DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Dokumentasi Poto 108
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian 109
Lampiran 3 Rekap Angket 114
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas 118
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas 119
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif 120
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas 121
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas 122
Lampiran 9 Hasil Uji Glejser 123
Lampiran 10 Hasil Uji T 124
Lampiran 11 Hasil Uji Determinasi 125
Lampiran 12 Hasil Deskripsi Data Penelitian Kualitas Layanan *Mobile Banking* Digi 126
Lampiran 13 Hasil Deskripsi Data Penelitian Kepuasan Nasabah 127

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang semakin maju telah membawa perubahan besar kedalam berbagai sektor kehidupan terutama dalam sektor perbankan. Kemajuan teknologi digital mendorong bank melakukan inovasi dalam menyediakan layanan yang berbasis digital atau elektronik guna memberikan layanan yang cepat, efisien dan mudah kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan adanya transformasi digital menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di era modern saat ini.

Mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/PJOK.03/2018, Layanan Perbankan Digital adalah layanan perbankan berbasis elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan memperhatikan pengamanan.

Seiring dengan adanya kemajuan teknologi tersebut mendorong bank untuk melakukan transformasi dalam bentuk layanan yang berbasis digital, salah satu bentuk inovasinya adalah layanan *Mobile banking. Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang bisa melakukan berbagai transaksi melalui perangkat seluler atau *handphone* tanpa perlu datang langsung ke kantor bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM) tanpa adanya batasan tempat dan waktu untuk melakukan transaksi kecuali penarikan tunai dan setoran tunai (Adela, 2020).

Penggunaan *Mobile banking* tidak lagi menjadi layanan tambahan, akan tetapi sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi sehari-hari. Fasilitas layanannya meliputi transfer uang, pengecekan saldo, pembayaran tagihan serta transaksi keuangan dan non keuangan yang dilakukan melalui *handphone* (Wibiadila, 2016). Dengan adanya transformasi digital dalam industri perbankan diharapkan dapat membuat nasabah merasa lebih nyaman serta mudah dalam menggunakan layanan perbankan (Nurhidayati, 2023).

Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2025 tercatat jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 229,4 juta jiwa atau 80,66% dari total populasi, jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 1,16% dari tahun sebelumnya (APJII, 2025). Dengan adanya peningkatan ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital telah menjadi bagian dari aktivitas masyarakat terutama dalam memanfaatkan layanan *mobile banking* untuk melakukan transaksi keuangan sehari-hari, Dalam kondisi ini, bank juga dituntut untuk memastikan bahwa kualitas layanan digital optimal sehingga mampu memenuhi harapan nasabah.

Dalam konteks layanan perbankan digital, Kualitas layanan menjadi salah satu indikator yang dapat digunakan oleh bank untuk mengukur keberhasilannya dalam mempertahankan nasabah. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah sesuai dengan harapan dan keinginannya.

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip dalam penelitian Marpaung et al., (2023), Kualitas layanan merupakan ukuran tingkat keunggulan layanan yang

diberikan sehingga mampu memenuhi ekspektasi nasabah. Kualitas ini diwujudkan berdasarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah sesuai dengan ekspektasinya.

Kualitas layanan dapat diukur menggunakan metode *E-SERQUAL* yang membandingkan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Ketika kualitas layanan memberikan pengalaman yang baik kepada nasabah maka hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank.

Menurut Kotler & Keller yang dikutip dalam penelitian Jolin & Manggu, (2023) menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang tumbuh setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang mereka terima dengan yang diharapkan. Kepuasan konsumen terjadi ketika hasil dari evaluasi pembelian menunjukan bahwa pilihan yang dibuat memenuhi atau melebihi dari ekspektasi mereka, tetapi ketidakpuasan tercipta ketika hasil tidak sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan nasabah tidak hanya terbatas pada kualitas produk dan layanan saja, akan tetapi mencakup emosional nasabah yang timbul ketika harapannya terpenuhi sehingga tercipta hubungan yang baik dan memberikan rasa puas kepada nasabah.

Bank Jabar Banten merupakan salah satu Bank BUMD yang turut melakukan inovasi layanan berbasis digital seiring dengan perkembangan teknologi, Bank bjb meluncurkan layanan yang berbentuk layanan digital yaitu Digi. Aplikasi Digi menyediakan berbagai layanan perbankan digital seperti Digi *Mobile*, Digi *SMS*, Digi*Cash* dan Digi *NET* yang dirancang untuk memberikan

kemudahan kepada nasabah ketika akan melakukan berbagai transaksi perbankan secara online tanpa harus datang langsung ke bank.

