

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir, industri perbankan telah mengalami transformasi yang signifikan dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah tata cara atau pemandangan industri perbankan secara signifikan. Pada era digital ini, layanan perbankan tidak lagi terbatas pada transaksi di kantor cabang fisik, tetapi juga telah meluas ke platform digital, seperti layanan digital *mobile banking*. Layanan digital *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka, melakukan transaksi, dan mengelola keuangan mereka melalui perangkat mobile seperti *smartphone* atau tablet. Layanan digital *mobile banking* kemudian menjadi semakin populer karena memberikan kenyamanan, kecepatan, dan aksesibilitas yang tinggi bagi nasabah (Aysa, 2021).

Layanan digital *mobile banking* telah memberikan banyak manfaat bagi nasabah, seperti kemudahan akses 24 jam, kenyamanan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan. Selain itu, layanan ini juga menyediakan fitur-fitur tambahan yang membantu nasabah dalam kegiatan keuangan mereka, seperti pembayaran tagihan, transfer dana antarbank, pengelolaan investasi, dan pemantauan aktivitas keuangan secara *real-time* (Maris, 2021).

Dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin mengadopsi teknologi, bank-bank terkemuka, termasuk Bank Jatim, telah mengembangkan dan meluncurkan layanan digital *mobile banking* sebagai upaya untuk memenuhi

kebutuhan nasabah yang semakin mengadopsi teknologi. Bank Jatim, dengan pengalamannya selama puluhan tahun di industri perbankan Indonesia, juga turut berinovasi dengan menghadirkan JConnect, layanan digital *mobile banking* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dan mengelola rekening mereka secara digital (Qholisa, 2023).

JConnect, sebagai layanan digital *mobile banking* dari Bank Jatim, menawarkan berbagai fitur yang mencakup transfer dana, pembayaran tagihan, cek saldo, serta informasi produk dan layanan bank. Dengan adanya JConnect, nasabah Bank Jatim dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan mereka melalui perangkat *mobile*, memberikan fleksibilitas dan kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari (Bank Jatim, 2023).

Namun, keberhasilan layanan digital *mobile banking* tidak hanya ditentukan oleh keberadaannya, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah, meningkatkan pangsa pasar, dan mencapai keunggulan kompetitif di industri perbankan. Dalam upaya untuk tetap bersaing di pasar yang semakin ketat, Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut Surabaya perlu memastikan bahwa layanan digital *mobile banking* JConnect mereka memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabah (Mutiasari, 2020).

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking*, dengan fokus pada

layanan digital *mobile banking* JConnect. Penelitian ini akan melibatkan aspek-aspek penting seperti kualitas layanan, keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, ketersediaan fitur-fitur yang relevan, dan interaksi dengan petugas bank. Melalui penelitian ini, diharapkan akan diperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang kekuatan dan kelemahan layanan digital *mobile banking* JConnect, serta faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Pemilihan Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut Surabaya sebagai subjek penelitian ini didasarkan pada dua pertimbangan. Pertama, cabang ini memiliki basis nasabah yang signifikan dan potensi untuk menggunakan layanan digital *mobile banking* JConnect. Kedua, penelitian ini juga didukung oleh pengalaman magang peneliti di Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut Surabaya, yang memberikan akses yang lebih baik ke informasi dan pemahaman tentang lingkungan kerja serta interaksi dengan nasabah di cabang tersebut. Melalui pemilihan subjek penelitian yang berdasarkan pengalaman magang ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih spesifik dan akurat tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan kritik yang membangun bagi Bank Jatim dalam meningkatkan layanan mereka. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi industri perbankan secara umum dalam pengembangan layanan digital *mobile banking* yang lebih baik dalam memenuhi harapan nasabah.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, berikut adalah lima perumusan masalah yang dapat menjadi fokus penelitian:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital *mobile banking* JConnect?
3. Bagaimana persepsi dan harapan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect di Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut?
4. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect di Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut berdasarkan persepsi dan harapan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah sebelumnya, berikut adalah empat tujuan penelitian yang dapat ditetapkan:

1. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana nasabah puas dengan pengalaman penggunaan layanan digital *mobile banking* JConnect di cabang tersebut.

2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital *mobile banking* JConnect. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor seperti kualitas layanan, keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, ketersediaan fitur-fitur yang relevan, dan elemen-elemen lain yang berkontribusi terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk memahami persepsi dan harapan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect di Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut. Penelitian ini akan melakukan eksplorasi terhadap pandangan nasabah terhadap layanan JConnect, termasuk evaluasi mereka terhadap kelebihan dan kekurangan layanan serta harapan mereka terkait peningkatan layanan di masa depan.
4. Untuk menyusun rekomendasi yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect di Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut. Berdasarkan temuan dan analisis data, penelitian ini akan menyajikan rekomendasi yang konkrit dan praktis untuk meningkatkan layanan JConnect sehingga dapat lebih memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak berikut ini:

Bagi Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut:

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Bank Jatim dengan memberikan wawasan yang mendalam tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect di cabang tersebut. Melalui temuan dan rekomendasi yang dihasilkan, Bank Jatim dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan JConnect sesuai dengan harapan nasabah, yang berpotensi meningkatkan loyalitas nasabah, memperkuat citra bank, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Bagi Nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut:

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Rungkut dengan memberi rekomendasi berdasarkan persepsi dan harapan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking* JConnect agar memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Melalui identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, nasabah dapat memberi masukan terkait layanan digital *mobile banking* JConnect bahwa Bank Jatim akan berupaya untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memperbaiki layanan sesuai dengan masukan mereka. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memberikan pengalaman yang lebih positif dalam penggunaan layanan digital *mobile banking*.

Bagi Peneliti Selanjutnya:

Penelitian ini diharapkan memberikan landasan bagi peneliti-peneliti selanjutnya untuk menggali lebih dalam mengenai aplikasi *mobile banking* JConnect. Manfaat penelitian ini bagi peneliti mendatang mencakup kemungkinan pengembangan penelitian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital *mobile*

banking. Selain itu, penelitian ini juga dapat mendorong perbandingan dengan layanan serupa, implementasi rekomendasi praktis bagi penyedia layanan perbankan, penggunaan metode penelitian yang lebih canggih, analisis mendalam terhadap demografi tertentu, eksplorasi pengembangan fitur baru dalam aplikasi digital banking, serta pengamatan tren dalam jangka waktu panjang. Selain kontribusi terhadap pemahaman internal perbankan, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan tentang hubungan dengan faktor-faktor eksternal yang memengaruhi penerimaan layanan digital, serta memberikan kontribusi yang berharga dalam pengembangan keseluruhan layanan perbankan digital..

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut ini, penulis mendeskripsikan sistematika penulisan tugas akhir diploma tiga sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori dan konsep-konsep yang mendasari dan mendukung penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat desain penelitian, batasan penelitian, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran subyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan. Pada sub bab gambaran subyek penelitian, akan dijelaskan sejarah singkat perusahaan dan profil usaha.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat simpulan, saran, dan implikasi penelitian.