

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transformasi digital di sektor perbankan mendorong bank untuk menyediakan layanan yang cepat, praktis, dan mudah diakses melalui perangkat *mobile* (Aliza & Putri 2025:2). Salah satu wujudnya adalah *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara fleksibel tanpa harus datang ke kantor cabang, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat modern akan efisiensi dan kemudahan akses (Ningrum., et al (2025:2).

Sejalan dengan itu, penggunaan layanan *digital banking* di Indonesia terus meningkat. Bank Indonesia mencatat volume transaksi pembayaran digital pada tahun 2024 mencapai 34,5 miliar transaksi atau tumbuh 36,1% dibandingkan tahun sebelumnya, dan diproyeksikan meningkat kembali sebesar 52,3% pada tahun 2025 (Bank Indonesia, 2024; 2025). Tren ini menunjukkan bahwa layanan keuangan digital telah menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari masyarakat, sehingga kualitas layanan digital menjadi faktor krusial dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan.

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. terus mengembangkan transformasi digital melalui aplikasi BRImo. Aplikasi ini merupakan *super apps* yang menyediakan berbagai fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, QRIS, pembukaan rekening digital, investasi, hingga layanan finansial lainnya dalam satu platform. Kehadiran BRImo diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan transaksi nasabah sekaligus

memperkuat daya saing BRI dalam industri perbankan digital. Hingga akhir tahun 2025, BRImo telah digunakan oleh 45,9 juta pengguna, meningkat sekitar 18,9% dibandingkan tahun sebelumnya (Detik Finance, 2025). Capaian ini menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital BRI.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa pengguna, masih ditemukan sejumlah kendala dalam penggunaan aplikasi BRImo, seperti gangguan sistem (*system error*), keterlambatan notifikasi transaksi, serta proses login yang memerlukan verifikasi berulang. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *mobile banking* masih sering mengalami masalah teknis seperti kesalahan sistem, lambatnya akses aplikasi, serta kendala pada proses autentikasi yang dapat memengaruhi kenyamanan penggunaan layanan digital (Sugiono et al., 2025:2).

Gambar 1.1 Jumlah *Rating Review* Aplikasi BRImo



Sumber : Google Play Store (2026)

Selain itu, ulasan pengguna pada platform distribusi aplikasi seperti Google Play Store juga menunjukkan adanya variasi penilaian antara apresiasi terhadap kelengkapan fitur dan keluhan terkait stabilitas sistem maupun kemudahan navigasi aplikasi. Berdasarkan data yang ditampilkan, aplikasi BRImo memperoleh rating sebesar 4,7 dari 5 dengan jumlah ulasan mencapai sekitar 181 ribu penilaian

(Google Play Store BRImo, diakses 2026). Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum aplikasi BRImo mendapatkan respons yang sangat baik dari pengguna. Namun demikian, tingginya rating tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh pengguna merasa puas secara menyeluruh. Masih terdapat sebagian ulasan yang mengungkapkan kendala teknis seperti gangguan sistem, keterlambatan notifikasi, serta proses login yang kurang praktis. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi positif secara umum dengan pengalaman aktual yang dirasakan oleh sebagian pengguna.

Fenomena tersebut juga berpotensi terjadi pada nasabah pengguna BRImo di Tasikmalaya. Pola penggunaan *mobile banking* di kota ini pada dasarnya sejalan dengan kota lain di Indonesia, di mana nasabah mengandalkan aplikasi untuk transaksi rutin harian seperti transfer, pembayaran, dan pembelian digital. Dalam praktiknya, sejumlah permasalahan yang bersifat umum dan cenderung terjadi di berbagai wilayah mulai terlihat, seperti penurunan performa aplikasi pada jam transaksi tinggi (misalnya pada pagi dan malam hari), yang ditandai dengan waktu respon aplikasi yang lebih lambat atau bahkan kegagalan akses. Selain itu, indikasi kendala juga dapat terlihat dari potensi keterlambatan notifikasi transaksi beberapa detik hingga menit setelah transaksi berhasil, serta proses autentikasi berulang (login ulang atau verifikasi OTP) yang dalam kondisi tertentu dapat terjadi lebih dari satu kali dalam satu sesi penggunaan (sumber: hasil observasi awal terhadap beberapa nasabah Generasi Z PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya sebagai subjek dalam penelitian ini). Meskipun permasalahan tersebut tidak selalu terjadi pada seluruh pengguna, namun frekuensi kejadian yang berulang

