

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, bank didefinisikan sebagai lembaga usaha yang berfungsi mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk pembiayaan lainnya guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang memiliki peran utama dalam mengumpulkan dana dari masyarakat serta menyediakan berbagai layanan melalui produk-produk jasa perbankan. Di Indonesia, perbankan menawarkan beragam produk, di antaranya simpanan masyarakat seperti giro, tabungan, dan deposito.

Dengan semakin ketatnya persaingan antar bank, masing-masing bank berusaha menarik perhatian nasabah, baik dari segi jumlah maupun kualitas. Dari segi kuantitas, hal ini berarti jumlah nasabah terus meningkat secara signifikan dari waktu ke waktu. Sedangkan dari segi kualitas, yang dimaksud adalah nasabah yang diperoleh memiliki produktivitas tinggi dan mampu memberikan keuntungan bagi bank.

Kualitas layanan dalam perusahaan jasa sangat penting dari perspektif nasabah. Nasabah tidak hanya menilai hasil akhir dari layanan, tetapi juga proses penyampaian layanan tersebut. Perusahaan perlu berusaha memahami apa yang diharapkan nasabah dari produk dan layanan yang mereka tawarkan. Harapan

nasabah dapat dikenali dengan tepat jika perusahaan memahami persepsi nasabah mengenai kepuasan.

Menurut hasil penelitian Febrianta dan Indrawati (2015), pelayanan nasabah yang bermutu menjadi salah satu strategi penting dalam menghadapi persaingan, sekaligus faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan wujud nyata dan kelanjutan dari upaya menciptakan pengalaman positif dalam penggunaan layanan dan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan, serta menjadi faktor penting untuk menjaga loyalitas nasabah.

Kepuasan ini dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai, bahkan melebihi, harapan nasabah. Ketika nasabah secara konsisten merasa bahwa layanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, maka kemungkinan mereka berpindah ke bank lain sangat kecil. Sebaliknya, nasabah cenderung tetap menggunakan layanan dari bank tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada calon nasabah lainnya.

Mobile Banking adalah salah satu bentuk layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi, berkomunikasi, serta melakukan berbagai transaksi keuangan melalui jaringan internet. Layanan ini bukan sekadar menjadikan bank sebagai penyedia jasa perbankan berbasis internet, tetapi juga menciptakan paradigma, struktur, dan strategi baru bagi bank ritel. Dengan adanya Mobile Banking, bank dihadapkan pada peluang sekaligus tantangan baru dalam dunia perbankan.

Permasalahan yang melatarbelakangi tugas akhir ini berfokus pada

kualitas layanan Mobile BankingDIGI by Bank BJB dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pembantu Manonjaya. Salah satu kendala utama yang teridentifikasi adalah minimnya pemahaman nasabah terkait kemudahan dan manfaat layanan ini, serta adanya keterbatasan fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile Bankingtersebut. Akibatnya, masih banyak nasabah yang memilih untuk melakukan transaksi secara manual dan mengantre, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan atau ekspektasi mereka. Observasi awal juga menemukan keluhan dari sebagian nasabah mengenai kendala teknis saat *login*, keterlambatan notifikasi transaksi, tampilan antarmuka yang kurang responsif, hingga keterbatasan fitur dibandingkan dengan aplikasi Mobile Bankingbank lain. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Bank BJB, di mana ekspektasi nasabah cenderung lebih tinggi daripada pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, terdapat pula nasabah yang merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini, menunjukkan adanya persepsi yang beragam terkait kualitas layanan Mobile BankingDIGI. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kualitas layanan Mobile Bankingpada Bank BJB guna memastikan tercapainya kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, Mobile Bankingmenghadapi beberapa kendala, seperti minimnya pemahaman nasabah mengenai kemudahan dan manfaat layanan ini, serta keterbatasan fitur yang tersedia. Akibatnya, masih banyak nasabah yang lebih memilih melakukan transaksi secara manual dan mengantre. Hal ini terjadi

karena pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan atau ekspektasi nasabah. Salah satu ukuran keberhasilan sebuah bank adalah tingkat kepuasan nasabahnya.

Nasabah mengharapkan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan mereka. Ada hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Kualitas layanan ini mendorong nasabah untuk membangun hubungan yang erat dengan bank, menjadikan bank sebagai solusi utama bagi kebutuhan mereka. Selain itu, kehadiran layanan Mobile Banking secara tidak langsung memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dalam setiap aktivitas transaksi perbankan online, serta menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap transaksi tersebut.

Penelitian sebelumnya oleh Febriana (2021) menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan nasabah dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank BJB. Kondisi ini menandakan bahwa ekspektasi nasabah lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang mereka terima. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan oleh bank BJB berkualitas baik, maka hal tersebut akan dinilai positif oleh nasabah.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten meluncurkan layanan ini dengan tujuan agar memenuhi kebutuhan nasabah dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi berbasis digital. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten mengeluarkan layanan Mobile Banking yang diberi nama "DIGI by Bank BJB". Peneliti memilih Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Manonjaya lokasi penelitian dikarenakan peneliti sudah

melakukan penelusuran dilokasi tersebut dan peneliti mendapatkan data-data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan yang ada pada penelitian ini. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Manonjaya adalah salah satu yang memiliki populasi cukup banyak, dengan jumlah nasabah yaitu 1390 pada tahun 2024, yang sudah menggunakan DIGI by Bank BJB.



