

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Bank

2.1.1.1 Pengertian Bank

Menurut Kasmir (2021:37), bank memiliki tiga fungsi utama dalam sistem keuangan, yaitu sebagai lembaga intermediasi, penyedia layanan transaksi keuangan, dan agen pembangunan ekonomi. Melalui penghimpunan dana dan penyaluran kredit, bank berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Puspitasari (2022:15) menyatakan bahwa digitalisasi perbankan meningkatkan akses layanan keuangan bagi masyarakat melalui platform digital seperti *mobile banking* dan internet banking. Hal ini memperluas jangkauan layanan bank hingga ke masyarakat di wilayah yang sulit dijangkau secara fisik.

Faqihudin & Asnawi (2020:12) menegaskan bahwa fungsi bank tidak hanya berorientasi pada keuntungan bisnis, tetapi juga mendukung pemahaman finansial dan memberikan akses modal bagi UMKM sebagai bagian dari pembangunan ekonomi nasional.

Secara yuridis, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mendefinisikan bank sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya. Dengan demikian, bank berperan sebagai lembaga intermediasi yang menjaga stabilitas keuangan dan mendukung kesejahteraan masyarakat.

2.1.1.2 Jenis-Jenis Bank

Perbankan dijalankan berdasarkan regulasi yang bertujuan menjaga stabilitas sistem keuangan dan melindungi nasabah. Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yang diperbarui melalui Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 mengatur struktur, ruang lingkup, serta pengawasan bank, sementara fungsi utamanya tetap menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. OJK (2021) menegaskan bahwa regulasi perbankan dirancang untuk menjaga stabilitas dan memastikan fungsi intermediasi berjalan dengan baik. Sebagai berikut:

1. Dilihat dari Segi Fungsinya

Undang-Undang RI No.10 Tahun 1998 maka jenis perbankan dari:

- a. Bank Sentral
- b. Bank Umum
- c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

2. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Ditinjau dari segi kepemilikannya maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan dari segi kepemilikan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bank milik pemerintah
- b. Bank milik swasta nasional
- c. Bank milik koperasi
- d. Bank milik asing
- e. Bank milik campuran

3. Dilihat dari Segi Status

Dilihat dari segi kemampuannya dalam melayani masyarakat maka bank umum dapat dibagi ke dalam dua macam, yaitu:

- a. Bank devisa
- b. Bank non devisa

4. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Jenis bank jika dilihat dari segi atau caranya dalam menentukan harga baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam dua kelompok yaitu:

- a. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional.
- b. Bank yang berdasarkan prinsip Syariah.

2.1.1.3 Fungsi Bank

Peran utama lembaga keuangan, terutama bank, adalah sebagai penghubung dalam aktivitas keuangan. Bank menghimpun dana dari masyarakat melalui produk simpanan seperti tabungan, giro, dan deposito (OJK Portal; Sikapiuangmu OJK). Sebagai berikut:

1. Penghimpunan Dana Bank

Mengumpulkan dana melalui tiga sumber utama :

- a. Dana internal, yang berasal dari modal awal pendirian bank
- b. Dana masyarakat, yang diperoleh melalui produk simpanan seperti giro, deposito berjangka, dan Tabungan
- c. Dana institusi keuangan, berupa pinjaman dari lembaga lain seperti kredit likuiditas (pinjaman jangka pendek yang dapat ditarik sewaktu-waktu).

2. Penyaluran Dana

Dana yang terkumpul dialokasikan ke Masyarakat melalui :

a. Pemberian kredit/pinjaman

Bank menyediakan dana kepada nasabah dalam bentuk kredit atau pinjaman untuk memenuhi kebutuhan finansial.

b. Investasi dalam surat berharga (obligasi, saham)

Bank menempatkan dana pada instrumen keuangan seperti obligasi atau saham untuk memperoleh keuntungan.

c. Penyertaan modal

Bank dapat menanamkan dana sebagai penyertaan modal pada perusahaan lain, baik melalui kepemilikan saham maupun penanaman modal.

