

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa berbagai perubahan di hampir semua sektor kehidupan manusia, bukan hanya sekadar alat bantu, tetapi telah merevolusi cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan memenuhi kebutuhan dasar mereka. Fenomena ini selanjutnya menciptakan standar baru dalam pelayanan publik, di mana kecepatan dan kemudahan akses menjadi tuntutan utama yang tidak dapat dihindari (Malik et al., 2025)

Perubahan tersebut secara otomatis memberikan dampak yang signifikan terhadap sektor industri perbankan. Sebagai sektor yang sangat bergantung pada kepercayaan dan pertukaran informasi, perbankan juga mengalami pergeseran paradigma yang mendasar. Saat ini, konsep perbankan tradisional yang identik dengan antrian pada bank fisik dan adanya dokumen kertas telah menuju era perbankan digital yang serba instan, efisien, dan tanpa kertas. Kehadiran sistem perbankan digital yang sangat praktis inilah yang kemudian menciptakan standar baru dalam pola perilaku nasabah.

Perubahan perilaku ini menyebabkan nasabah tidak lagi melihat bank sebagai tempat fisik yang perlu dikunjungi, tetapi sebagai layanan yang harus dapat diakses dalam genggaman tangan selama 24 jam. Pergeseran harapan nasabah yang menekankan pada efisiensi tinggi ini akhirnya memerlukan perubahan signifikan dalam strategi pemasaran yang diterapkan oleh bank. Pemasaran kini tidak hanya terfokus pada pengenalan produk secara tradisional,

tetapi juga beralih kepada upaya untuk menawarkan sebuah “pengalaman pengguna” (*user experience*) yang unggul dan tanpa hambatan (Marlina & Bimo, 2018).

Keberhasilan strategi pemasaran dalam memberikan pengalaman pengguna sangat tergantung pada bukti nyata mengenai kualitas layanan digital yang dialami langsung oleh nasabah. Inilah yang kemudian membentuk standar baru dalam penilaian kinerja bank, yang saat ini dikenal sebagai *Electronic Service Quality* (*E-Service Quality*). Hal ini berbeda dengan layanan langsung, kualitas layanan digital sangat bergantung pada berbagai dimensi teknis seperti keandalan sistem, desain antarmuka yang mudah dipahami, keamanan data pribadi, serta kecepatan respons aplikasi dalam memproses transaksi. Bank kini tidak hanya bersaing dalam hal keramahan layanan pelanggan di kantor cabang, tetapi juga dalam seberapa stabil dan solutif aplikasi yang mereka tawarkan di layar ponsel nasabah. Kegagalan dalam memberikan kualitas layanan digital yang dapat diandalkan akan secara langsung mempengaruhi penurunan tingkat kepercayaan nasabah terhadap kredibilitas bank tersebut.

Layanan berperan penting sebagai tumpuan bank dalam berinteraksi dengan nasabah. Untuk memenangkan persaingan di industri perbankan yang semakin kompetitif, setiap bank harus mampu memberikan pelayanan terbaik untuk produk-produk yang ditawarkan kepada setiap nasabah, salah satunya adalah media layanan transaksi perbankan yang berbasis teknologi digital, yang juga dikenal sebagai *mobile banking* (*m-banking*). Dalam konteks ini Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 (POJK, 2018) tentang Penyelenggaraan Layanan

Perbankan Digital oleh Bank Umum menyatakan “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dirancang untuk mengoptimalkan penggunaan data nasabah demi memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan sepenuhnya secara mandiri oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek keamanan”. Oleh karena itu, calon nasabah dan nasabah bank dapat mengakses informasi, berkomunikasi, mendaftar, membuka rekening, melakukan transaksi perbankan, menutup rekening, serta mendapatkan informasi dan transaksi lainnya di luar produk perbankan, seperti konsultasi keuangan, investasi, transaksi dalam sistem perdagangan elektronik (*e-commerce*), dan berbagai kebutuhan lainnya.

Dalam perspektif teoritis, kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks layanan jasa seperti perbankan digital. Sejalan dengan hal tersebut, Kotler dan Keller (2018:138) dalam Rahayuningsih et al. (2025) juga menjelaskan bahwa secara umum, kepuasan (*satisfaction*) dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang, yang muncul akibat perbandingan antara kinerja produk (atau hasil) yang dipersepsikan dengan ekspektasi yang dimiliki. Salah satu faktor utama yang membentuk persepsi tersebut adalah kualitas pelayanan. Menurut Marlina et al. (2018), kualitas pelayanan mencakup beberapa aspek, termasuk kemampuan memberikan layanan secara cepat dan memuaskan (*reliability*), responsivitas staf (*responsiveness*), jaminan keamanan dan kepercayaan (*assurance*), perhatian pribadi (*empathy*), serta sarana fisik dan komunikasi (*tangibles*) Pelayanan yang berkualitas bagi nasabah adalah salah satu

strategi untuk menghadapi persaingan dan merupakan faktor utama yang akan memengaruhi kepuasan nasabah.

