

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan pembangunan pertumbuhan ekonomi ditandai dengan sistem keuangan yang stabil dan dapat memberikan manfaat bagi semua lapisan masyarakat. Institusi keuangan sangatlah penting karena menjadi pendorong untuk pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan, pemberantasan kemiskinan, dan serta pencapaian stabilitas keuangan. Industri keuangan yang semakin berkembang pesat tidak merta disertai dengan akses ke keuangan yang memadai. Padahal akses jasa layanan keuangan merupakan syarat penting keterlibatan masyarakat luas dalam pembangunan sistem perekonomian. Bank adalah suatu lembaga kepercayaan masyarakat yang digunakan untuk menyimpan uang dan memercayakan bank dalam mengelola keuangannya.

Secara sederhana digitalisasi adalah proses perubahan yang terjadi pada teknologi bersifat analog ke teknologi bersifat digital. Proses yang terjadi kemudian banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, hingga saat ini industri sudah semakin modern dan mengandalkan teknologi tersebut untuk terus menopang operasionalnya. Digitalisasi sendiri dilakukan dalam rangka peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja setiap bagian dari industri, sehingga waktu dan seluru sumber daya yang dimiliki dapat diolah seoptimal mungkin untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Proses peralihan ini juga ditujukan untuk memudahkan semua urusan yang diperlukan oleh user atau pengguna layanan dan produk. Dengan berbagai kemudahan yang tersedia berkat proses tersebut, diharapkan loyalitas user meningkat dan transaksi yang terjadi semakin besar

nilainya. Gambaran mendasar yang dapat diberikan adalah peralihan penggunaan berkas berbentuk fisik, ke dalam berkas berbentuk file digital, pada setiap bagian industri yang beroperasi.

Digital banking adalah salah satu strategi dan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh dunia perbankan, guna memberikan kepuasan kepada nasabah perbankan. Industri finansial dan keuangan saat ini yang makin berkembang pesat tidak serta merta disertai dengan akses ke perbankan yang memadai. Bank merupakan suatu lembaga kepercayaan masyarakat yang digunakan untuk menyimpan uang, dan memercayakan pada bank dalam pengelolaan keuangannya. Seperti kita ketahui, perbankan adalah industri keuangan yang merupakan salah satu lembaga yang dapat membantu meningkatkan perekonomian masyarakat Indonesia. Untuk mencukupi kebutuhan nasabahnya guna meningkatkan pertumbuhan dan keuangan perbankan, maka pelayanan bank harus dimaksimalkan melalui digital banking. Pembangunan di bidang ekonomi adalah hal yang harus diperjuangkan, agar bisa memberikan manfaat terbaik bagi semua lapisan masyarakat. Adanya sistem keuangan yang stabil pasti akan mendorong pertumbuhan ekonomi, perlunya pemerataan pendapatan, penurunan tingkat kemiskinan, pencapaian stabilitas keuangan, serta memberikan layanan cepat untuk masyarakat.

Salah satu bank yang telah melakukan digitalisasi layanan secara intensif adalah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank BJB) Cabang Tasikmalaya, yang saat ini memiliki sebanyak 7.858 nasabah aktif. Jumlah ini menunjukkan bahwa potensi pemanfaatan layanan digital sangat besar, dan

penting untuk dipastikan bahwa layanan tersebut mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi para nasabahnya.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa meskipun penggunaan Digital banking meningkat, belum tentu seluruh nasabah merasakan tingkat kepuasan yang seimbang. Beberapa permasalahan yang sering ditemui antara lain adalah gangguan sistem, lambatnya respon *customer service digital*, kurangnya literasi teknologi di kalangan pengguna usia lanjut, serta kekhawatiran terhadap keamanan data.

Menurut Kotler dan Keller (2016:138), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.” Dalam konteks layanan digital perbankan, persepsi tersebut sangat dipengaruhi oleh aspek seperti kemudahan akses, keamanan sistem, kecepatan layanan, dan keandalan fitur digital yang ditawarkan. Sejalan dengan itu, Tjiptono (2015:24) menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mendorong loyalitas, pembelian ulang, dan promosi dari mulut ke mulut yang positif. Oleh karena itu, bank perlu memastikan bahwa investasi dalam teknologi digital benar-benar memberikan pengalaman layanan yang optimal bagi seluruh segmen nasabahnya.

Transformasi digital di Bank BJB juga ditandai dengan perubahan perilaku transaksi. Jika sebelumnya transaksi melalui ATM mendominasi hingga lebih dari 80%, kini menurun drastis menjadi hanya 15% dari total transaksi, sementara transaksi melalui mobile banking terus meningkat pesat. Fenomena ini

menunjukkan pergeseran perilaku nasabah menuju digital, namun perlu diimbangi dengan pemastian kepuasan melalui layanan yang andal

Dengan mempertimbangkan kompleksitas tantangan dan peluang tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah, khususnya di PT. Bank BJB Cabang Tasikmalaya. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen bank dalam mengembangkan layanan digital yang tidak hanya canggih secara teknologi, tetapi juga memenuhi harapan dan kenyamanan nasabahnya secara menyeluruh.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan layanan digital banking di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya?
2. Bagaimana kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten (BJB) Tbk. Cabang Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh penggunaan digital banking terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten (BJB) Tbk. Cabang Tasikmalaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penggunaan layanan digital banking di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten (BJB) Tbk. Cabang Tasikmalaya.

2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten (BJB) Tbk. Cabang Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan digital banking terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Banten(BJB) Tbk. Cabang Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan teoritis, yaitu :

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan teori kepuasan nasabah dalam konteks layanan digital perbankan. Teori ini dapat membantu memahami bagaimana layanan digital perbankan mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan model layanan digital perbankan yang efektif dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Model ini dapat membantu bank dalam merancang layanan digital perbankan yang memenuhi kebutuhan nasabah.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan konsep kualitas layanan digital perbankan yang dapat membantu bank dalam meningkatkan kualitas layanan digital perbankan.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis:**

Adapun kegunaan praktis, yaitu :

Bagi Penulis:

1. Meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian dan menganalisis data.

2. Membantu penulis dalam mengembangkan keterampilan penulisan dan penyajian hasil penelitian.
3. Memberikan penulis kesempatan untuk berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Bagi Pembaca:

1. Memberikan informasi yang akurat dan terkini tentang layanan digital perbankan dan kepuasan nasabah.
2. Membantu pembaca dalam memahami bagaimana layanan digital perbankan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Memberikan pembaca kesempatan untuk mempelajari hasil penelitian dan mengembangkan keterampilan analisis dan kritik.

Bagi Instansi (PT Bank BJB):

1. Memberikan informasi yang akurat dan terkini tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan.
2. Membantu PT Bank BJB dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan kualitas layanan digital perbankan.
3. Membantu PT Bank BJB dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasional, serta meningkatkan kepuasan nasabah.