3. Layanan Jasa Perbankan

Bank juga menyediakan beragam layanan transaksi keuangan, termasuk:

a. *Transfer* dana

Bank memfasilitasi pemindahan dana dari satu rekening ke rekening lain, baik di dalam maupun antarbank.

b. Inkaso (penagihan cek)

Bank membantu nasabah dalam menagih atau mencairkan cek yang diterbitkan oleh pihak lain.

c. Penerbitan kartu kredit

Bank menerbitkan kartu kredit sebagai alat pembayaran yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai secara langsung.

2.1.2 Layanan Digital

2.1.2.1 Pengertian Layanan Digital

Menurut POJK No. 12/POJK.03/2018, layanan perbankan digital merupakan penyediaan layanan keuangan secara elektronik melalui platform digital yang dimiliki oleh bank maupun melalui kerja sama dengan pihak lain. Layanan ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional bank serta memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses berbagai produk dan layanan perbankan.

2.1.2.2 *Elektronic Service Quality (E-Servqual)*

Electronic Service Quality (E-Servqual) merupakan model yang digunakan untuk menilai kualitas layanan yang disampaikan melalui media elektronik atau platform digital, termasuk aplikasi mobile banking seperti BRImo. Dalam konteks kualitas layanan digital, interaksi antara bank dan nasabah tidak lagi dilakukan secara tatap muka, melainkan melalui sistem berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, kualitas layanan sangat ditentukan oleh performa aplikasi, keandalan sistem, keamanan data, serta kenyamanan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan tersebut.

Menurut Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler (2022), kualitas layanan berbasis teknologi menekankan pada kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang efisien, stabil, aman, serta mampu memenuhi harapan pengguna secara konsisten. Dalam lingkungan digital, persepsi kualitas tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir transaksi.

2.1.2.3 Dimensi *E-SERVQUAL*

E-Service Quality yang banyak digunakan dalam penelitian layanan digital mengacu pada konsep yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler (2022). Model ini mengidentifikasi empat dimensi utama yang relevan dalam mengukur kualitas layanan elektronik, yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy*. Keempat dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. *Efficiency* (Efisiensi)

Efficiency merujuk pada tingkat kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses serta menggunakan aplikasi. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana sistem dirancang secara sederhana, mudah dipahami, dan mampu memproses transaksi dalam waktu yang relatif singkat.

b. *System Availability* (Ketersediaan Sistem)

System availability berkaitan dengan kemampuan sistem untuk beroperasi secara stabil dan dapat diakses kapan saja tanpa mengalami gangguan teknis.

c. *Fulfillment* (Pemenuhan Layanan)

Hal ini mencakup ketepatan pemrosesan transaksi, keakuratan informasi saldo, serta ketersediaan fitur yang lengkap dan berfungsi sebagaimana mestinya. Dalam konteks BRImo, dimensi ini tercermin dari keberhasilan transaksi yang diproses dengan benar serta tersedianya bukti transaksi secara akurat dan *real-time*.

d. *Privacy* (Privasi dan Keamanan)

Dalam layanan digital perbankan, aspek ini menjadi sangat penting karena menyangkut kepercayaan nasabah terhadap sistem. Implementasi fitur keamanan seperti OTP, PIN, enkripsi data, dan autentikasi biometrik merupakan bentuk upaya menjaga kerahasiaan informasi serta meminimalkan risiko penyalahgunaan data.

2.1.3 Nasabah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan, nasabah adalah pihak yang memanfaatkan layanan bank, baik melalui penyetoran dana maupun penggunaan berbagai jasa perbankan yang disediakan. Definisi ini mencakup individu, perusahaan, lembaga, maupun entitas lainnya yang menjalin hubungan keuangan dengan bank untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka, seperti transaksi, penyimpanan dana, pembiayaan, ataupun layanan perbankan lainnya.

Menurut Kotler dan Keller (2019:48), nasabah merupakan individu atau kelompok yang membeli dan menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan, serta menjadi faktor utama bagi keberlangsungan kegiatan bisnis. Dalam konteks perbankan, nasabah tidak hanya berperan sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai mitra strategis yang berkontribusi terhadap pertumbuhan dan stabilitas operasional bank melalui aktivitas penyimpanan dana, pemanfaatan fasilitas kredit, serta penggunaan layanan digital

Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan perbankan kini semakin terintegrasi dengan sistem digital melalui mobile banking (m-banking). Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), layanan digital perbankan termasuk mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi, serta melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik secara mandiri. Selain itu, Turban et al. (2021) dalam kajian sistem informasi manajemen menjelaskan bahwa mobile banking merupakan bagian dari *electronic banking*.

