

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengalaman Pengguna

2.1.1.1 Pengertian Pengalaman Pengguna

Dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*, nasabah tidak hanya memperhatikan kelengkapan fitur layanan, tetapi juga kenyamanan dan kemudahan saat menggunakan aplikasi tersebut. Pengalaman pengguna atau *user experience* menjadi salah satu aspek penting yang dapat menggunakan aplikasi DIGI BJB. Semakin baik pengalaman pengguna yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan nasabah merasa puas terhadap layanan digital yang diberikan oleh Bank BJB.

Pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan sistem informasi dan aplikasi digital. Konsep ini berkaitan dengan bagaimana pengguna merasakan, menilai, serta merespons suatu produk atau layanan ketika berinteraksi dengan sistem tersebut. Pengalaman yang dirasakan oleh pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh fungsi dari sistem, tetapi juga oleh tampilan antarmuka, kemudahan penggunaan, kenyamanan, serta kepuasan yang diperoleh selama proses interaksi berlangsung. Dalam konteks sistem digital, pengalaman pengguna menjadi faktor yang sangat penting karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap suatu layanan.

Menurut Wiwesa (2021: 119) pengalaman pengguna (*user experience*) merupakan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna ketika berinteraksi dengan sistem yang dipengaruhi oleh persepsi, emosi, serta kemudahan penggunaan antarmuka yang disediakan oleh sistem tersebut.

Selain itu, bahwa pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi digital berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas tampilan antarmuka, serta respons sistem dalam mendukung aktivitas pengguna (Utama et al., 2024: 2697).

Selain itu, Oktapia dan Supriatna (2025: 798) pengalaman pengguna dalam layanan digital juga berkaitan dengan bagaimana pengguna menilai kualitas sistem serta fitur yang tersedia dalam aplikasi. Kemudahan dalam mengakses layanan, kelengkapan fitur, serta kemampuan sistem dalam mendukung aktivitas transaksi menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman penggunaan yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna dapat dipahami sebagai keseluruhan respons yang dirasakan oleh pengguna sebelum, selama, dan setelah berinteraksi dengan suatu sistem atau produk digital, yang mencerminkan bagaimana pengguna menilai kemudahan penggunaan, kenyamanan, serta kualitas layanan yang diberikan oleh sistem tersebut. Pengalaman pengguna juga berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu aplikasi untuk memenuhi kebutuhan transaksi secara efektif dan efisien. Semakin baik pengalaman yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kemungkinan pengguna untuk terus menggunakannya.

2.1.1.2 Tujuan Pengalaman Pengguna

Menurut Wiwesa (2021: 119) pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) bertujuan untuk menciptakan interaksi yang baik antara pengguna dengan sistem melalui tampilan antarmuka yang mudah digunakan sehingga pengguna dapat memahami sistem dengan lebih mudah dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Menurut Hajizah (2024: 1), penerapan *user experience* dalam permodelan sistem informasi dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem. Dengan mengutamakan pengalaman pengguna dalam desain antarmuka, sistem dapat meningkatkan daya guna sistem, meminimalkan kesalahan input yang dilakukan oleh pengguna, serta meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Selain itu, perancangan sistem yang memperhatikan aspek pengalaman pengguna seperti tata letak yang intuitif, navigasi yang mudah dipahami, serta respons sistem yang baik dapat membantu pengguna dalam mengakses informasi dengan lebih cepat dan efisien.

Lebih lanjut, penerapan pengalaman pengguna juga dapat membantu pengguna dalam memahami informasi yang disajikan oleh sistem sehingga dapat mendukung proses pengambilan keputusan yang secara lebih baik. Penyajian data yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan pemahaman pengguna terhadap informasi yang tersedia di dalam sistem. Selain itu, penerapan *user experience* juga dapat mengurangi kebutuhan pelatihan bagi pengguna baru karena sistem dirancang agar mudah dipahami dan digunakan oleh berbagai jenis pengguna Hajizah (2024: 1).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna adalah untuk menciptakan sistem yang mudah digunakan, memberikan kenyamanan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan, serta meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, pengalaman pengguna yang baik juga dapat membentuk persepsi positif pengguna terhadap kualitas sistem yang digunakan.

