

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang mendasar dalam sistem pelayanan perbankan di Indonesia. Layanan yang sebelumnya dilaksanakan melalui interaksi tatap muka secara bertahap bertransformasi ke dalam bentuk layanan digital berbasis aplikasi *mobile banking*. Transformasi ini menjadi bagian dari strategi perbankan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, serta memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi kepada nasabah. Dalam konteks industri jasa, kualitas layanan tetap dipandang sebagai faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah (Tjiptono, 2022).

Namun, pada layanan berbasis digital, kualitas tidak lagi ditentukan oleh interaksi langsung antara penyedia layanan dan nasabah, melainkan oleh kinerja sistem yang mencakup stabilitas aplikasi, keandalan teknologi, keamanan data, serta kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler (2022) yang menyatakan bahwa dalam layanan berbasis teknologi, kualitas layanan sangat ditentukan oleh performa sistem dan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan platform digital.

Secara empiris, penggunaan layanan digital perbankan menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Statistik perbankan Indonesia periode 2022–2024

mencatat bahwa nilai transaksi digital nasional meningkat dari lebih dari Rp.52 kuadriliun pada tahun 2022 menjadi sekitar Rp.87 kuadriliun pada akhir tahun 2024, dengan pertumbuhan tahunan di atas 40 persen. Peningkatan tersebut menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan digital dalam aktivitas keuangan. Regulasi melalui POJK No. 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum juga menegaskan pentingnya keamanan sistem, tata kelola teknologi, dan perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan layanan digital perbankan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pertumbuhan penggunaan layanan digital harus diimbangi dengan kualitas sistem yang memadai.

Secara teoritis, kualitas layanan digital dapat dijelaskan melalui konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra. Konsep ini menekankan pentingnya efisiensi, keandalan sistem, ketepatan layanan, serta perlindungan data pribadi dalam layanan elektronik. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2022) juga menjelaskan bahwa dalam layanan berbasis teknologi, stabilitas sistem dan kemampuan menangani gangguan secara cepat menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan pelanggan.

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terus mengembangkan layanan digital melalui aplikasi BRImo. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi. Berdasarkan kondisi aktual (*existing condition*), masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan BRImo pada ulasan di platform Google Play

Store, seperti gangguan sistem, keterlambatan notifikasi transaksi, serta hambatan saat proses login atau registrasi ulang.

Kotler dan Keller (2022) menyatakan bahwa kepuasan nasabah muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Apabila layanan digital tidak berjalan secara stabil atau respons terhadap keluhan kurang cepat, maka akan timbul kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, dalam situasi pertumbuhan transaksi digital yang sangat pesat sebagaimana dilaporkan OJK, evaluasi terhadap kualitas layanan BRImo menjadi semakin penting untuk dilakukan.

Dalam praktiknya, tidak semua dimensi kualitas layanan digital memberikan pengaruh yang sama terhadap kepuasan nasabah. Zeithaml et al. (2022) menjelaskan bahwa dalam layanan elektronik, kegagalan sistem (*service failure*) dan keterlambatan respons dapat menurunkan persepsi kualitas meskipun fitur yang tersedia dinilai lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan fitur yang canggih atau beragam tidak secara otomatis menjamin tingkat kepuasan yang tinggi apabila aspek keandalan dan responsivitas belum optimal.

Dengan meningkatnya volume transaksi digital secara signifikan sebagaimana dilaporkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, menjaga kualitas layanan digital menjadi hal yang sangat penting bagi perbankan. Apabila kualitas layanan BRImo tidak dievaluasi secara empiris, maka peningkatan penggunaan layanan digital berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman nasabah. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan digital BRIimo pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Siliwangi.
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BRIimo pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Siliwangi.
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan digital BRIimo terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Siliwangi.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dan indentifikasi masalah di atas maka tujuan penelitian untuk mengetahui:

1. Kualitas layanan digital BRIimo pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Siliwangi.
2. Tingkat kepuasan nasabah BRIimo pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Siliwangi.
3. Pengaruh kualitas layanan digital BRIimo terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Siliwangi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik Secara teoritis dan praktis, antara lain:

1. Kegunaan Teoritis : Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan mengenai layanan digital perbankan, khususnya tentang pengaruh layanan digital BRI Mo terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Siliwangi.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis

Meningkatkan pemahaman tentang layanan perbankan digital dan kepuasan nasabah, terutama fungsi, fitur, dan pengaruhnya dalam membantu transaksi nasabah.

- b. Bagi Jurusan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dan menjadi sumber rujukan tambahan bagi mahasiswa, terutama yang berada di Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan.

- c. Bagi Perusahaan

Hasil studi ini diharapkan memberikan saran bagi manajemen Bank BRI dalam meningkatkan layanan digital BRI Mo.

- d. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas cakupan variabel atau menggunakan pendekatan metode yang berbeda.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Unit Siliwangi yang beralamat di Jl. Siliwangi No. 22, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46115. Lokasi ini dipilih berdasarkan tempat magang peneliti.

1.5.2 Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dirancang untuk dimulai pada bulan November 2025. Waktu yang telah ditetapkan ini akan dimanfaatkan untuk melakukan pengumpulan data.

Tabel 1.1 Matriks Jadwal Pembuatan Tugas Akhir

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2025								Tahun 2026											
		November				Desember				Januari				Februari				Juni			
		1	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 untuk menyelesaikan proposal Tugas Akhir (Bab 1-3)																				
4	Seminar Proposal Tugas Akhir																				
5	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi																				
6	Pengumpulan dan pengolahan data																				
7	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																				

Sumber: Data diolah oleh Penulis (2026) berdasarkan rencana dan jadwal pelaksanaan Tugas Akhir.