

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang terus berkembang, transaksi keuangan menjadi salah satu komponen utama. Kemajuan pesat di bidang teknologi informasi telah mendorong peralihan ke arah digitalisasi, di mana banyak aktivitas keuangan kini dilakukan secara digital. Sebagai lembaga keuangan, perbankan dituntut untuk menyesuaikan layanannya dengan perkembangan digital ini, termasuk perbankan di Indonesia. Keberadaan dan peran perbankan di Indonesia sangat penting bagi berbagai lapisan masyarakat serta pelaku industri, baik skala besar, menengah, maupun kecil.

Bank memiliki peran penting dalam menunjang aktivitas perekonomian, khususnya dalam hal sistem pembayaran yang melibatkan penggunaan uang. Awalnya proses transaksi masih bersifat manual, di mana nasabah diwajibkan datang langsung ke kantor bank untuk melakukan kegiatan seperti transfer dana. Meskipun kemudian hadir mesin Anjungan Tunia Mandiri (ATM) yang menawarkan kemudahan, kepraktisannya tetap terbatas karena masih mengharuskan interaksi fisik. Di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, aman, dan praktis terutama di era dengan tingkat kriminalitas yang cukup tinggi bank mulai bertransformasi. Kini, institusi perbankan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan dana atau penyedia kredit, tetapi juga menjadi penyedia layanan keuangan digital yang terintegrasi dengan kebutuhan harian nasabah.

Terobosan-terobosan baru produk dan jasa perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu produk jasa yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (General Package Radio Services) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan (Kurniawati et al., 2017).

Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Melalui *mobile banking*, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan smartphone. Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa nasabah datang ke bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi setoran dan tarik tunai.

PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya, sebagai salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang beroperasi di Kota Tasikmalaya, terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah, BPR Artha Galunggung meluncurkan layanan *mobile banking* melalui aplikasi BAGi Mobile pada akhir tahun 2021. Aplikasi ini memudahkan nasabah dalam mengakses informasi seperti saldo, mutasi rekening, deposito, riwayat kredit, laporan tunggakan tabungan, serta melakukan transaksi transfer, pembayaran tagihan, dan top up saldo e-wallet secara praktis dan cepat.

Berdasarkan observasi awal pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya, diperoleh informasi bahwa jumlah nasabah pengguna layanan *mobile banking* (BAGi Mobile) mengalami fluktuasi selama tiga tahun terakhir. Kondisi ini mencerminkan bahwa tingkat minat dan konsistensi penggunaan layanan *mobile banking* oleh nasabah belum stabil. Fluktuasi tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti tingkat literasi digital yang berbeda-beda, kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah, efektivitas promosi dan edukasi digital banking, serta persaingan antarbank dalam menyediakan layanan digital yang semakin ketat. Berdasarkan hasil survei Indeks Literasi Digital Indonesia (ILDI) tahun 2023 yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) bekerja sama dengan Katadata Insight Center, skor ILDI nasional berada pada angka 3,65 dari skala 1-5, yang menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat Indonesia berada pada kategori sedang. Nilai ini sedikit menurun dibandingkan tahun 2022 yang berada pada angka 3,54, meskipun masih ada kesenjangan antarwilayah dan demografi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital masih menjadi tantangan dalam mengoptimalkan penggunaan layanan digital seperti *mobile banking*.

Dalam konteks tersebut, kemampuan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan digital seperti *mobile banking* sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital yang mereka miliki. Bagi lembaga keuangan seperti Bank Perkreditan Rakyat (BPR), pemahaman terhadap karakteristik nasabah serta kesiapan digital mereka menjadi kunci penting dalam menentukan keberhasilan adopsi layanan digital. Oleh karena itu, penting untuk melihat bagaimana tren

penggunaan *mobile banking* berkembang di kalangan nasabah, khususnya di PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya. Adapun data jumlah nasabah pengguna layanan *mobile banking* selama tiga tahun terakhir pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 1
Data Nasabah Pengguna BAGi Mobile Tahun 2022-2024

Tahun	Nasabah
2022	34.288
2023	37.596
2024	35.298

Sumber: PT. BPR Artha Galunggung Perseroda

Tabel tersebut menunjukkan jumlah nasabah pengguna layanan *mobile banking* (BAGi Mobile) pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda dari tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022, tercatat sebanyak 34.288 nasabah yang menggunakan layanan ini. Jumlah tersebut mencerminkan tahap awal adopsi teknologi digital oleh nasabah, seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan perbankan yang cepat dan praktis pascapandemi. Peningkatan literasi digital serta promosi aktif dari pihak bank turut mendorong pertumbuhan pengguna di tahun tersebut.