dalam intensitas tertentu berpotensi menurunkan persepsi kemudahan dan keandalan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna terhadap layanan yang cepat, responsif, dan stabil dengan pengalaman aktual yang masih fluktuatif. Apabila hal ini terus berlangsung, maka dapat berdampak pada penurunan kenyamanan penggunaan, berkurangnya kepuasan nasabah, serta meningkatnya kecenderungan pengguna untuk membandingkan dan beralih ke aplikasi perbankan lain yang dinilai lebih optimal. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi BRImo, termasuk pada konteks pengguna di Tasikmalaya yang merepresentasikan karakteristik pengguna *mobile banking* di kota berkembang.

Kepuasan nasabah merupakan bentuk evaluasi akhir yang muncul setelah pengguna membandingkan antara harapan awal dengan kinerja layanan yang diterima. Dalam konteks *mobile banking*, kepuasan tidak hanya tercermin dari keberhasilan transaksi, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi mampu memberikan pengalaman yang efisien, mudah, dan sesuai kebutuhan pengguna. Sebaliknya, ketika aplikasi mengalami gangguan seperti *error*, proses transaksi yang berbelit, atau navigasi yang kurang intuitif, maka hal tersebut secara langsung dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah. Dengan demikian, kepuasan menjadi indikator kunci dalam menilai keberhasilan layanan digital perbankan, karena mencerminkan kualitas layanan dari sudut pandang pengguna (Novitasari., et al 2021:2).

Salah satu faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah *user experience* (UX). *User experience* merujuk pada keseluruhan

pengalaman yang dirasakan pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi, yang mencakup aspek kemudahan penggunaan, kejelasan tampilan, kecepatan respon sistem, kenyamanan navigasi, serta rasa aman dalam bertransaksi (Resyita et al., 2024:3). Dalam hal ini, *user experience* berperan sebagai proses yang membentuk persepsi pengguna selama penggunaan layanan, sedangkan kepuasan merupakan hasil akhir dari proses tersebut. Oleh karena itu, kualitas pengalaman yang positif seperti aplikasi yang responsif, mudah dipahami, dan stabil akan meningkatkan kemungkinan tercapainya kepuasan nasabah. Sebaliknya, pengalaman penggunaan yang negatif cenderung menimbulkan kekecewaan, menurunkan kepercayaan, serta mengurangi minat penggunaan secara berkelanjutan (Mujinga, 2024:2).

Generasi Z dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan kelompok usia yang tumbuh dan berkembang dalam lingkungan digital, sehingga memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap penggunaan *smartphone* dan aplikasi berbasis internet, termasuk layanan *mobile banking*. Karakteristik ini juga tercermin pada pengguna di Tasikmalaya, di mana peningkatan aktivitas pendidikan, pekerjaan, dan transaksi digital mendorong Generasi Z untuk mengandalkan aplikasi seperti BRImo dalam memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari. Selain itu, Generasi Z cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas aplikasi, khususnya dalam hal kecepatan akses, kemudahan penggunaan, tampilan yang intuitif, serta stabilitas sistem.

Dalam konteks kota berkembang seperti Tasikmalaya, ekspektasi tersebut menjadi semakin penting karena layanan digital sering kali menjadi alternatif utama dalam mengatasi keterbatasan akses layanan fisik. Oleh karena itu, apabila aplikasi

