

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pertumbuhan ekonomi suatu negara tidak terlepas dari peran sektor perbankan yang menyediakan layanan kepada nasabah melalui sistem pembayaran mudah dan efisien, serta menghimpun dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan kembali kepada pihak yang membutuhkan. Perkembangan teknologi digital berlangsung sangat cepat dan memberikan pengaruh besar terhadap berbagai sektor, khususnya keuangan dan perbankan. Kemajuan teknologi telah mengubah pola perilaku masyarakat, termasuk dalam melakukan transaksi serta memanfaatkan layanan perbankan. Menurut Wahyudi Nur (2025) hadirnya digital banking sebagai bentuk inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional bank. Perkembangan teknologi digital tersebut telah mendorong terjadinya transformasi layanan perbankan dari yang bersifat konvensional menjadi berbasis elektronik. Dalam kondisi ini, bank dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan efisien melalui pemanfaatan platform digital, sehingga mendorong hadirnya inovasi layanan elektronik seperti *Digi Customer Service Lite*.

Salah satu bank yang terus berkomitmen untuk melakukan transformasi ke arah digital adalah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Bank tersebut terus melakukan peningkatan dan penyempurnaan layanan perbankan digital sebagai bagian dari strategi untuk memberikan manfaat lebih kepada nasabah sekaligus memperkuat posisi persaingan di sektor perbankan. Langkah yang dilakukan bank

BNI adalah menghadirkan teknologi layanan mandiri atau *Self Service Technology*. Secara umum *Self Service Technology* diartikan sebagai teknologi yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi atau melakukan pelayanan secara mandiri, seperti pelayanan yang dilakukan oleh petugas bank secara langsung (Arnita et al., 2023). Salah satu bentuk *self service technology* dari Bank BNI adalah *Digi Customer Service* (Digi CS) yaitu mesin yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi terkait dengan fungsi *customer service* (Marvin & Tjhin, 2020). Pada tahun 2019, Bank BNI meluncurkan mesin Digi CS ini yang merupakan layanan transaksi *self service* dimana peran dari *customer service* dapat digantikan ke mesin digital.

Kantor Cabang Pembantu (KCP) Singaparna, yang merupakan salah satu cabang pembantu bank BNI, juga berpartisipasi dalam penerapan teknologi yang disebut *Digi Customer service Lite* (Digi CS Lite) yakni pada tahun 2024. Digi CS Lite merupakan bentuk penyederhanaan dari Digi CS yang diterapkan pada cabang-cabang tertentu dengan tujuan mempercepat proses pelayanan serta memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Melalui dukungan teknologi digital, Digi CS Lite berperan dalam membantu mengurangi beban kerja *customer service*, meningkatkan efisiensi layanan, serta memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah sebagai indikator keberhasilan layanan.

Kepuasan nasabah merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan oleh bank, karena menjadi indikator keberhasilan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau tidak senang yang

muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima, termasuk dalam penggunaan teknologi perbankan (Purba, 2022). Dalam konteks layanan perbankan digital, tingkat kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang diberikan oleh bank.

*E-service quality* adalah kemampuan layanan elektronik dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, aman, dan sesuai harapan pengguna (Budiman & Purba, (2020); Parasuraman et al., (2005). Dalam konteks layanan perbankan digital seperti Digi CS Lite, *e-service quality* menggambarkan kemampuan sistem elektronik dalam menghadirkan pengalaman layanan yang stabil, cepat, mudah digunakan, serta tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Apabila kualitas layanan elektronik yang diberikan berada pada tingkat yang baik, tingkat kepuasan yang dihasilkan akan tinggi terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diterima.

Dalam mengukur kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), terdapat beberapa dimensi yang digunakan untuk menilai sejauh mana layanan digital mampu memenuhi harapan nasabah. Menurut Budiman & Purba, (2020); Parasuraman et al., (2005:213) *e-service quality* terdiri dari dimensi efisiensi (*efficiency*), keandalan (*reliability*), pemenuhan (*fulfillment*), dan privasi (*privacy*) sebagai dimensi utama, serta dimensi tambahan yang meliputi daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), dan kontak (*contact*). Dimensi-dimensi tersebut mencerminkan kemampuan layanan dalam memberikan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keakuratan sistem, keamanan data, serta

kemampuan dalam merespons kebutuhan dan kendala yang dihadapi nasabah. Oleh karena itu, pengukuran *e-service quality* melalui dimensi tersebut menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan Digi *Customer Service Lite* mampu memberikan pengalaman layanan yang optimal bagi nasabah.

Secara khusus, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singaparna menghadapi tantangan dalam memenuhi permintaan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap layanan perbankan relatif tinggi dan perlu didukung oleh sistem pelayanan yang efektif dan efisien. Tingginya intensitas pelayanan berpotensi menimbulkan antrean yang panjang, sementara variasi kebutuhan pengguna yang harus ditangani oleh *Customer Service* sering kali menyebabkan ketidakefisienan dalam proses pelayanan. Situasi tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Dalam hal ini, Bank BNI Kantor Cabang Singaparna menghadirkan Digi *Customer Service Lite* (Digi CS Lite) sebagai alternatif layanan mandiri yang dirancang untuk mempercepat proses pelayanan.

