

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan sekarang ini bergerak sangat cepat disertai dengan adanya tantangan - tantangan yang semakin luas dan kompleks, hal tersebut membuat perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya melayani masyarakat.

Bank salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellence*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah - nasabah potensial.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat, untuk mempertahankan citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya yang biasa disebut pelayanan digital untuk sistem online serta *Customer Service* untuk pelayanan offline.

Bagi pelaku bisnis atau pengusaha, bank merupakan media perputaran lalu lintas uang. Semakin sempurna produk dan jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya, tentunya akan memperlancar kegiatan bisnis nasabah serta lebih mudah untuk bertransaksi di bank tersebut. Hal ini tidak terlepas juga dari kemampuan bank menyediakan sumber daya manusia yang handal, yang dilengkapi dengan sistem teknologi informasi.

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya *multiplier* (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan dibidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi dibidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.

Kehadiran bank digital semakin memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Kemudahan yang ditawarkan oleh bank digital salah satunya yaitu kemudahan dalam mendaftar dan membuka rekening. Jika sebelumnya ketika ingin melakukan transaksi perbankan, kita harus pergi ke bank konvensional dan hal ini memerlukan waktu serta usaha yang dikeluarkan. Kini dengan adanya bank digital, aktivitas perbankan menjadi lebih praktis. Dengan bantuan internet dan *smartphone*, kita bisa langsung melakukan transaksi dalam satu aplikasi seperti transfer baik ke sesama maupun ke antarbank, pembayaran melalui QRIS, transfer hingga ratusan juta, *Top up e-money*, bahkan investasi.

Fenomena ini didukung oleh data empiris mengenai adopsi layanan perbankan digital di Indonesia. Berdasarkan data Bank Indonesia, nilai transaksi digital banking secara nasional tercatat tumbuh hingga 158% dalam periode 2018–2023, menunjukkan pergeseran preferensi masyarakat dari layanan perbankan konvensional menuju layanan berbasis digital (Bank Indonesia, dikutip dalam Databoks, 2023). Peningkatan ini turut didukung oleh data Otoritas Jasa Keuangan yang mencatat pertumbuhan aset dan Dana Pihak Ketiga (DPK) perbankan nasional yang stabil, seiring dengan semakin masifnya digitalisasi layanan perbankan (Otoritas Jasa Keuangan, 2025). Data-data tersebut memperkuat urgensi penelitian mengenai perbandingan kepuasan nasabah antara bank digital dan bank konvensional yang dilakukan dalam penelitian ini

Salah satu keunggulan bank digital yang tidak dimiliki oleh bank konvensional adalah bisa diakses kapanpun tanpa terikat jam operasional bank. *Handling complaint* /Layanan yang diberikan oleh bank digital bisa diakses selama 24 jam tanpa adanya batasan, sehingga memudahkan nasabah ketika melakukan transaksi di luar jam operasional.

Menurut Ibn Khaldun, sebagaimana dikutip oleh Maulana Hasanudin dan Jaih Mubarak, bahwa pada prinsipnya manusia adalah makhluk yang bersifat kreatif dan inovatif (*al- insan madaniy bi al-tab 'i*). Dalam konteks ini, maka kegiatan muamalah dibolehkan sepanjang tidak ada dalil yang melarangnya. Hal ini didasarkan pada asas yang berlaku dalam bidang muamalah, yaitu setiap transaksi dan segala persyaratannya itu dibolehkan, kecuali ada ketentuan yang melarangnya (*al-Asl fi al-mu'amalah al-ibahah*).

(Syaugi, 2014)

Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sebagai bank konvensional/bank fisik dalam berbagai jasa bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Biasanya *handling complaint* dari bank konvensional/bank fisik bisa lebih dari satu hari baru selesai dikarenakan harus mengirimkan data ke pusat. Hal ini dilakukan dengan sikap penolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank kita disamping fasilitas jasa dapat dinikmati.

Sehubungan dengan peranan ini maka setiap perusahaan menerapkan pelayanan prima yakni suatu sikap atau cara kenyamanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan terhadap penggunaan jasa perbankan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi kalau petugas bank mengenal sifat dan karakter nasabah.

Kedua lembaga keuangan tersebut baik itu bank konvensional maupun bank digital tidak luput dari masalah pelayanan, karena pelayanan harus cepat dan tepat terhadap nasabah agar nasabah tidak merasa dirugikan karena harus menunggu/antri. *Customer service* merupakan tiang bagi bank konvensional, sedangkan bank digital lebih mengutamakan pelayanan yang cepat tanpa harus melakukan tatap muka secara langsung sehingga masyarakat bebas untuk memilih mau menggunakan bank yang seperti apa. Pelayanan sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu bank. Keramaian suatu Bank mencerminkan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan

oleh bank itu sendiri terhadap nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah berbeda pada setiap bank.

