

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan. Inovasi teknologi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan sistem keuangan, menciptakan peluang baru, sekaligus tantangan yang perlu diatasi, (Hasanah dan Djamal, 2024)

Perkembangan *e-business*, teknologi informasi, komunikasi, dan internet telah memberikan dampak signifikan terhadap sektor perbankan. Bank-bank, baik swasta maupun pemerintah (BUMD), kini berlomba-lomba untuk berinovasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi guna memenangkan persaingan dalam menarik nasabah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah melalui layanan perbankan *elektronik* (*electronic banking*) yang memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan secara digital. (Panjaitan, 2019)

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan secara cepat, ringan, dan aman tanpa perlu hadir secara fisik di bank. Dengan menggunakan *Mobile Banking*, nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa terbatas oleh waktu. (Sukmawati et al., 2021)

Dengan semakin banyaknya bank yang menyediakan layanan *Mobile Banking*, masyarakat kini memiliki lebih banyak pilihan terkait layanan yang

ditawarkan oleh bank. Bagi nasabah, kualitas layanan yang bermutu menjadi faktor sangat penting. Kualitas layanan menjadi komponen utama karena layanan bank, pada dasarnya tidak jauh berbeda antar bank, dan layanan yang diberikan juga relatif mudah ditiru. Oleh karena itu, persaingan dalam industri perbankan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam memberikan pelayanan terbaik dan bermutu dibandingkan dengan pesaingnya, (Lailani et al., n.d.)

Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan antara kenyataan layanan yang diterima oleh nasabah dengan harapan mereka. Jika layanan yang diberikan melebihi harapan nasabah, maka layanan tersebut dianggap bermutu tinggi dan nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, maka layanan tersebut dianggap tidak bermutu, dan nasabah akan merasa kecewa atau tidak puas. Dengan kata lain, kualitas layanan ditentukan oleh sejauh mana pengalaman nyata nasabah sesuai atau melampaui ekspektasi mereka. Hal ini menjadi kunci utama dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah, (Meilani & Sugiarti, 2022)

Kepuasan nasabah memang merupakan faktor krusial bagi keberlangsungan dan kesuksesan suatu lembaga, termasuk dalam industri perbankan. Menurut, kepuasan pelanggan adalah sikap keseluruhan yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap produk atau layanan setelah mereka menggunakannya. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah dapat diukur dari sejauh mana nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan dan apakah mereka akan terus menggunakan produk atau layanan tersebut secara berulang-ulang, (Atmaja, 2018)

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, bank atau penyedia jasa keuangan memang harus mengandalkan sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang sudah ada, tetapi juga untuk menarik minat masyarakat agar mau menjadi nasabah baru dan tetap setia tanpa beralih ke pesaing, (Zakiy et al., 2017)

Namun dalam konteks PT. Bank Daerah Jawa Barat dan Banten. Tbk. Kantor Cabang Kabupaten Tasikmalaya, Peneliti menyoroti permasalahan terkait kualitas layanan aplikasi DIGI BANK BJB, berdasarkan hasil wawancara secara langsung dengan *customer service* di salah satu kantor cabang, peneliti dapat menguraikan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.

Perkembangan *Mobile Banking* seperti DIGI BANK BJB memang memberikan kemudahan, tetapi tantangan utamanya terletak pada keandalan sistem, kecepatan transaksi, dan keamanan data. Jika aplikasi sering mengalami downtime, lambat dalam memproses transaksi, atau rentan terhadap cyber threat, maka hal ini akan menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, sosialisasi dan edukasi kepada nasabah juga penting agar mereka dapat memanfaatkan fitur-fitur digital banking secara optimal. Oleh karena itu, PT. Bank Daerah Jawa Barat dan Banten perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap performa aplikasi DIGI BANK BJB, meningkatkan infrastruktur TI, serta memperkuat layanan customer support untuk memastikan pengalaman nasabah tetap positif.

