikasi ini, Bank Bukopin tidak hanya beradaptasi dengan perkembangan zaman, tetapi juga berupaya memberikan nilai tambah bagi nasabah. Dengan demikian, KBstar KB Bukopin bukan sekadar alat transaksi, melainkan bagian dari strategi Bank Bukopin dalam menghadapi era digitalisasi perbankan yang semakin dinamis.

Loyalitas nasabah merupakan faktor kunci dalam mempertahankan keberlangsungan bisnis perbankan. Persaingan yang semakin ketat, bank tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, efektif, dan aman, tetapi juga harus mampu membangun hubungan yang kuat dengan nasabah.

Digital Banking, melalui aplikasi seperti KBstar, diharapkan dapat meningkatkan pengalaman nasabah dan pada akhirnya mempengaruhi loyalitas mereka. Namun, sejauh mana *Digital Banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah masih perlu diteliti lebih lanjut, terutama dalam konteks Bank KB Bukopin Cabang BSD.

Perkembangan teknologi finansial telah mengubah lanskap industri perbankan secara global, termasuk di Indonesia. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023). Dalam lima tahun terakhir, industri perbankan digital di

Indonesia mengalami pertumbuhan pesat, dipicu oleh tingginya adopsi teknologi dan perubahan perilaku konsumen pasca-pandemi. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah pengguna layanan perbankan digital meningkat dari 38,7 juta pada 2019 menjadi 87,2 juta pada kuartal ketiga 2023, dengan lonjakan signifikan terjadi selama pandemi (45% YoY pada 2020). Pertumbuhan ini didukung oleh perluasan akses internet, inovasi *fintech*, serta kebijakan regulator yang mendukung digitalisasi keuangan.

Sebagai bagian dari transformasi ini, Bank KB Bukopin turut mengembangkan strategi digital dengan meluncurkan aplikasi KBstar pada 2020 sebagai pengganti Bukopin Mobile. Menurut laporan tahunan bank tersebut, pengguna KBstar tumbuh dari sekitar 500.000 pada 2021 menjadi 1,1 juta pada 2022, dengan peningkatan transaksi digital sebesar 42% dalam volume dan 58% dalam nilai di tahun yang sama. Bank ini juga berkolaborasi dengan platform *fintech* seperti LinkAja dan Digiasia Bios untuk memperkuat ekosistem pembayaran digital, serta memperkenalkan fitur pembukaan rekening *online* sejak 2021. Meskipun Bank KB Bukopin tidak merinci alokasi anggaran khusus untuk transformasi digital, laporannya menyebutkan modernisasi *core banking system* dan fokus pada integrasi layanan seperti QRIS dan dompet digital sebagai prioritas pada 2023 (KB Bank, 2024).

Di tengah pertumbuhan ini, tantangan seperti kesenjangan inklusi keuangan di daerah tertinggal dan risiko keamanan siber tetap menjadi perhatian. OJK mencatat peningkatan serangan phishing sebesar 67% pada 2022, mendorong perbankan untuk memperketat proteksi data nasabah. Ke

depan, OJK memproyeksikan pengguna perbankan digital di Indonesia dapat melampaui 100 juta pada 2024, seiring dengan semakin matangnya infrastruktur dan regulasi pendukung. Transformasi digital Bank KB Bukopin mencerminkan respons industri perbankan terhadap disrupsi teknologi, meskipun upaya lebih besar masih diperlukan untuk memperluas jangkauan dan keamanan layanan.

Searah dan didukung dari penelitian yang telah dilakukan oleh Akob & Sukarno (2022) berjudul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar, menunjukkan bahwa dalam hasil penelitiannya kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh serta signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Kemudian searah dan didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Iin Lailiah (2021) berjudul Pengaruh Layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Authomatic Teller Machine* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah KCP Magetan menunjukkan bahwa dalam hasil penelitiannya Layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Authomatic Teller Machine* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Magetan. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Venkathaialam dan Abdul wahab (2017) terdapat perbedaan hasil penelitian, yang mana hasil penelitian menunjukkan digitalisasi bank tidak berpengaruh terhadap loyalitas atau dapat dikatakan mempunyai pengaruh negatif.

Dengan adanya fenomena dan *research gap* yang ada, kemudian penulis menemukan ide dan tertarik melakukan penelitian lebih mendalam mengenai apakah terdapat pengaruh *Digital Banking* terhadap loyalitas nasabah pengguna

layanan digital bank. Oleh sebab itu penulis mengambil judul “Pengaruh *Digital Banking* terhadap Loyalitas Nasabah pada Aplikasi KBstar di Bank KB Bukopin (Studi kasus di Kantor Cabang BSD)”

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

1. Bagaimana *Digital Banking* diterapkan pada PT Bank KB Bukopin Tbk.
2. Bagaimana loyalitas nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk.
3. Seberapa besar pengaruh *Digital Banking* terhadap peningkatan loyalitas nasabah pada aplikasi KBstar pada PT Bank KB Bukopin Tbk.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana *Digital Banking* diterapkan pada PT Bank KB Bukopin Tbk.
2. Mengetahui loyalitas nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh *Digital Banking* terhadap peningkatan loyalitas nasabah pada aplikasi KBstar pada PT Bank KB Bukopin Tbk.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan ilmu serta pemahaman terhadap loyalitas nasabah dan *Digital Banking* aplikasi KBstar pada bank KB Bukopin Tbk. Sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan.

1.4.2 Kegunaan Praktisi

1.4.2.1 Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat penyelesaian Tugas Akhir Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi, memberikan pengalaman dan pengetahuan serta wawasan mengenai dunia kerja khususnya di lembaga keuangan yang dapat mengimplementasikan secara langsung teori dan praktik yang telah dipelajari selama perkuliahan.

1.4.2.2 Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan referensi yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan untuk seluruh mahasiswa.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Bank KB Bukopin Tbk. Dengan menyebarkan kuesioner dan mengambil sampel nasabah yang menggunakan aplikasi KBstar.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada saat penelitian melaksanakan magang/praktik kerja yang berlangsung dari tanggal 6 Januari-19 Februari 2025.

Tabel 1. 1 Matrik Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing																
2.	Konsultasi awal dan Menyusun rencana kegiatan																
3.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																
4.	Seminar proposal Tugas Akhir																
5.	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi																
6.	Pengumpulan dan pengolahan data																
7.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																
8.	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																

Sumber: Diolah oleh penulis, 2025