Wang (2025) menyatakan:

“The transition to internet banking has redefined customer experience, enhancing satisfaction for tech-savvy users while creating service gaps for customers preferring traditional banking.”

Menurut Wang, transisi menuju internet banking telah mendefinisikan ulang pengalaman nasabah, meningkatkan kepuasan bagi pengguna yang melek teknologi namun menciptakan kesenjangan layanan bagi mereka yang lebih menyukai perbankan tradisional.

Banyak peneliti yang telah melakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dan diantara pakar-pakar tersebut dalam pemasaran jasa, yaitu antara lain Leonard I Berry, A Parasuraman dan Valerie A Zeithaml pada tahun 1985 mereka melaksanakan penelitian terkait kepuasan terhadap kualitas pelayanan terhadap empat industri jasa yaitu *credit card, retail banking, product repair and maintenance, and brokerage*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa terdapat 5 kesenjangan (*Customer Gap*) faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap kualitas pelayanan. (Parasuraman, dkk., 1994)

Pertama adalah antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Pada di dunia nyata manajemen dari perusahaan tidak selalu dapat merasakan dan memahami apa yang menjadi keinginan dari para pelanggan secara tepatnya. Hal ini akan mengakibatkan pihak manajemen tidak dapat memahami bagaimana caranya suatu jasa seharusnya dirancang serta faktor pendukung sekunder apa saja

yang konsumen inginkan.

Kedua adalah antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen serta kriteria dari kualitas jasa yang diinginkan oleh nasabah. Kondisi ini dapat terjadi pada saat pihak manajemen sudah dapat memahami secara tepat apa yang pelanggan inginkan tetapi pihak manajemen belum menyusun suatu standar kinerja dengan jelas. Kondisi ini dapat timbul oleh tiga faktor yaitu manajemen tidak memiliki komitmen secara total terhadap kualitas jasa, sumber daya yang terbatas, atau karena hanya permintaan yang tinggi atau lebih.

Ketiga adalah antara spesifikasi kualitas jasa serta penyampaian jasa. Hal ini dapat disebabkan terjadi seperti karyawan kurang dilatih (belum menguasai tugasnya), melampaui batas beban kerja, standar kinerja yang tidak dapat terpenuhi atau bahkan standar kerja yang telah ditetapkan tidak dapat dipenuhi.

Keempat antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Acapkali harapan pelanggan sudah terpengaruh dengan iklan serta slogan/ Pernyataan atau janji yang ditawarkan oleh perusahaan. Risiko yang dihadapi perusahaan adalah jika janji yang ditawarkan ternyata tidak dapat dipenuhi

Kelima, gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (*customer gap*). Gap ini dapat terjadi jika pelanggan mengevaluasi kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berbeda atau bisa juga salah dalam menangkap persepsi dari kualitas jasa tersebut. Dalam hal jasa yang diterima lebih baik dari jasa yang diharapkan oleh pelanggan atau jasa yang diharapkan sama dengan yang diterima, maka perusahaan akan mendapatkan citra dan dampak positif.

Berkaitan dengan masalah tersebut penulis tertarik mengkaji untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN ANTARA NASABAH BANK DIGITAL DENGAN BANK KONVENSIONAL DI KOTA BANJARMASIN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan antara nasabah bank digital dan bank konvensional di Kota Banjarmasin?
2. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan antara nasabah bank digital dengan bank konvensional terhadap kualitas layanan di Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan antara nasabah bank digital dengan bank konvensional di Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan antara nasabah bank digital dengan bank konvensional terhadap kualitas layanan di Kota Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Secara ringkas manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah referensi ilmiah tentang kepuasan terhadap kualitas layanan perbankan dan menambah wawasan bagi yang membaca dan sebagai pembelajaran yang akan mendatang

2. Manfaat Praktis

Yaitu menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola layanan pada bank konvensional dengan bank digital.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional ini berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti didalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.

Adapun tujuan lainnya ialah untuk mempermudah pembaca dalam memahami secara komprehensif terhadap maksud dari kandungan makna yang dibahas.