**Gambar 1.1**  
**Grafik Pengguna DIGI by Bank BJB KCP Manonjaya**

Sumber: Bank BJB KCP Manonjaya, 2020-2024

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong sektor perbankan untuk melakukan transformasi digital guna memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Salah satu bentuk inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) adalah DIGI by Bank BJB, sebuah aplikasi Mobile Banking yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan secara digital.

Namun demikian, berdasarkan observasi awal di Kantor Cabang Pembantu

(KCP) Manonjaya, masih ditemukan keluhan dari sebagian nasabah terkait penggunaan aplikasi DIGI by Bank BJB, seperti kendala teknis saat login, keterlambatan notifikasi transaksi, tampilan antarmuka yang kurang responsif, hingga keterbatasan fitur jika dibandingkan dengan aplikasi Mobile Banking bank lain. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas layanan Mobile Banking tersebut telah memenuhi harapan nasabah dan memberikan kepuasan dalam penggunaannya.

Di sisi lain, terdapat pula nasabah yang merasa terbantu dengan kehadiran aplikasi ini karena tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan adanya persepsi yang beragam dari nasabah terkait kualitas layanan Mobile Banking DIGI.

Berdasarkan uraian masalah yang ada, penting untuk mengukur kualitas layanan Mobile Banking pada sebuah bank BJB guna memastikan tercapainya kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Dengan mempertimbangkan adanya research gap tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan penelitian lebih mendalam dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan DIGI by Bank BJB di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Manonjaya”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan Mobile BankingDIGI by Bank BJB di BJB KCP Manonjaya;
2. Bagaimana kepuasan nasabah dalam menggunakan DIGI by Bank BJB di BJB KCP Manonjaya;
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *Mobile banking* Terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan DIGI by Bank BJB di BJB KCP Manonjaya;

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan, adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Mengetahui bagaimana Kualitas Layanan Mobile BankingDIGI by Bank BJB di BJB KCP Manonjaya;
2. Mengetahui bagaimana kepuasan nasabah dalam menggunakan DIGI by Bank BJB di BJB KCP Manonjaya;
3. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan *Mobile banking* Terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan DIGI by Bank BJB di BJB KCP Manonjaya;

### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan dan keuangan. Kajian mengenai pengaruh kualitas *Mobile banking* Terhadap kepuasan nasabah dapat memperkaya literatur terkait adopsi teknologi keuangan, khususnya di industri perbankan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi

dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan digital oleh nasabah.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

##### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Siliwangi. Selain itu, penelitian ini juga memberikan manfaat dalam menambah wawasan serta pemahaman penulis mengenai inovasi produk perbankan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital, khususnya DIGI by Bank BJB.

##### **2. Bagi Program Studi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tambahan mengenai manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh DIGI by Bank BJB. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam penyusunan laporan tugas akhir bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan, yang ingin meneliti topik terkait kualitas produk perbankan dan adopsi teknologi digital oleh nasabah.

##### **3. Bagi Bank BJB**

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Bank BJB dalam mengembangkan strategi pemasaran serta kualitas produk yang lebih efektif guna meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan DIGI

by Bank BJB. Temuan penelitian ini juga dapat membantu Bank BJB dalam memahami kendala yang dihadapi nasabah dalam mengadopsi layanan Mobile Banking serta merancang solusi yang lebih tepat guna untuk meningkatkan penetrasi produk digital di segmen perbankan syariah.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai kualitas produk perbankan digital dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan memperluas cakupan wilayah penelitian, menggunakan metode yang lebih kompleks, atau meneliti faktor lain yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti aspek kepercayaan, literasi digital, atau kepuasan nasabah terhadap layanan Mobile Banking.

### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya yang beralamat di Jl. RTA. Prawira Adingrat, Margaluyu, Kec. Manonjaya, Kab Tasikmalaya, Jawa Barat 46197.

#### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Untuk memperoleh dan mengelola data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penulis melakukan penelitian dimulai pada bulan

Maret 2025. Waktu penelitian terlampir.

**Tabel 1.1**

**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	BulanKe:															
		Maret				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul Ke Pembimbing 1		■														
2.	Acc Judul Oleh Pembimbing 1		■														
3.	Acc Judul Oleh Pembimbing 2		■														
4.	Proses Bimbingan Untuk Menyelesaikan Proposal Tugas Akhir							■	■	■							
5.	Seminar Proposal Tugas Akhir											■					
6.	Revisi Proposal Tugas Akhir Dan Persetujuan Revisi											■	■				
7.	Pengumpulan Dan Pengelolaan Data													■	■		
8.	Proses Bimbingan Untuk Menyelesaikan Tugas Akhir													■	■		
9.	Ujian Tugas Akhir															■	
10.	Revisi Tugas Akhir Dan Pengesahan Tugas Akhir																■

Sumber: *diolah penulis, 2025*