Dengan demikian, perbaikan kualitas layanan digital banking tidak hanya berdampak pada kepuasan nasabah saat ini, tetapi juga menjadi strategi jangka panjang dalam menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

Aplikasi DIGI BANK BJB hadir pada 14 Februari 2020, Kehadiran aplikasi ini bertujuan untuk menghadirkan layanan perbankan yang adaptif terhadap kebiasaan baru nasabah dalam bertransaksi. Namun, dalam implementasinya, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan.

1. Aplikasi DIGI BANK BJB tidak dapat membuka rekening tabungan secara online lewat aplikasi sepenuhnya, calon nasabah harus mengisi formulir terlebih dahulu, yang mana dibandingkan dengan bank lain yang menyediakan layanan *Mobile Banking* sudah bisa sepenuhnya membuka rekening secara online lewat aplikasi.
2. Dari segi fitur DIGI BANK BJB masih kurang, contohnya tidak bisa membayar tagihan dan membeli token listrik.
3. Aplikasi kurang efisien (Sering Error) Terutama saat *weekend*, selain itu ketika melakukan transaksi juga sering terjadi keterlambatan

Selain daripada itu, rating aplikasi DIGI BANK BJB di *google play store* memiliki *rating* sebanyak 4000 ulasan dan rata-rata sebesar 3,5 dari 5. Rating dan Ulasan yang terdapat pada aplikasi DIGI BANK BJB di *google play store* banyak yang memberikan *rating* dan ulasan yang kurang baik. *Rating* dan ulasan ini merupakan cerminan dari keluhan para pengguna.



**Gambar 1.1 Rating aplikasi**  
**Sumber: Aplikasi Google Play Store, 2025**



**Gambar 1.2 Ulasan aplikasi**  
**Sumber: Aplikasi Google Play Store, 2025**

Meskipun aplikasi DIGI BANK BJB dihadirkan dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan, masih terdapat ruang untuk evaluasi dan perbaikan guna memastikan aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi DIGI BANK BJB, mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna, dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan nasabah,

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk memahami pengaruh kualitas layanan aplikasi DIGI BANK BJB yang telah penulis amati pada PT. Bank Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk dan dituangkan dalam Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DIGI BANK BJB Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. (Studi Kasus pada Pegawai RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terdapat 3 pokok permasalahan yang akan diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Aplikasi DIGI BANK BJB di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Aplikasi DIGI BANK BJB di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa barat dan Banten Tbk.
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DIGI BANK BJB Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada identifikasi yang telah disebutkan di atas, Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Layanan Aplikasi DIGI BANK BJB di PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Aplikasi DIGI BANK BJB di PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DIGI BANK BJB Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan harapan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Diharapkan hasil dari penelitian ini penulis dapat menambah pengetahuan dalam bidang layanan, Khususnya dalam bidang layanan.

##### **2. Kegunaan Praktis**

###### **a. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengetahuan serta memperdalam materi yang telah dipelajari selama perkuliahan khususnya mengenai layanan perbankan.

###### **b. Bagi Jurusan**

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi bermanfaat serta menjadikan bahan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa, khususnya jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan.

###### **c. Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini bisa menjadi bahan masukan serta perbaikan bagi Perusahaan mengenai kualitas layanan *Mobile Banking*.

| No. | Kegiatan   | Tahun 2025 |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
|-----|--|------------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|
|     |  | Maret      |   |   |   | April |   |   |   | Mei |   |   |   | Juni |   |   |   |
|     |  | 1          | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 |
| 1   | Pengajuan judul 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                    |            |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |



| No. | Kegiatan  | Tahun 2025 |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
|-----|---|------------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|
|     |   | Maret      |   |   |   | April |   |   |   | Mei |   |   |   | Juni |   |   |   |
|     |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 |
| 7   | Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir                  |            |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 8   | Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir |            |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |

*Sumber: Diolah penulis, 2025*