Dalam konteks *mobile banking*, Fadlan (2018) menjelaskan bahwa layanan ini menawarkan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti memeriksa saldo, melakukan transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan adanya fasilitas ini, setiap individu yang memiliki ponsel dapat dengan mudah melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja. Pada akhirnya, bank-bank berlomba-lomba untuk menyediakan layanan *mobile banking* demi mencapai kepuasan nasabah dan meningkatkan jumlah pelanggan. Temuan teoritis ini didukung secara empiris oleh penelitian terbaru yang dilakukan oleh Rahayuningsih et al. (2025). Dalam studi mereka tentang pemanfaatan aplikasi BJB DIGI, ditemukan bahwa kualitas layanan dan pengalaman nasabah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menyadari betapa pentingnya menjaga kredibilitas di era digital, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (Bank BJB) telah meluncurkan aplikasi DIGI Bank BJB sebagai solusi perbankan yang terintegrasi. Sebagai bank pembangunan daerah yang memiliki visi untuk menjadi bank pilihan, Bank BJB terus berupaya memperkuat ekosistem digitalnya untuk mempermudah transaksi, mulai dari pembayaran pajak, transfer, hingga pengajuan kredit. Diharapkan bahwa implementasi aplikasi DIGI ini dapat menjadi ujung tombak dalam mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan yang ketat dari bank-bank besar maupun bank digital. Namun, efektivitas aplikasi ini sangat tergantung pada kemampuan kelompok nasabah

tertentu, terutama nasabah dari sektor pemerintahan, untuk mengadopsi dan merasakan manfaat nyata dari fitur-fitur yang disediakan.

Salah satu segmen nasabah yang paling penting bagi Bank BJB, terutama di tingkat Kantor Cabang Pembantu (KCP), adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sebagai lembaga yang memiliki mandat dalam pengelolaan *payroll* (penggajian) dan penyediaan fasilitas kredit untuk aparatur sipil negara, Bank BJB menjalin hubungan yang sangat erat dengan PNS. Kelompok nasabah ini memiliki karakteristik yang khas, di mana mereka memerlukan layanan yang tidak hanya modern, tetapi juga harus menjamin keamanan gaji dan tunjangan yang mereka terima. Tingkat kepuasan PNS dalam memanfaatkan layanan digital menjadi indikator yang penting, karena mereka merupakan pasar yang terikat dengan stabilitas dan volume transaksi yang menjadi pilar bagi pertumbuhan laba bank. Oleh karena itu, kenyamanan PNS dalam melakukan transaksi melalui aplikasi DIGI di unit kerja terkecil, seperti di daerah Manonjaya, merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan.

Meskipun aplikasi DIGI telah diterapkan secara luas, kenyataan di lapangan di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya menunjukkan adanya dinamika yang perlu diteliti lebih mendalam. Sebagai wilayah yang melayani nasabah PNS di lingkungan kecamatan dan desa sekitar Manonjaya, tantangan dalam beradaptasi dengan teknologi menjadi semakin kompleks. Berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat keluhan dari nasabah PNS mengenai masalah teknis seperti kegagalan login, aktivasi pasca *update* aplikasi, sistem yang sering mengalami pemeliharaan pada waktu-waktu penting, hingga kesulitan dalam

memahami fitur menu bagi pengguna yang kurang terampil secara digital. Masalah-masalah teknis ini secara perlahan dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah dan menimbulkan keraguan terhadap keandalan layanan digital yang disediakan oleh Bank BJB. Kesenjangan antara janji kemudahan teknologi dengan pengalaman nyata yang dialami oleh PNS di KCP Manonjaya inilah yang menciptakan urgensi untuk melakukan evaluasi secara mendalam.

