

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perubahan kehidupan kearah digital, berbagai kegiatan sekarang beralih mengikuti perkembangan digitalisasi. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat di era digital saat ini telah memengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Inovasi teknologi yang memberikan kemudahan bagi kehidupan tersebut sekarang menambah ke dunia *financial*. Perkembangan *Fintech* (*financial technology*) telah berinovasi dari kegiatan perbankan yang awalnya terkesan rumit dengan melakukan berbagai kegiatan transaksi harus datang ke kantor cabang. Namun dengan hadirnya *Digital Banking* menjadi solusi atas urusan perbankan yang cukup menyita waktu, karena adanya *Digital Banking* sekarang segala hal menjadi mudah dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Bank BTN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki *core* bisnis di Bidang Penyaluran Pembiayaan Perumahan. Seiring berjalannya waktu, Bank BTN mulai melakukan *E-Channel* demi memenuhi kepuasan nasabah Bank BTN. Transformasi Bank BTN dalam pelayanan perbankan dimulai pada tahun 1897 dimana Bank BTN pertama kali di dirikan dengan nama *Postpaarbank* di Batavia, kemudian berlanjut pada tahun 1963 *Postpaarbank* resmi berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara (BTN). Pada

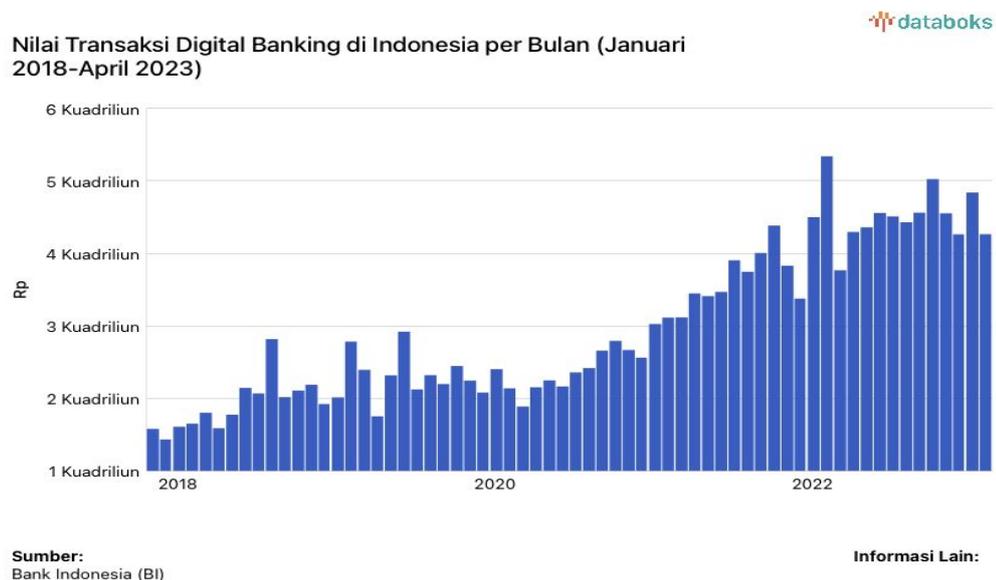
tanggal 29 Januari 1974, pemerintah melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan memberikan tugas tambahan pada Bank Tabungan Negara sebagai wadah pembinaan proyek perumahan rakyat. Kemudian tanggal 29 Januari 1989 oleh pemerintah, Bank Tabungan Negara diubah statusnya menjadi Bank Umum dan diijinkan menerima simpanan dalam bentuk giro dan ikut serta dalam kegiatan kliring.

Perkembangan *Tekhnologi Digital* yang semakin meningkat saat ini semakin terasa dan membuat dunia perbankan terus berinovasi menjaga serta meningkatkan tujuan bisnisnya. Hal ini juga terjadi pada produk dan jasa perbankan dalam program kerja yang sudah dan yang akan di jalankan. Pesatnya teknologi informasi, mengharuskan perbankan melakukan inovasi dalam melayani nasabahnya. Melakukan evolusi berupa layanan perbankan (*Digital Banking*) menjadi salah satu pilihan yang dapat di lakukan perbankan. Menurut Johnson, (2020:2) memberikan devinisi *Digital Banking* sebagai suatu organisasi bisnis yang menawarkan aktivitas perbankan secara *fully online* yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang bank saja. Layanan Perbankan Digital dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pembukuaan buku rekening, transaksi perbankan, registrasi, komunikasi, dan penutupan rekening. Layanan ini dapat di akses dengan mudah tanpa adanya batasan waktu dan tempat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efesiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Dalam pengaplikasian layanan *Digital Banking*, menjadikan bentuk dari layanan bank yang dapat memenuhi nasabah dalam memanfaatkan sistem

teknologi digital. Meningkatnya layanan *digital* dalam bank saat ini, agar nasabah mulai melaksanakan berbagai layanan perbankan secara mandiri atau (*Self Service*) tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk meregistrasi pembukaan rekening, transaksi pembayaran maupun tunai dan berbagai layanan lainnya hingga penutupan rekening dikenal dengan istilah *Digital Banking* Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2016. Dengan adanya bank digital kegiatan transaksi pembayaran lebih mudah serta menghemat waktu karena dapat dilakukan dengan menggunakan ponsel dan internet yang merupakan teknologi informasi.