2.1.1.3 Dimensi Pengalaman Pengguna

Pengalaman pengguna dapat diukur menggunakan berbagai metode, salah satunya adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ). Pengukuran tersebut penting dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur dan layanan yang disediakan oleh aplikasi. Menurut Schrepp et al. (2017: 3), pengukuran pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) terdiri dari enam dimensi utama yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*.

Keenam dimensi tersebut digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi secara menyeluruh. Adapun penjelasan dari masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

1. *Attractiveness* (Daya tarik)

Attractiveness yang menggambarkan kesan keseluruhan pengguna terhadap suatu sistem. Dimensi ini berkaitan dengan apakah pengguna merasa sistem tersebut menarik, menyenangkan, dan memberikan pengalaman yang baik secara umum.

2. *Perspiciuity* (Kejelasan)

Perspiciuity yang berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam memahami dan mempelajari cara penggunaan sistem. Sistem yang memiliki tingkat kejelasan yang baik akan memudahkan pengguna dalam memahami fungsi dan fitur yang tersedia, semakin tinggi tingkat kejelasan suatu sistem maka semakin cepat pengguna dapat menggunakan aplikasi tanpa kesulitan dan pengguna dalam memahami cara kerja aplikasi tersebut.

3. *Efficiency* (Efisiensi)

Efficiency yang menunjukkan kemampuan sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan cepat dan tanpa usaha yang berlebihan. Sistem yang efisien memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan aktivitas dengan lebih mudah dan waktu yang lebih singkat.

4. *Dependability* (Ketepatan atau keandalan)

Dependability yang berkaitan dengan tingkat kontrol dan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Dimensi ini menunjukkan sejauh mana sistem dapat diandalkan serta memberikan rasa aman kepada pengguna saat digunakan, serta memberikan rasa kontrol kepada pengguna saat melakukan aktivitas atau transaksi tersebut.

5. *Stimulation* (Stimulasi)

Stimulation yang menggambarkan tingkat kesenangan dan motivasi pengguna ketika menggunakan sistem. Sistem yang memberikan pengalaman yang menyenangkan dapat meningkatkan minat pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut.

6. *Novelty* (Kebaruan)

Novelty yang berkaitan dengan tingkat kreativitas dan inovasi dari sistem atau aplikasi. Dimensi ini menunjukkan apakah sistem memiliki desain yang unik, inovatif, serta mampu memberikan pengalaman baru bagi pengguna. Semakin tinggi inovatif suatu aplikasi, maka semakin tinggi daya tarik pengguna untuk terus menggunakannya.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi pengalaman pengguna dalam metode UEQ digunakan untuk menilai kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh melalui enam aspek utama yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, keandalan, stimulasi, dan kebaruan dalam penggunaan suatu sistem atau aplikasi.

2.1.1.4 Pengalaman Pengguna dalam Konteks Aplikasi *Mobile Banking*

Dalam era digitalisasi perbankan, aplikasi *mobile banking* menjadi salah satu sarana utama bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat dan praktis. Oleh karena itu, pengalaman pengguna (*user experience*) dalam konteks *mobile banking* memiliki peranan yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan digital bank. UX dalam *mobile banking* tidak hanya mencakup aspek teknis seperti kecepatan sistem dan keandalan aplikasi, tetapi juga melibatkan kenyamanan, kemudahan interaksi, serta rasa aman selama proses transaksi berlangsung.

Menurut Fatikha dan Septiyani (2025: 38), penggunaan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan pembelian produk

digital, serta pengecekan saldo secara cepat dan praktis melalui perangkat mobile. Selain itu, penggunaan *mobile banking* juga memberikan kemudahan dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu dan tempat. Hal ini meningkatkan efisiensi serta kenyamanan pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan secara digital.

Selain itu menurut Utama et al. (2024: 2697), menjelaskan bahwa pengalaman pengguna dalam penggunaan *mobile banking* berkaitan dengan bagaimana nasabah merasakan kemudahan dalam menggunakan aplikasi, kualitas tampilan antarmuka, serta respons sistem dalam mendukung berbagai aktivitas transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Aplikasi *mobile banking* yang dirancang dengan tampilan sederhana, navigasi yang jelas, serta fitur yang mudah dipahami dapat membantu pengguna dalam melakukan berbagai transaksi keuangan dengan lebih efektif dan efisien.