Namun demikian, dalam implementasinya di lapangan, keberadaan Digi *Customer Service Lite* belum sepenuhnya memberikan pengalaman layanan digital yang optimal bagi nasabah. Berbeda dengan layanan digital pada umumnya yang dapat diakses secara fleksibel kapan saja dan di mana saja, Digi CS Lite justru masih berbentuk mesin fisik yang hanya tersedia di kantor cabang tertentu. Kondisi ini membuat nasabah tetap harus datang langsung ke kantor, sehingga mengurangi esensi kemudahan dan kepraktisan yang seharusnya menjadi keunggulan utama layanan digital. Selain itu, keterbatasan fasilitas yang hanya menyediakan satu unit

mesin di setiap kantor cabang menyebabkan potensi antrean, terutama pada jam-jam sibuk, sehingga waktu tunggu nasabah menjadi lebih lama dan pengalaman layanan menjadi kurang efisien. Di sisi lain, tingkat familiaritas nasabah terhadap penggunaan Digi CS *Lite* juga masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari masih seringnya nasabah memerlukan pendampingan dari petugas, seperti satpam, untuk mengoperasikan mesin tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya *user-friendly* dan belum mampu mendorong kemandirian nasabah dalam memanfaatkan layanan digital. Alih-alih mempercepat proses pelayanan, keberadaan Digi CS *Lite* dalam beberapa situasi justru belum mampu mengurangi ketergantungan pada bantuan petugas dan belum sepenuhnya meningkatkan efisiensi layanan (Sumber: hasil observasi di KCP Singaparna pada tanggal 29 Januari 2026) .

Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan elektronik yang diberikan melalui Digi CS *Lite* masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek kemudahan penggunaan, aksesibilitas, dan efisiensi pelayanan. Jika kondisi ini terus berlangsung, maka berpotensi menimbulkan ketidakpuasan nasabah, memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan bank, serta menghambat optimalisasi penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah menjadi penting untuk dilakukan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan di masa mendatang.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Divana Putri Tiva Alovani Simangunsong (2025) ditemukan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang dimediasi oleh

kepuasan khususnya melalui kemudahan penggunaan dan efisiensi layanan. Temuan ini didukung oleh penelitian Suharyana (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan digital *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan mempertimbangkan pula peran variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Namun demikian, terdapat pula penelitian yang menunjukkan hasil tidak signifikan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2024) yang menemukan bahwa tidak semua dimensi *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana variabel *privacy* dan *fulfilment* tidak memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan terkait pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya masih bersifat umum dan belum secara khusus membahas layanan Digi *Customer Service Lite*, sehingga kajian pada layanan tersebut masih terbatas dan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

Penelitian ini penting dilakukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas layanan digital agar kepuasan dan loyalitas nasabah tetap terjaga. Apabila tidak dikaji secara mendalam, kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah, yang pada akhirnya dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan serta kemungkinan kehilangan nasabah di tengah persaingan perbankan yang semakin ketat.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk memahami pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang telah diamati pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singaparna, yang

selanjutnya dituangkan dalam Tugas Akhir dengan judul: **“Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah pada Layanan Digi *Customer Service Lite* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *E-Service Quality* pada layanan Digi *Customer Service Lite* (DigiCS *Lite*) di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah pada layanan Digi *Customer Service Lite* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura
3. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah pada layanan Digi *Customer Service Lite* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada identifikasi yang telah disebutkan di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. *E-Service Quality* pada layanan Digi *Customer Service Lite* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura;

2. Tingkat kepuasan nasabah pengguna Digi *Customer Service Lite* (Digi CS *Lite*) di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura;
3. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah pada layanan Digi *Customer Service Lite* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

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

##### **1. Kegunaan Pengembangan Ilmu (Teoritis)**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran jasa dan perbankan digital, terutama yang berkaitan dengan konsep *e-service quality* dan kepuasan nasabah pada layanan berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian empiris mengenai kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dalam konteks *self service technology* di sektor perbankan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

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

###### **a. Bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan Digi *Customer*



*Service Lite*, khususnya dalam memastikan bahwa layanan digital yang diberikan mampu memenuhi harapan nasabah serta meningkatkan pengalaman penggunaan layanan.

b. Bagi Manajemen Operasional dan Layanan BNI

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait pengelolaan layanan *self service technology*, seperti penambahan jumlah mesin, peningkatan fitur layanan, serta optimalisasi alur pelayanan guna mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi layanan di kantor cabang.

c. Bagi Pengelola Layanan Digital Perbankan

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai aspek-aspek *e-service quality* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta keandalan teknologi yang digunakan.

d. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas layanan digital yang tersedia, sehingga nasabah dapat memanfaatkan layanan *Digi Customer Service Lite* secara lebih optimal serta meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi.

e. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam

praktik nyata, serta meningkatkan kemampuan analisis dalam bidang kualitas layanan dan kepuasan nasabah di sektor perbankan.

f. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah dan sumber informasi dalam pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan *e-service quality*, kepuasan nasabah, dan penerapan teknologi layanan mandiri dalam industri perbankan.

## **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Singaparna yang beralamat di Jl.Raya Singaparna, No 103, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46115.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang direncanakan dimulai dari bulan Februari 2026 sampai dengan Mei 2026, dengan rencana waktu penelitian sebagai berikut.

