

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam mendukung stabilitas dan pertumbuhan perekonomian suatu negara. Melalui fungsi intermediasi, bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Menurut Hasibuan (2017:2), bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit serta menyediakan berbagai jasa keuangan lainnya.

Selain menjalankan fungsi intermediasi, bank juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Kasmir (2019:45) menegaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Dalam konteks persaingan industri keuangan yang semakin ketat, bank yang mampu menghadirkan layanan berkualitas tinggi akan memiliki keunggulan kompetitif dalam mempertahankan dan memperluas basis nasabahnya.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan globalisasi, industri perbankan mengalami perubahan yang signifikan. Perubahan tersebut ditandai dengan berkembangnya layanan perbankan digital yang memanfaatkan teknologi internet dan aplikasi *mobile* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Otoritas Jasa Keuangan (2023) menyatakan bahwa layanan digital perbankan bertujuan

untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, serta aksesibilitas transaksi keuangan bagi masyarakat. Transformasi digital ini mendorong bank untuk mengembangkan layanan berbasis teknologi guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis dan serba cepat.

Perubahan perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada penggunaan *smartphone* dan internet turut mempercepat adopsi layanan digital perbankan. Kehadiran layanan perbankan digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Salah satu bentuk layanan digital yang berkembang pesat dalam sektor perbankan adalah *mobile banking*. *Mobile banking* memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pengecekan saldo melalui *smartphone*. Menurut Saputra et al. (2025), penggunaan *mobile banking* mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam aktivitas perbankan serta meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan (*user experience*).

Dalam layanan digital, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Kualitas layanan digital mencerminkan sejauh mana sistem yang disediakan mampu memenuhi harapan pengguna, baik dari segi kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keamanan, maupun keandalan sistem. Jun dan Palacios (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), keamanan (*security*), serta efisiensi layanan (*efficiency*). Apabila layanan digital mampu memenuhi harapan nasabah,

maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Sebaliknya, apabila layanan digital mengalami gangguan atau sulit digunakan, maka kepuasan nasabah dapat menurun secara signifikan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia turut melakukan transformasi digital melalui pengembangan aplikasi BRImo. Aplikasi BRImo merupakan layanan *mobile banking* yang menyediakan berbagai fitur transaksi keuangan dalam satu *platform* digital yang dapat diakses oleh nasabah secara praktis. Menurut PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (2024), BRImo dikembangkan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi layanan perbankan kepada nasabah melalui berbagai fitur transaksi digital yang terintegrasi. Dengan berbagai fitur yang tersedia, BRImo diharapkan mampu meningkatkan pengalaman layanan dan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara digital.

Fenomena penggunaan BRImo juga dapat diamati pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka. Berdasarkan data BRI Unit Sukahaji Majalengka, jumlah nasabah pengguna BRImo mencapai 1.487 nasabah. Tingginya jumlah pengguna tersebut menunjukkan bahwa BRImo telah menjadi salah satu layanan digital yang banyak dimanfaatkan oleh nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal serta penelusuran ulasan pengguna pada Google Play Store, masih ditemukan berbagai keluhan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi BRImo. Keluhan tersebut antara lain kesulitan saat proses *login* dan verifikasi identitas, kendala pada pembukaan rekening secara digital, gangguan pada proses transaksi

yang memerlukan waktu verifikasi lebih lama dari yang diharapkan, serta ketidakandalan fitur QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dan NFC (*Near Field Communication*) dalam kondisi tertentu. Berbagai keluhan tersebut mengindikasikan bahwa aspek keandalan sistem dan efektivitas fitur masih menjadi perhatian bagi sebagian pengguna BRImo.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa nasabah pengguna BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka, diketahui bahwa masih terdapat nasabah yang merasa kurang puas terhadap layanan digital yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut terutama berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi, keandalan sistem saat melakukan transaksi, serta efektivitas fitur layanan yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital yang diberikan melalui aplikasi BRImo belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan seluruh nasabah. Apabila berbagai kendala tersebut terjadi secara berulang, maka dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan menurunkan pengalaman positif pengguna dalam memanfaatkan layanan digital perbankan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah dengan hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Indah (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen. Hasil serupa juga ditemukan oleh Rahmawati dan Santoso (2022), yang menyimpulkan bahwa dimensi keandalan dan kemudahan

penggunaan layanan digital secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking*. Demikian pula, penelitian Putra et al. (2023) menegaskan bahwa kualitas layanan digital, khususnya dimensi keamanan dan efisiensi, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

Namun, hasil yang berbeda ditemukan oleh Andriyani (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Senada dengan hal tersebut, Wulandari (2021) menemukan bahwa pada segmen nasabah tertentu, peningkatan kualitas layanan digital tidak serta-merta diikuti oleh peningkatan kepuasan, karena faktor kepercayaan dan kebiasaan penggunaan justru lebih dominan memengaruhi kepuasan nasabah. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan (*research gap*) mengenai pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan ini kemungkinan dipengaruhi oleh perbedaan konteks penelitian, karakteristik responden, maupun dimensi kualitas layanan yang digunakan sebagai indikator pengukuran. Oleh karena itu, hubungan antara kedua variabel tersebut masih memerlukan pengujian lebih lanjut pada objek dan kondisi penelitian yang berbeda.

Fenomena keluhan pengguna BRI^{mo} di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka yang disertai dengan adanya *research gap* dari penelitian terdahulu memperkuat urgensi bahwa aspek kualitas layanan digital harus terus dikaji secara empiris.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, serta pentingnya kualitas layanan digital dalam menciptakan kepuasan

nasabah, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Pengguna BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka)".

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana kualitas layanan digital pada aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah pengguna BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kualitas layanan digital pada aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka.
2. Tingkat kepuasan nasabah pengguna BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka.

3. Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan dan manajemen pemasaran jasa. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis mengenai hubungan antara kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah dalam konteks perbankan digital, khususnya pada layanan *mobile banking*.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji topik serupa, terutama yang berkaitan dengan kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji Majalengka yang memiliki karakteristik nasabah dengan tingkat penggunaan layanan digital yang beragam, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai penerapan layanan perbankan digital pada tingkat unit operasional bank di daerah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman Penulis

mengenai kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo.

2. Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa dan civitas akademika, khususnya yang berkaitan dengan layanan perbankan digital dan kepuasan nasabah.

3. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam meningkatkan kualitas layanan digital BRImo guna meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Bagi Peneliti

Selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik mengenai kualitas layanan digital, *mobile banking*, dan kepuasan nasabah.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Nama	:	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sukahaji
Instansi		Majalengka
Alamat	:	Jl. Pangeran Muhamad No 19 Desa Sukahaji, Kec. Sukahaji Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45471
Telepon	:	(0233) 282853.
Website	:	bri.co.id

[illegible]