Lebih lanjut, pengalaman pengguna dalam aplikasi *mobile banking* juga berkaitan dengan kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan yang cepat, aman, serta mudah digunakan oleh berbagai kalangan pengguna. Sistem yang memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik serta mampu memberikan respons yang cepat terhadap perintah pengguna akan memberikan pengalaman yang lebih baik lagi bagi pengguna dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan. Oleh karena itu, penerapan konsep pengalaman pengguna menjadi salah satu aspek penting dalam pengembangan aplikasi *mobile banking* agar layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna dalam melakukan transaksi perbankan secara digital.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna dalam konteks aplikasi *mobile banking* merupakan persepsi dan penilaian pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, kenyamanan dalam melakukan transaksi, kualitas tampilan antarmuka, serta kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang cepat dan efisien dalam mendukung berbagai aktivitas perbankan secara digital. Semakin baik pengalaman yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi *mobile banking*, maka semakin tinggi pula kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut dalam aktivitas keuangan sehari-hari.

2.1.2 Kepuasan Nasabah

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan perbankan dalam memberikan layanan kepada nasabah. Tingkat kepuasan nasabah dapat mencerminkan penilaian pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan, terutama dalam penggunaan layanan digital seperti *mobile banking*. Semakin baik layanan yang diterima pada nasabah, maka semakin besar juga kemungkinan nasabah merasa puas terhadap layanan tersebut.

Menurut Fatikha dan Septiyani (2025: 39), menjelaskan bahwa kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital seperti *mobile banking* berkaitan dengan bagaimana pengguna menilai kualitas layanan yang diberikan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta kenyamanan yang dirasakan selama melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Putera (2021: 20), kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan yang dirasakan oleh nasabah setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila kinerja layanan yang diberikan oleh perusahaan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas terhadap layanan tersebut. Sebaliknya, apabila kinerja layanan yang diterima berada di bawah harapan nasabah, maka nasabah akan merasa kurang puas atau bahkan kecewa terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu menurut Tjiptono dan Diana (2022: 143), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi emosional pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau layanan, dimana pelanggan membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kinerja aktual yang diterima. Apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas.

Sementara itu Putra dan Fauziah (2025: 2), kepuasan nasabah juga dapat dipahami sebagai hasil evaluasi nasabah terhadap kinerja layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Dalam konteks layanan perbankan digital, kepuasan nasabah muncul ketika sistem yang digunakan mampu memberikan kemudahan, kecepatan, serta keamanan dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh nasabah setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kinerja layanan yang diterima dari suatu perusahaan. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan yang konsisten menjadi kunci utama dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan digital yang diterima. Dalam era transformasi digital perbankan, nasabah tidak hanya menilai layanan berdasarkan fungsi dasar transaksi, tetapi juga mempertimbangkan kualitas sistem, keamanan, kemudahan penggunaan, serta kelengkapan fitur yang tersedia. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah menjadi penting dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*.

Menurut Tjiptono dan Diana (2022: 147), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, kualitas sistem, kemudahan penggunaan, serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Iriawan dan Oktaviana 2025: 63)) menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap fitur layanan dan keamanan sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Studi tersebut menegaskan bahwa fitur yang lengkap dan mudah digunakan, serta sistem yang memberikan rasa aman dalam bertransaksi, akan meningkatkan evaluasi positif nasabah terhadap layanan digital yang digunakan.

Menurut Iskandar dan Amaliah (2024: 95), faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, diantaranya adalah kualitas pelayanan dan citra perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, seperti kecepatan layanan, ketepatan pelayanan, serta kemampuan karyawan dalam membantu nasabah ketika menghadapi permasalahan terkait layanan yang diberikan.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kemudahan penggunaan layanan. Kemudahan penggunaan layanan berkaitan dengan bagaimana nasabah dapat dengan mudah memahami serta menggunakan layanan yang disediakan oleh bank, seperti layanan yang meliputi *mobile banking*, internet banking, maupun ATM. Layanan yang mudah digunakan akan membantu nasabah dalam melakukan transaksi secara lebih cepat dan praktis sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank (Nurhidayati dan Cahyani 2021: 151).