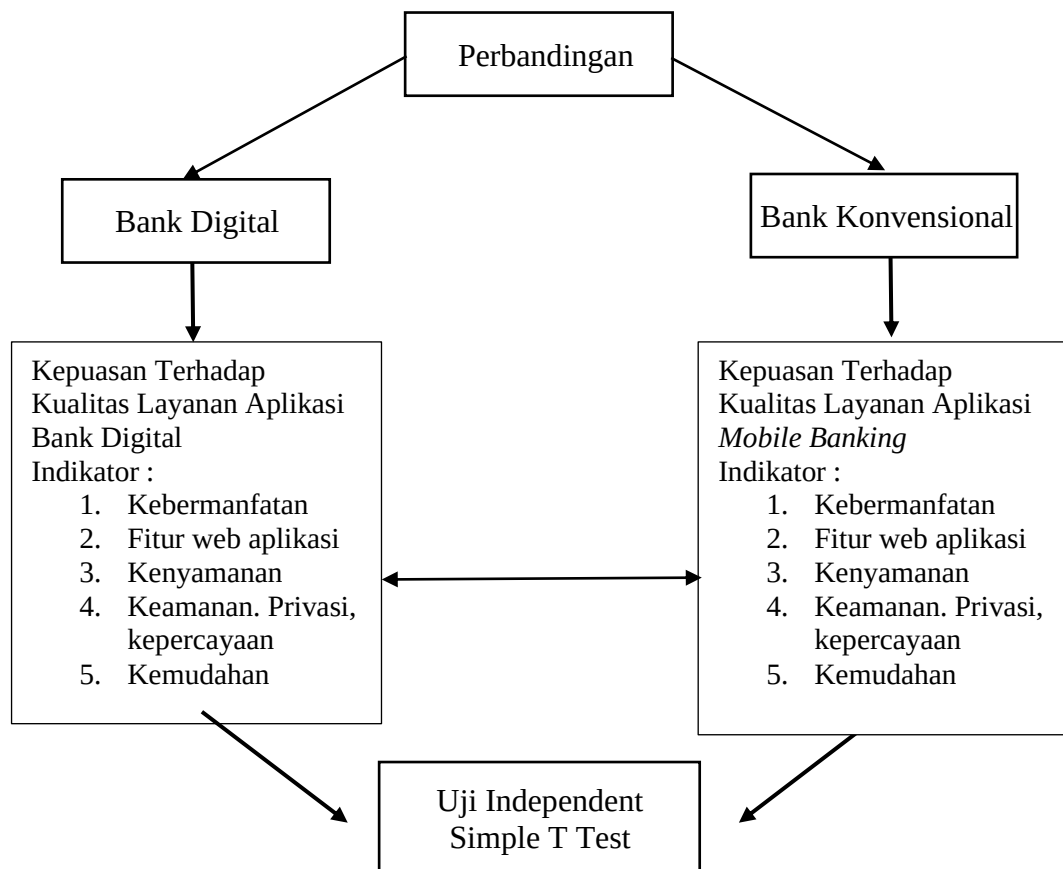
1. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapannya, di mana nasabah akan puas jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, dan kecewa jika sebaliknya. Dalam penelitian ini, kepuasan nasabah diukur dari sejauh mana tingkat kepuasan nasabah di Kota Banjarmasin

terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank digital dan bank konvensional.

2. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, yang ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan sesuai harapan pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan yang dimaksud adalah kualitas layanan aplikasi bank digital dan aplikasi mobile banking pada bank konvensional (Tjiptono, 2012).
3. Bank digital adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat, dengan pengiriman produk dan layanan perbankan secara otomatis dan interaktif kepada nasabah (OJK, 2024; Zhara Hafizha, 2023). Dalam penelitian ini, bank digital yang dimaksud adalah Bank Jago (ARTO) dan Bank Raya, yang diteliti dari sisi layanan aplikasi digitalnya.
4. Bank konvensional adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana dalam bentuk kredit, dan memperlancar transaksi menggunakan sistem bunga (interest forgone). Dalam penelitian ini, bank konvensional yang dimaksud adalah BCA (bank swasta nasional) dan BRI (bank pemerintah), yang diteliti dari sisi layanan aplikasi mobile banking-nya.

F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian yang penulis ambil, maka dapat diketahui model kerangka berfikir yang digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu variabel (X1) tingkat kepuasan dan (X2) kualitas pelayanan dengan menggunakan metode perbandingan atau komparatif pada objek penelitian bank digital dengan bank konvensional

G. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan Skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I adalah berupa pendahuluan, diawali dengan membuat latar belakang masalah, yaitu kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dalam latar belakang masalah yang akan diteliti dengan dirumuskannya dengan rumusan masalah, setelah itu dari rumusan masalah maka akan ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna luas, sehingga di dapatkan pemahaman objek yang diinginkan oleh peneliti. Untuk memudahkan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti membuat kajian pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II adalah berupa landasan teori yang menjelaskan tentang pengertian masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan. Baik itu berasal dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, juga bisa dari sumber informasi dari penelitian lainnya.

Bab III adalah berupa metode penelitian, dimana bab ini berisikan tentang bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan secara operasional yaitu terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik

pengumpulan data, analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab IV berisi tentang laporan hasil penelitian, memuat hasil dan pembahasan yaitu berisi tentang latar belakang objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis serta analisis terhadap data-data yang disajikan dengan menggabungkan antara teori sebagai tinjauan pustaka dan data-data dari hasil penelitian yang telah didapatkan.

Bab V merupakan bab penutup yang berisi simpulan hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran dari penulis kepada berbagai pihak termasuk kepada peneliti selanjutnya sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.