2.1.3.1 Dimensi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi menyeluruh atas pengalaman penggunaan layanan yang diperoleh setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapan awal. Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan nasabah mengacu pada pendapat Tjiptono (2022), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Ketiga indikator tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Kesesuaian Harapan (*Expectation Confirmation*)

Kesesuaian harapan menunjukkan sejauh mana kinerja layanan yang diterima nasabah sesuai dengan ekspektasi yang dimiliki sebelum menggunakan layanan.

b. Minat Menggunakan Kembali (*Repurchase Intention / Reuse Intention*)

Minat menggunakan kembali mencerminkan kecenderungan nasabah untuk

tetap memanfaatkan layanan yang sama pada masa mendatang.

c. Kesiediaan Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Indikator ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi, karena nasabah tidak hanya puas secara pribadi, tetapi juga memiliki keyakinan untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

2.1.4 Hubungan Antara Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap suatu lembaga perbankan. Dalam layanan digital seperti BRImo, kualitas layanan dapat diukur melalui beberapa dimensi E-SERVQUAL, yaitu efficiency, system availability, fulfillment, dan privacy. Dimensi efficiency berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan nasabah dalam menggunakan aplikasi, system availability berkaitan dengan ketersediaan serta stabilitas sistem saat diakses, fulfillment berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memproses transaksi secara tepat dan akurat, sedangkan privacy berkaitan dengan perlindungan terhadap keamanan data serta informasi pribadi nasabah. Apabila keempat dimensi tersebut dapat terpenuhi dengan baik, maka layanan digital akan memberikan kemudahan, kenyamanan, serta rasa aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2022).

Menurut Tjiptono (2022), kepuasan pelanggan merupakan respon emosional yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan awal dengan kinerja layanan yang diterima. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator yang menunjukkan bagaimana pelanggan menilai pengalaman

penggunaan layanan. Pelanggan yang merasa puas umumnya akan menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterima, memiliki keinginan untuk menggunakan kembali layanan tersebut di masa mendatang, serta bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain. Ketiga indikator tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya tercermin dari penilaian terhadap layanan yang diterima, tetapi juga dari perilaku pelanggan setelah menggunakan layanan tersebut.

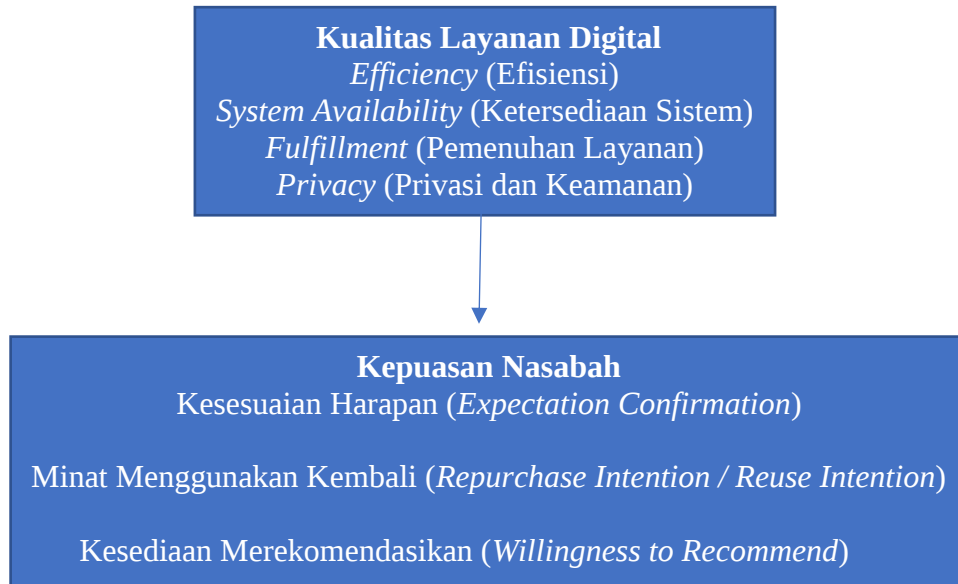
2.2 Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong lembaga perbankan untuk menyediakan layanan berbasis digital yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2021:5), digitalisasi perbankan diperlukan untuk meningkatkan pengaruh layanan melalui sistem yang aman, praktis, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah modern.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyusun hubungan antarvariabel penelitian ke dalam sebuah kerangka berpikir yang menggambarkan alur pemikiran penelitian secara sistematis dan terstruktur. Kerangka berpikir ini menjelaskan keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen yang diteliti, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai arah dan fokus penelitian.