Sementara itu Putra dan Fauziah (2025: 1), kualitas *mobile banking* menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas layanan tersebut mencakup dalam penggunaan aplikasi, serta keamanan dalam menjaga data dan aktivitas transaksi nasabah. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi *mobile banking*, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

2.1.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah sebagai variabel dependen dalam penelitian ini perlu dijabarkan ke dalam indikator yang dapat diukur secara kuantitatif. Indikator tersebut berfungsi untuk mengetahui sejauh mana nasabah merasa puas terhadap layanan *mobile banking* yang digunakan, baik dari segi kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan sistem, maupun pengalaman yang dirasakan selama menggunakan pada aplikasi dan juga bagaimana pengguna tersebut merasakan seperti kemudahan, efisiensi, serta kualitas layanan yang diberikan oleh sistem.

Menurut Fatikha dan Septiyani (2025: 39), kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* berkaitan dengan bagaimana pengguna menilai kualitas layanan yang diberikan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta kenyamanan dalam melakukan transaksi. Pengguna akan merasa puas apabila aplikasi *mobile banking* mampu memberikan kemudahan dalam mengakses fitur, membantu menyelesaikan transaksi dengan cepat, serta memberikan pengalaman yang nyaman selama penggunaan.

Lebih lanjut, Putera (2021: 20) menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan yang muncul setelah nasabah membandingkan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas terhadap layanan tersebut.

Selain itu, Utama (2024: 2697) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna *mobile banking* juga dipengaruhi oleh kualitas tampilan antarmuka serta respons sistem dalam mendukung aktivitas transaksi pengguna. Aplikasi yang memiliki tampilan yang sederhana, navigasi yang jelas, serta sistem yang responsif akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang digunakan.

Sementara itu, Iskandar dan Amaliah (2024: 95) menjelaskan bahwa kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan serta citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, citra perusahaan yang baik juga akan memperkuat persepsi nasabah terhadap

kualitas layanan, sehingga nasabah merasa lebih yakin dan nyaman dalam menggunakan layanan tersebut. Indikator kepuasan nasabah dapat dilihat dari bagaimana nasabah mengevaluasi layanan yang diterima setelah menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Evaluasi tersebut mencakup kesesuaian antara harapan dengan kinerja layanan, tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan, serta keinginan nasabah untuk terus menggunakan dan merekomendasikan kepada pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya diukur dari hasil penggunaan, tetapi juga dari persepsi dan pengalaman yang dirasakan selama menggunakan layanan tersebut (Putra & Fauziah, 2025: 1)

Berdasarkan kajian tersebut, indikator kepuasan nasabah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Kesesuaian Layanan dengan Harapan

Mengukur sejauh mana layanan *mobile banking* sesuai dengan harapan awal nasabah sebelum menggunakan aplikasi, serta apakah layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan tersebut.

2. Kepuasan terhadap Kualitas Sistem dan Layanan

Menilai kualitas sistem aplikasi seperti kecepatan, stabilitas, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

3. Kemudahan dan Kenyamanan Penggunaan

Mengukur tingkat kemudahan dalam menggunakan aplikasi serta kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah selama melakukan transaksi.

4. Keamanan dan Kepercayaan terhadap Sistem

Menilai tingkat keamanan transaksi serta kepercayaan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* dalam menjaga data dan aktivitas transaksi.

5. Citra Perusahaan

Mengukur persepsi nasabah terhadap reputasi dan kredibilitas bank dalam memberikan layanan digital.

6. Minat Penggunaan Ulang

Mengukur keinginan nasabah untuk terus menggunakan layanan *mobile banking* di masa mendatang sebagai bentuk kepuasan terhadap layanan yang telah diterima.

2.1.2.4 Kepuasan Nasabah dalam Layanan Digital Banking

Kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* merupakan hasil evaluasi nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi yang digunakan, yang mencakup kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan data, serta kenyamanan selama penggunaan. Nasabah akan merasa puas apabila aplikasi mampu memenuhi kebutuhan transaksi secara efektif dan efisien, serta memberikan rasa aman dalam setiap proses transaksi.

Menurut Sugiari (2023: 84) menunjukkan bahwa faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, aksesibilitas, fitur layanan, serta privasi data berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Hal ini menegaskan bahwa aspek teknis dan jaminan keamanan merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan digital. Oleh karena itu, perbankan perlu terus melakukan inovasi berkelanjutan pada antarmuka pengguna dan perlindungan data.