Berdasarkan data profil perusahaan tahun 2025, Bank bjb memiliki jaringan layanan yang luas, terdiri dari 64 kantor cabang dan 797 kantor cabang pembantu (KCP) serta jumlah pengguna aplikasi Digi mencapai 2,03 juta pengguna dan mengalami peningkatan sebesar 36,4% dari tahun sebelumnya.

Layanan aplikasi Digi diharapkan dapat membantu nasabah dalam memperoleh kemudahan, kenyamanan serta keamanan dalam melakukan transaksi perbankan. Namun, berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dan pengamatan langsung ditemukan kenyataan yang mengatakan bahwa fenomena yang terjadi dilapangan menunjukkan masih terdapat keluhan dari nasabah dalam penggunaan aplikasi Digi seperti adanya gangguan pada sistem, sering gagal ketika melakukan aktivasi ulang, keterbatasan informasi serta pengiriman kode OTP yang sering mengalami keterlambatan.

Selain itu beberapa ulasan yang disampaikan oleh pengguna aplikasi *mobile banking* Digi melalui *Google playstore* ditemukan berbagai permasalahan yang dialami. Hal ini tercermin dari rating aplikasi yang berada pada skor 3,8, yang menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan dari sebagian pengguna aplikasi. Permasalahan yang sering dikeluhkan yaitu seperti kesulitan login, keterlambatan pemrosesan, aplikasi sering *error*, dan kata sandi/ PIN sering kali tidak bisa digunakan, sehingga hal ini menimbulkan ketidaknyamanan serta kekhawatiran nasabah terhadap keamanan data pribadi. Maka dengan rating tersebut masih menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi *mobile banking* Digi

belum optimal serta terdapat kesenjangan antara harapan dan pengalaman pengguna aplikasi *mobile banking* Digi.

Berdasarkan hasil penelitian dari Maulia & Halim (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dalam penelitian ini kualitas layanan seperti kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan serta keamanan sistem merupakan faktor yang sangat penting dalam menggunakan layanan *mobile banking* sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Adapun penelitian dari Shofiah et al., (2022) yang menyatakan bahwa kualitas *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Ketika kualitas layanan yang diberikan semakin baik, maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat dalam menggunakan *mobile banking*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Oktapia & Supriatna (2025) menyatakan bahwa kualitas layanan serta fitur aplikasi *mobile banking* Digi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Artika (2016) menunjukan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, selain itu penelitian dari Widjaya & Munawaroh (2023) menemukan bahwa ada beberapa dimensi kualitas layanan *mobile banking* seperti *efficiency, privacy, responsiveness* dan *contact* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukan masih adanya ketidakkonsistenan (*Research Gap*) terkait hubungan antara kualitas layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah, selain itu ada beberapa permasalahan yang

dirasakan oleh pengguna aplikasi *mobile banking* Digi dalam aspek kualitas layanan seperti keandalan sistem, kemudahan penggunaan dan kecepatan proses transaksi.

Permasalahan tersebut menunjukan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum memenuhi harapan nasabah, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *mobile banking* dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk memahami sejauh mana pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **"**Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Digi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikatomas**"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Layanan *Mobile Banking* Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Cikatomas.
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Cikatomas.

3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Digi Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Cikatomas.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan di atas, Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui Kualitas Layanan *Mobile Banking* Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Cikatomas.
2. Mengetahui Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Cikatomas.
3. Mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Digi Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, KCP Cikatomas.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1. Kegunaan Teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang industri perbankan, khususnya dalam bidang layanan yang berbasis digital.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan serta pemahaman penulis dalam mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Digi Terhadap Kepuasanan Nasabah pada Bank bjb KCP Cikatomas.

b. Bagi Program Studi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat dan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisinis dalam mengembangkan wawasan serta membantu penulisan Tugas Akhir selanjutnya.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta bahan pertimbangan bagi Bank bjb dalam meningkatkan kualitas layanan yang berbasis digital sehingga tingkat kepuasanan nasabah dapat terjaga dengan baik.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Cikatomas yang beralamatkan di Jl. Cikatomas, Pakemitan, Kec. Cikatomas, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46193.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini yaitu dimulai pada bulan Februari 2026. Untuk lebih jelas, jadwal penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

No.	Keterangan	Tahun 2026																		
		Feb			Mar				Apr				Mei				Jun			
		2	3	4	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 menyelesaikan proposal																			
4.	Seminar proposal tugas akhir																			
5.	Revisi proposal tugas akhir & persetujuan revisi																			
6.	Pengumpulan & pengolahan data																			
7.	Proses bimbingan menyelesaikan tugas akhir																			
8.	Ujian tugas akhir, revisi tugas akhir & pengesahan tugas akhir																			