Pada tahun 2023, jumlah pengguna meningkat signifikan menjadi 37.596 nasabah. Kenaikan ini menunjukkan keberhasilan strategi pemasaran dan pengembangan fitur-fitur baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah, seperti kemudahan transaksi, tampilan antarmuka yang lebih user-friendly, serta

peningkatan keandalan sistem. Selain itu, banyak nasabah mulai terbiasa melakukan transaksi secara digital, yang turut mempercepat proses adopsi.

Namun, pada tahun 2024, jumlah pengguna menurun menjadi 35.298 nasabah. Penurunan ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya inovasi baru pada aplikasi, adanya gangguan teknis yang belum tertangani secara optimal, atau menurunnya kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, kompetisi dengan layanan *mobile banking* dari bank lain yang menawarkan fitur lebih lengkap dan promosi menarik juga bisa menjadi alasan berpindahnya sebagian nasabah. Hal ini menjadi catatan penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Menurut Tjiptono (2019:378) kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah layanan perbankan. Nasabah yang puas cenderung memiliki loyalitas yang tinggi, lebih sering menggunakan produk dan layanan bank, serta bersedia merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Kepuasan nasabah merupakan hasil dari evaluasi terhadap pengalaman penggunaan suatu produk atau layanan, yang dirasakan sebagai kesesuaian antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja aktual setelah digunakan.

Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, terutama dalam konteks pemanfaatan aplikasi *mobile banking*, menjadi hal yang sangat penting bagi PT. BPR Artha Galunggung Perseroda. Kepuasan nasabah tidak hanya berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga mencakup kecepatan layanan, keamanan transaksi, stabilitas sistem, dan

responsivitas terhadap keluhan atau masalah teknis. Dengan mengetahui aspek-aspek tersebut secara lebih mendalam, perusahaan dapat menyusun strategi yang tepat dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Selain itu, PT. BPR Artha Galunggung perlu melakukan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan, baik dari sisi teknis maupun pelayanan, guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengguna *mobile banking*. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa layanan digital yang ditawarkan tetap relevan, kompetitif, dan mampu memenuhi ekspektasi nasabah di tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kemudahan, kecepatan, dan keamanan yang ditawarkan oleh layanan digital menjadi aspek penting dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah di era modern. Oleh karena itu, penelitian ini disusun dalam bentuk tugas akhir dengan judul "**PENGARUH PENERAPAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR ARTHA GALUNGGUNG PERSERODA KANTOR PUSAT TASIKMALAYA.**"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraikan latar belakang diatas, identifikasi masalah yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan aplikasi *mobile banking* pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.
2. Bagaimana kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.

3. Bagaimana pengaruh penerapan aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Penerapan aplikasi *mobile banking* pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.
2. Kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.
3. Pengaruh penerapan aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara umum kegunaan penelitian berguna untuk memberikan informasi dan pengetahuan baik dalam dunia pengetahuan, perusahaan dan masyarakat. Adapun kegunaan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi dalam pengembangan wawasan mengenai hubungan antara penggunaan aplikasi *mobile banking* dan tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar atau rujukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan layanan digital dalam sektor perbankan, khususnya pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman dan pemahaman praktis kepada penulis mengenai penerapan layanan *mobile banking* dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

2. Bagi Kalangan Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam dunia akademik sebagai sumber referensi yang bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya, serta dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan di masa yang akan datang.

3. Bagi Perusahaan

Bagi PT. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber masukan yang berharga dalam proses evaluasi dan pengembangan layanan aplikasi *mobile banking*. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, pihak bank dapat mengambil langkah strategis untuk meningkatkan kualitas fitur, memperbaiki kendala teknis, serta menghadirkan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah, sekaligus memperkuat posisi PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya dalam persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif.

4. Bagi Pembaca

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pemahaman kepada pembaca tentang layanan *mobile banking* dan memberikan pertimbangan bagi masyarakat dalam proses keputusan untuk menggunakan *mobile banking*.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat yang beralamatkan di Jalan Siliwangi No. 12, Tugujaya, Kecamatan Cihideung, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46126.

1.5.2 Waktu Penelitian

Tabel 1. 2
Matrik Jadwal Penelitian

No.	Jenis kegiatan	Bulan Ke															
		Maret				April				Mei				Juni			
		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 penulis, 2025