Menurut Tjiptono dan Diana (2022: 153), menjelaskan bahwa dalam layanan berbasis digital, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemudahan akses layanan, kecepatan sistem, keamanan data, serta pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan digital tersebut.

Menurut Lutfiani (2024: 461- 469) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian tersebut menyatakan bahwa semakin baik kualitas interaksi digital antara sistem aplikasi dan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

2.1.3 Mobile Banking

2.1.3.1 Pengertian Mobile Banking

Perkembangan teknologi informasi mendorong sektor perbankan untuk menyediakan layanan digital yang mampu mempermudah aktivitas transaksi nasabah. Salah satu bentuk layanan digital yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat adalah *mobile banking*. Oleh karena itu, *mobile banking* menjadi salah satu inovasi penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perbankan serta kepuasan nasabah dalam bertransaksi secara digital.

Mobile banking merupakan layanan perbankan berbasis teknologi digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat seluler seperti smartphone dengan memanfaatkan jaringan internet. Layanan ini hadir sebagai bentuk inovasi dalam sistem perbankan modern yang bertujuan memberikan kemudahan, efisiensi, serta fleksibilitas dalam bertransaksi tanpa harus datang ke kantor cabang.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon seluler untuk melakukan berbagai transaksi seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk keuangan lainnya secara elektronik (OJK 2017).

Menurut Sitanggang (2024: 2), *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan menggunakan perangkat mobile. Selain itu, *mobile banking* juga memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi secara fleksibel kapan saja dan di mana saja sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam aktivitas perbankan.

Menurut Fatikha dan Septiyani (2025: 38), *mobile banking* merupakan layanan perbankan digital yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai aktivitas layanan keuangan secara praktis melalui perangkat *mobile banking*. Layanan ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta pengecekan saldo tanpa harus datang ke bank.

Dengan adanya *mobile banking*, aktivitas transaksi perbankan menjadi lebih efektif dan efisien karena nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor bank maupun ATM untuk melakukan transaksi. Oleh karena itu, layanan *mobile banking* menjadi salah satu bentuk digitalisasi perbankan yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan transaksi secara cepat, praktis, dan aman. Selain itu, layanan *mobile banking* juga membantu nasabah dalam mengakses berbagai layanan keuangan kapan saja dan di mana saja hanya melalui *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet.

Lebih lanjut, bahwa penggunaan *mobile banking* tidak hanya memberikan kemudahan akses layanan perbankan, tetapi juga meningkatkan efisiensi waktu dan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari karena seluruh proses dapat dilakukan secara cepat dan fleksibel melalui aplikasi digital.

2.1.3.2 Manfaat *Mobile Banking* bagi Nasabah dan Bank

1. Manfaat *mobile banking* bagi nasabah

Menurut Fatikha dan Septiyani (2025: 38) penggunaan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta pengecekan saldo secara cepat dan praktis melalui perangkat mobile. Kemudahan ini menjadikan *mobile banking* sebagai solusi bagi nasabah dalam mengelola keuangan tanpa harus datang ke kantor bank. Lebih lanjut, bahwa kenyamanan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Aplikasi yang mudah digunakan, memiliki fitur yang lengkap, serta mampu memberikan pengalaman transaksi yang lancar akan membuat nasabah merasa lebih puas dalam menggunakan layanan tersebut.

2. Manfaat *mobile banking* bagi bank

Bagi pihak bank, *mobile banking* memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas layanan serta efisiensi operasional. Dengan adanya layanan *mobile banking*, bank dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan mudah diakses oleh nasabah tanpa harus bergantung pada layanan di kantor cabang.

Menurut penelitian Utama (2024: 2697), penerapan *mobile banking* dapat meningkatkan pengalaman pengguna melalui sistem yang responsif, tampilan antarmuka yang mudah dipahami, serta kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa *mobile banking* dapat meningkatkan kualitas interaksi antara nasabah dengan sistem perbankan digital.