Penelitian sebelumnya oleh (Shofiah et al., 2022) yang menunjukkan bahwa dimensi *e-servqual*, yang mencakup efisiensi, pemenuhan, reliabilitas, dan privasi, secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi bjb DIGI di Kota Bandung. Namun, ketika hasil tersebut dihubungkan dengan dinamika di Bank BJB KCP Manonjaya, terdapat tantangan khusus pada dimensi reliabilitas (*reliability*) dan efisiensi (*efficiency*). Di KCP Manonjaya, nasabah PNS masih mengeluhkan masalah teknis seperti kegagalan *login* dan pemeliharaan sistem yang sering terjadi pada waktu-waktu penting. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara teori reliabilitas memberikan pengaruh positif, kenyataan di lapangan di Manonjaya justru menunjukkan adanya kesenjangan pada kualitas teknis yang disediakan. Selain itu, dalam penelitian (Shofiah et al., 2022) menekankan pentingnya efisiensi dalam penggunaan aplikasi. Hal ini menjadi relevan sekaligus bertentangan dengan temuan awal di KCP Manonjaya, di mana nasabah dari kalangan PNS terutama yang memiliki keterbatasan keterampilan digital justru mengalami kesulitan dalam menavigasi menu.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara janji kemudahan teknologi yang diteliti oleh (Shofiah et al., 2022) dengan pengalaman nyata nasabah PNS di KCP Manonjaya. Kesenjangan ini menimbulkan urgensi untuk mengevaluasi apakah dimensi-dimensi kualitas layanan digital tersebut telah diimplementasikan secara tepat sasaran pada segmen nasabah di wilayah kecamatan yang memiliki karakteristik berbeda dengan nasabah di kota besar seperti Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji fenomena ini lebih dalam dalam sebuah penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL (*E-SERVICE QUALITY*) APLIKASI DIGI BANK BJB TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BANK BJB KANTOR CABANG PEMBANTU MANONJAYA”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, terdapat pokok permasalahan yang akan diidentifikasi oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*) Aplikasi DIGI Bank BJB di Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil terhadap Layanan Digital (*E-Service Quality*) Aplikasi DIGI Bank BJB di Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*) Aplikasi DIGI Bank BJB terhadap Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dari identifikasi masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*) Aplikasi DIGI Bank BJB di Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil terhadap Layanan Digital (*E-Service Quality*) Aplikasi DIGI Bank BJB di Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.
3. Untuk Mengetahui Kualitas Layanan Digital (*E-Service Quality*) Aplikasi DIGI Bank BJB terhadap Kepuasan Nasabah Pegawai Negeri Sipil pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan harapan dapat memberikan manfaat baik dari segi teori maupun praktik.

#### 1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran. Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam kajian mengenai teori *E-Service Quality* serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks era ekonomi digital yang terus berubah. Selain itu, studi ini direncanakan dapat menjadi referensi atau acuan akademis bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengeksplorasi fenomena perbankan digital dengan lebih mendalam. Fokus khusus pada segmen nasabah sektor publik, yaitu Pegawai Negeri Sipil



(PNS) di unit kerja terkecil seperti Kantor Cabang Pembantu (KCP), diharapkan dapat memberikan perspektif baru dan memperkaya literatur mengenai perilaku konsumen perbankan digital pada kelompok masyarakat yang memiliki karakteristik administratif tertentu.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi Penulis

Penelitian ini berfungsi sebagai media bagi penulis untuk memperluas wawasan, pengetahuan, serta menerapkan teori-teori manajemen yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam praktik nyata di sektor perbankan.

### b. Bagi Jurusan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur akademik di jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan, sehingga dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa lain sebagai referensi atau pengembangan untuk penelitian yang sejenis di masa mendatang.

### c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang objektif serta bahan evaluasi strategis untuk manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk., khususnya di KCP Manonjaya. Dengan melakukan identifikasi terhadap masalah teknis dan persepsi kepuasan nasabah PNS, perusahaan dapat merumuskan langkah-langkah perbaikan kualitas layanan aplikasi DIGI untuk meningkatkan loyalitas nasabah serta daya saing bank dalam industri perbankan digital.

[illegible]

| No | Kegiatan                                                                         | Tahun 2026 |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|------------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|
|    |                                                                                  | Februari   |   |   |   | Maret |   |   |   | April |   |   |   | Mei |   |   |   | Juni |   |   |   |
|    |                                                                                  | 1          | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 |
| 4  | Seminar<br>Proposal<br>Tugas Akhir                                               |            |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 5  | Revisi<br>Proposal<br>Tugas Akhir<br>dan<br>persetujuan<br>revisi                |            |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 6  | Pengumpulan<br>dan<br>pengolahan<br>data                                         |            |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 7  | Proses<br>bimbingan<br>untuk<br>menyelesaika<br>n Tugas Akhir                    |            |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 8  | Ujian Tugas<br>Akhir, revisi<br>Tugas Akhir,<br>dan<br>pengesahan<br>Tugas Akhir |            |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |

*Sumber: Diolah penulis, 2026*