Perkembangan *Digital Banking* setiap tahun mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, saat ini *Trend* dalam inovasi digitalisasi perbankan sistem *Mobile Banking* terus di kembangkan karena sudah bagian dari kegiatan transaksi nasabah serta penggunaan *Mobile Banking*.



Gambar 1.1 Perkembangan Transaksi Digital Banking dari Tahun 2019 - 2023 di Indonesia

Sumber Gambar: databoks, Juli 2023

Dapat dilihat dari data gambar di atas merupakan jumlah pengguna transaksi *Digital Banking* pada tahun 2019 – 2023. Mengutip data terbitan katadata, berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi *digital banking* di dalam negeri mencapai Rp. 4.264,8 triliun atau hampir Rp4,3 kuadriliun. Nilai itu mencakup berbagai transaksi perbankan *digital* sesuai klasifikasi Otoritas Jasa Keuangan.

Menurut Ahdiat (2023) Pada April 2023 nilai transaksi *digital banking* di Indonesia turun 11,8% dibanding Maret 2023, serta lebih rendah 20,1% dibanding April 2022. Namun, jika dilihat lima tahun kebelakang, pada April 2023 nilai transaksi perbankan digital secara nasional sudah tumbuh 158% dibanding April 2018. Transaksi sistem pembayaran terus naik dengan stabilitas sistem yang terjaga dan layanan pembayaran *digital* yang semakin meningkat.

Dengan adanya fasilitas *Digital Banking* dan *Mobile Banking* yang di berikan pihak bank BTN kepada nasabahnya sangat penting agar nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi bank, dengan adanya *smarthphone* dan layanan perbankan yang secara online maka dapat memudahkan nasabah, transaksi yang di lakukan secara manual di gunakan kapan saja dan di mana saja nasabah dapat menghemat waktu dan biaya karena tidak mengunjungi bank. Memberikan nasabah kemudahan bertransaksi non tunai dan menggunakan sistem keamanan yang handal membuat layanan ini menjadi aman. Nasabah yang merasa puas dalam bertransaksi dengan *Digital Banking* BTN *Mobile* maka akan melakukan transaksi ulang sehingga akan timbul kepuasan nasabah.

Kepuasan Nasabah yaitu kepuasan dengan pelayanan pelanggan, dan pemenuhan harapan mereka. Tingkat kepuasan nasabah dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan citra perusahaan, Menurut Tjiptono (2017:8) Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah. Nasabah yang mengalami kepuasan dalam bertransaksi dengan perbankan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya nasabah yang tidak puas akan meninggalkannya dan beralih menjadi nasabah bank pesaing, akibatnya bank mengalami penurunan pendapatan. Atau dengan kata lain perusahaan perbankan harus terus menerus membangun citra perusahaan sehingga memiliki reputasi perusahaan yang baik, karena reputasi perusahaan merupakan bagian dari konsep citra perusahaan dan bagian dari konsep kualitas total jasa.

Tjiptono & Diana (2015: 43:44) menyatakan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap nilai beli ulang, loyalitas pelanggan, perilaku komplek, dan gethok tular positif. Pelanggan yang puas cenderung untuk melakukan pembelian terhadap produk atau jasa yang sama secara berulang, serta memiliki kemungkinan *up-buying* (membeli versi produk dengan harga lebih mahal) dan *cross-buying* (membeli produk lain yang di jual produsen atau distributor yang sama). Pelanggan yang puas juga cenderung akan loyal terhadap perusahaan, mereka akan lebih toleran terhadap kesalahan yang di lakukan perusahaan serta mereka berkemungkinan kecil untuk melakukan komplain. Kepuasan Nasabah secara tidak langsung akan menjadikan konsumen bersedia untuk merekomendasikan produk atau perusahaan orang lain (gethok tular positif). Hal ini dikarenakan pelanggan telah merasa nyaman dengan produk ataupun

perusahaan dan merekomendasikan kepada kerabatnya agar mereka akan merasakan hal yang sama.