2.1.3.3 Peran Aplikasi DIGI BJB dalam Pelayanan Perbankan

Aplikasi *mobile banking* merupakan bagian dari layanan perbankan digital yang berperan dalam memberikan kemudahan, efisiensi, serta fleksibilitas bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara *real time*. *Mobile banking* hadir sebagai bentuk pengembangan layanan perbankan berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Dengan adanya layanan *mobile banking*, berbagai aktivitas transaksi dapat dilakukan secara lebih praktis, cepat, dan efisien dibandingkan dengan layanan perbankan konvensional.

Aplikasi DIGI BJB merupakan aplikasi *mobile banking* yang dimiliki oleh Bank BJB dan digunakan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital melalui *smartphone*. Aplikasi ini dikembangkan sebagai bentuk inovasi layanan digital Bank BJB dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar transaksi dapat dilakukan secara lebih cepat, praktis, dan efisien.

Aplikasi DIGI BJB dilengkapi dengan berbagai fitur layanan seperti pengecekan saldo, transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga layanan keuangan lainnya yang dapat diakses melalui perangkat mobile sebagai bagian dari layanan perbankan digital.

Menurut Iriawan dan Oktaviana (2025: 63) menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* yang memiliki fitur lengkap serta sistem yang aman mampu meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan perbankan digital.

Di samping itu, Lutfiani (2024: 463) menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, aplikasi *mobile banking* tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga berperan dalam meningkatkan pengalaman pengguna serta kepuasan nasabah.

Menurut Shofiah et al. (2022: 1), kualitas layanan yang terdapat dalam aplikasi *mobile banking* juga menjadi faktor penting dalam mendukung peran aplikasi dalam layanan perbankan. Kualitas layanan *mobile banking* meliputi *aspek efficiency, fulfillment, reliability, dan privacy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sementara itu, penelitian oleh Iriawan dan Oktaviana (2025: 63) menjelaskan bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pengalaman yang baik seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan, serta kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan digital banking.

Dengan demikian penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi DIGI BJB memiliki peran penting dalam pelayanan perbankan, yaitu sebagai sarana layanan digital yang mampu memberikan kemudahan, efisiensi, serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Peran tersebut didukung oleh kualitas sistem yang baik serta pengalaman pengguna yang positif dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman pengguna yang dirasakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

2.2 Penelitian Terdahulu

NO	Penelitian, Tahun, Tempat Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Sumber Referensi
1.	Pengaruh Fitur Layanan dan Keamanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Pengguna, Iriawan dan Oktaviana (2025), Bank di Kota Malang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan dan keamanan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>mobile banking</i>	Sama-sama meneliti kepuasan pengguna <i>mobile banking</i>	Penelitian sebelumnya berfokus pada fitur layanan dan keamanan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB	Iriawan dan Oktaviana (2025), Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah
2.	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah, Putra & Fauziah (2025), Bank Mandiri KCP Bandung Cimindi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang ditentukan oleh kesesuaian harapan, layanan	Sama-sama meneliti kepuasan nasabah terhadap layanan <i>mobile banking</i>	Penelitian sebelumnya berfokus pada kualitas layanan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB	Putra & Fauziah (2025), Jurnal Administrasi Bisnis USBYPKP