Melalui kerangka berpikir ini, diharapkan pembaca dapat memahami bagaimana variabel-variabel tersebut saling berhubungan dan memengaruhi satu

sama lain sesuai dengan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu. Adapun kerangka berpikir tersebut disajikan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah penulis, tahun 2025

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah akan tercapai apabila terdapat kesesuaian antara pengaruh layanan digital yang diterima melalui aplikasi BRImo. Semakin tinggi tingkat kemudahan, kecepatan, keamanan, serta keandalan sistem yang dirasakan nasabah, maka semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas terhadap layanan digital yang diberikan. Sebaliknya, apabila layanan tidak sesuai dengan ekspektasi, maka tingkat kepuasan cenderung menurun. Hubungan inilah yang menjadi dasar dalam pengujian pengaruh layanan digital BRImo terhadap kepuasan nasabah pada penelitian ini.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian serta permasalahan yang telah dijelaskan pada kerangka pemikiran di atas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut: “Pengaruh Layanan Digital BRImo Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Unit Siliwangi.”

H1: Layanan digital BRImo berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Siliwangi.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian & Tahun	Persamaan (Kuantitatif)	Hasil Penelitian	Sumber Referensi Jurnal
1	Pengaruh Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah <i>Mobile banking</i> (Sari & Putra, 2021)	Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dengan variabel Pengaruh layanan digital terhadap kepuasan nasabah.	Pengaruh layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah <i>mobile banking</i> .	Sari, D., & Putra, A. (2021). Jurnal Manajemen dan Bisnis, 8(2), 112–120.
2	Analisis Pengalaman nasabah pada Aplikasi BRImo dan Dampaknya terhadap Kepuasan Nasabah (Ramadhani & Lestari, 2022)	Sama-sama meneliti aplikasi BRImo dengan variabel kepuasan nasabah, menggunakan metode survei kuantitatif.	Kemudahan fitur BRImo dan stabilitas sistem berpengaruh kuat terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah.	Ramadhani, A., & Lestari, N. (2022). Jurnal Ekonomi & Teknologi Digital, 4(1), 33–45.
3	Pengaruh Layanan Digital dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan (Wulandari, 2023)	Sama-sama menggunakan variabel Pengaruh layanan digital dan kepuasan sebagai bagian dari analisis kuantitatif.	Pengaruh layanan digital meningkatkan loyalitas melalui mediasi kepuasan nasabah.	Wulandari, S. (2023). Jurnal Keuangan dan Perbankan, 17(3), 210–220.
4	Transformasi Digital Perbankan dan Persepsi Nasabah terhadap Keandalan Layanan (Herianto & Susanto, 2020)	Sama-sama membahas layanan digital perbankan dengan pendekatan kuantitatif dan variabel persepsi layanan.	Digitalisasi layanan meningkatkan persepsi profesionalisme dan kepuasan nasabah.	Herianto, B., & Susanto, R. (2020). Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis, 9(1), 77–89.
5	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada Layanan <i>Mobile banking</i> (Putri & Nugroho, 2022)	Sama-sama mengukur <i>E-Service Quality</i> dan hubungannya dengan kepuasan serta kepuasan nasabah.	<i>E-Service Quality</i> terbukti berpengaruh signifikan terhadap trust dan kepuasan pengguna <i>mobile banking</i> .	Putri, F., & Nugroho, A. (2022). Jurnal Ilmu Manajemen Digital, 5(2), 98–108.