tidak mampu memberikan pengalaman penggunaan yang optimal, maka kelompok ini relatif lebih sensitif terhadap ketidaknyamanan dan lebih mudah membandingkan dengan aplikasi lain yang dianggap lebih unggul. Di sisi lain, Generasi Z juga merupakan segmen pasar potensial bagi industri perbankan karena berada pada fase awal hingga produktif dalam siklus keuangan, sehingga keputusan penggunaan layanan saat ini berpotensi memengaruhi loyalitas jangka panjang. Dengan demikian, mengkaji tingkat kepuasan Generasi Z terhadap penggunaan BRImo, khususnya di Tasikmalaya, menjadi penting sebagai dasar dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan digital yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *user experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. Penelitian oleh R.G. Siregar dkk. (2025:6) menemukan bahwa *user experience* dan *e-service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* pada PT Bank Syariah Indonesia. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Velika dan Adnas (2025:8), yang menyatakan bahwa *user experience* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada penggunaan *mobile banking* BCA. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan layanan digital perbankan.

Namun demikian, penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh *user experience* terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi BRImo masih terbatas. Sebagian besar studi terdahulu berfokus pada *mobile banking* secara umum atau pada bank lain, sehingga belum mengkan karakteristik pengalaman pengguna

BRImo secara spesifik. Selain itu, penelitian umumnya dilakukan pada populasi nasabah secara umum, belum menitikberatkan pada Generasi Z sebagai pengguna dominan layanan digital. Keterbatasan juga terlihat pada aspek lokasi, di mana penelitian pada kota berkembang seperti Tasikmalaya masih relatif minim, padahal karakteristik dan perilaku pengguna dapat berbeda dengan kota besar. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian pada aspek objek, subjek, dan lokasi yang perlu dikaji lebih lanjut melalui penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas *user experience* pada aplikasi BRImo berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah, khususnya Generasi Z sebagai pengguna aktif layanan digital. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *User experience* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile banking* BRImo (Studi pada Nasabah Generasi Z PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang 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 pengalaman nasabah (*user experience*) *mobile banking* Brimo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* brimo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk?
3. Bagaimana pengaruh pengalaman pengguna *Mobile banking* Brimo terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Pengalaman pengguna (*user experience*) *Mobile banking* Brimo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
2. Tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* brimo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
3. Pengaruh pengalaman pengguna *Mobile banking* Brimo terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen pemasaran jasa, perilaku konsumen, dan sistem informasi perbankan digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis mengenai hubungan antara *user experience* dan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking*, khususnya pada segmen Generasi Z. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan digital perbankan, serta menjadi dasar bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengalaman pengguna, kualitas layanan digital, dan loyalitas nasabah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis dalam menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik penelitian ilmiah, khususnya terkait *user experience*, kepuasan nasabah, dan layanan *mobile banking*. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan analisis, penyusunan karya ilmiah, serta pemecahan masalah berdasarkan data empiris.

2. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi BRImo. Informasi mengenai pengaruh *user experience* terhadap kepuasan nasabah dapat digunakan sebagai dasar dalam memperbaiki aspek kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, keamanan, serta kenyamanan aplikasi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan minat penggunaan berkelanjutan nasabah.

3. Bagi Jurusan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah literatur dan referensi ilmiah di lingkungan jurusan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen pemasaran, perilaku konsumen, dan transformasi digital dalam sektor perbankan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi mahasiswa lain dalam menyusun penelitian yang sejenis.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, baik mengenai *user experience*, kepuasan nasabah, *mobile banking*, maupun perilaku pengguna layanan digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan variabel, metode, maupun objek penelitian yang lebih luas dan mendalam di masa yang akan datang.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada nasabah Generasi Z di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa BRI merupakan salah satu bank dengan jumlah nasabah terbesar di Indonesia serta aktif melakukan transformasi digital melalui aplikasi BRImo.

Selain itu, Tasikmalaya memiliki populasi generasi muda yang cukup besar dan aktif menggunakan layanan perbankan digital, sehingga relevan dengan fokus penelitian yang menitikberatkan pada pengaruh *user experience* terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam penggunaan BRImo.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan dilaksanakan pada periode bulan April sampai dengan Mei tahun 2026, yang meliputi tahapan penyusunan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian. Tahapan pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun															
		Februari				Maret				April				Mei			
		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																
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																

Sumber :Diolah penulis (2026)