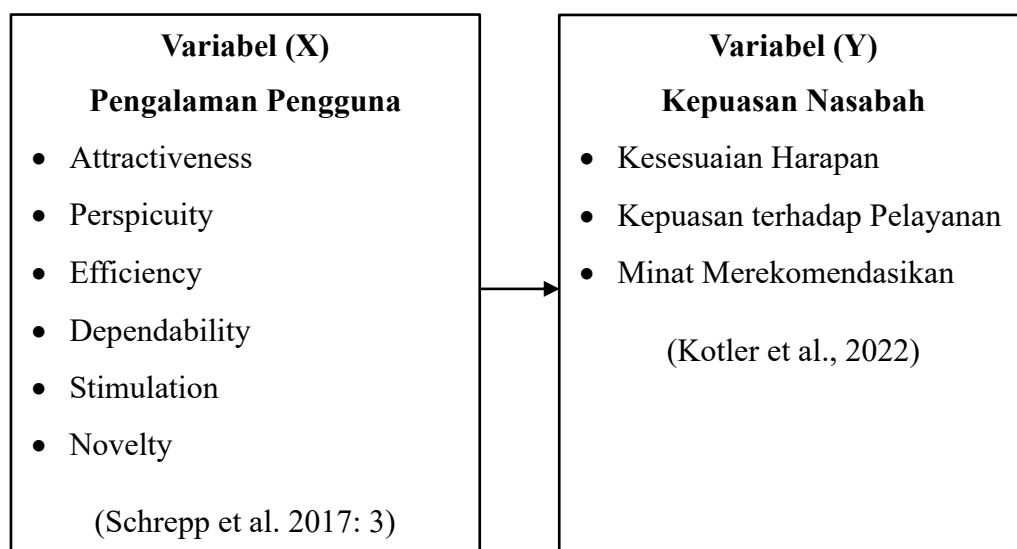
3.	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah, Lutfiani (2024), BSI Kota Bandar Lampung	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Sama-sama membahas kepuasan nasabah <i>mobile banking</i>	Penelitian sebelumnya berfokus pada kualitas layanan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna	Lutfiani (2024), Jurnal Ekonomi
4.	Pengaruh Kualitas <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB, Shofiah et al. (2022), Bank BJB Bandung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas <i>mobile banking</i> yang meliputi <i>efficiency</i> , <i>fulfillment</i> , <i>reliability</i> , dan <i>privacy</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Sama-sama meneliti kepuasan nasabah pada layanan <i>mobile banking</i>	Penelitian sebelumnya berfokus pada kualitas layanan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB	Shofiah et al. (2022), Jurnal Ilmiah Perbankan
5.	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel, Nurhidayati & Cahyani (2021), BSI KCP Ponorogo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Sama-sama membahas kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital	Penelitian sebelumnya tidak fokus pada aplikasi DIGI BJB dan tidak secara khusus membahas pengalaman pengguna	Nurhidayati & Cahyani (2021), Journal of Islamic Banking and Finance

2.3 Kerangka Pemikiran

Pengalaman pengguna (*User Experience*) merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan. Pengalaman pengguna yang baik dapat memberikan rasa nyaman, mudah, dan aman saat menggunakan aplikasi DIGI BJB. Sebaliknya, apabila pengguna mengalami kendala seperti aplikasi *error*, kesulitan *login*, atau proses transaksi yang lambat, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah.

Pengalaman pengguna mencerminkan bagaimana persepsi dan respons pengguna terhadap penggunaan aplikasi, sedangkan kepuasan nasabah menggambarkan hasil evaluasi nasabah terhadap layanan yang diterima. Pengalaman pengguna yang positif akan meningkatkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan digital yang diberikan. Dengan demikian, semakin baik pengalaman yang dirasakan saat menggunakan aplikasi DIGI BJB, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menjelaskan hubungan antara pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB sebagai variabel independen (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y). Pengalaman pengguna merupakan persepsi dan respons pengguna yang muncul dari interaksi dengan suatu sistem atau aplikasi yang mencakup kemudahan penggunaan, efisiensi, keandalan sistem, desain antarmuka, serta kepuasan pengguna terhadap layanan.

Dalam penelitian ini, pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB diukur menggunakan enam dimensi utama yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Keenam dimensi tersebut menggambarkan bagaimana pengguna menilai daya tarik aplikasi, kemudahan dalam menyelesaikan transaksi, keandalan sistem, tingkat ketertarikan pengguna, serta inovasi yang ditawarkan oleh aplikasi *mobile banking* Schrepp et al. (2017: 3).

Sementara itu, kepuasan nasabah merupakan hasil evaluasi yang dilakukan oleh nasabah dengan kinerja layanan yang diterima. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas terhadap layanan tersebut. Selain itu, kepuasan nasabah juga tercermin dari tingkat kepuasan layanan yang diberikan serta keinginan untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain (Putra & Fauziah, 2025: 2).

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji melalui pengumpulan dan analisis data penelitian. Penyusunan hipotesis ini didasarkan pada hubungan antar variabel yang diidentifikasi secara teoritis. Hal ini bertujuan untuk memberikan arah yang

jelas dalam proses pengujian data serta pembuktian fenomena yang sedang diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Terdapat pengaruh pengalaman pengguna aplikasi DIGI BJB terhadap kepuasan nasabah Pegawai Negeri Sipil di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Ciawi Tasikmalaya.