Saat ini persaingan dalam dunia perbankan khususnya persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan jasa semakin ketat, dibuktikan dengan beberapa bank mengeluarkan informasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti *E-Banking*, *ATM*, *EDC*, Uang elektronik dan sebagainya. Hal ini membuat setiap perbankan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terpenuhinya keinginan dan kepuasan nasabah serta terjaganya kepercayaan para nasabah kepada bank sehingga nasabah akan loyal terhadap bank. Peningkatan kualitas pelayanan harus dipikirkan oleh perusahaan, pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang seiring berjalan waktu pelanggan juga mengikuti *Trend* dan kecanggihan teknologi terkini (*Digitalisasi*).

Perkembangan *teknologi Digital Banking* yang pesat telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor perbankan. *Digital banking* atau layanan perbankan *digital* menawarkan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank secara fisik. Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam implementasi *digital banking*, salah satunya adalah kurangnya literasi masyarakat tentang teknologi. Sebagian masyarakat, terutama yang berasal dari kalangan usia lanjut atau daerah terpencil, masih merasa asing dengan penggunaan perangkat *digital* dan aplikasi perbankan *online*. Keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi dapat menghambat adopsi *digital banking* secara luas. Oleh karena itu, upaya peningkatan literasi

digital menjadi penting untuk dilakukan agar masyarakat dapat mengikuti perkembangan layanan perbankan modern. Salah satu contoh nyata dari kurangnya literasi masyarakat tentang teknologi dalam konteks *digital banking* adalah banyaknya laporan tentang nasabah yang menjadi korban penipuan melalui aplikasi perbankan palsu atau *phishing*, dan juga banyak masyarakat yang tidak tahu cara menggunakan *Mobile Banking* karena penyimpanan *handphone* tidak memadai dan fitur aplikasi sulit di pahami oleh kalangan usia lanjut oleh karena itu, harus mengupdate aplikasi *Mobile Banking* ke versi terbaru agar dapat mengakses fitur terbaru dan meningkatkan keamanan serta stabilitas aplikasi. Ketidakmampuan untuk membedakan aplikasi resmi dan palsu serta kurangnya kewaspadaan dalam melindungi data pribadi menjadikan mereka rentan terhadap kejahatan siber. Hal ini menunjukkan perlunya edukasi yang lebih baik kepada masyarakat tentang cara menggunakan layanan *digital banking* secara aman dan bertanggung jawab.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI LAYANAN *DIGITAL BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH *BTN MOBILE* DI PT BANK TABUNGAN NEGARA”**

1.1 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas maka penulis mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi layanan *digital banking* Di PT Bank Tabungan Negara KC Tasikmalaya
2. Bagaimana kepuasan nasabah *BTN Mobile* pada PT Bank Tabungan Negara KC Tasikmalaya
3. Bagaimana pengaruh implementasi layanan *digital banking* terhadap kepuasan nasabah *BTN Mobile* pada PT Bank Tabungan Negara KC Tasikmalaya

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah di uraikan, Tugas Akhir ini di susun dengan tujuan untuk mengetahui:

1. Implementasi layanan digital banking di PT Bank Tabungan Negara KC Tasikmalaya
2. Kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara KC Tasikmalaya
3. Pengaruh implementasi layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara KC Tasikmalaya.

1.3 Kegunaan Penelitian

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

1.3.1 Kegunaan secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai implementasi layanan *Digital Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara yang dapat menjadikan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.3.2 Kegunaan secara Praktis

1. Bagi Penulis

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang industri perbankan dan juga dapat mengembangkan keterampilan penelitian dan pemecahan masalah yang merupakan keterampilan penting dalam dunia akademis
- b. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Diploma 3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan

2. Bagi PT. Bank Tabungan Negara

Hasil Tugas akhir ini diharapkan bermanfaat bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya untuk masukan agar menjadikan inovasi-inovasi baru dalam pelaksanaan Implementasi layanan *Digital Banking* terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi Program Studi

Sebagai umpan balik untuk mengembangkan kualitas kurikulum dan juga dapat menjadikan acuan untuk mendorong penelitian lebih lanjut.

4. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi tentang bagaimana implementasi layanan *Digital Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara.

1.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Penulis berkesempatan melaksanakan penelitian di PT. Bank Tabungan Neagara Kantor Cabang Tasikmalaya yang bertempat di Jalan Sutisna Senjaya No. 101, Cikalang, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya Jawa Barat 46113, No. Telephone (0265) 334464 – 65

1.4.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan ketika penulis melaksanakan kegiatan penelitian pada tanggal Desember 2023 sampai dengan Agustus 2024.

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2024																											
		Januari				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	1	2	3	4				
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing					■	■	■	■																				
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan									■	■	■	■																
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal									■	■	■	■	■	■	■	■												
4	Seminar Proposal Tugas Akhir																	■	■	■	■								
5	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi																	■	■	■	■								
6	Pengumpulan dan pengolahan data																												
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																												
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																												

Sumber: Data Diolah Penulis