

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Bank

2.1.1. Pengertian Bank

Kata "bank" berasal dari bahasa Prancis dan Italia yang berarti "bangku". Pada masa Renaisans, para bankir di Florence melakukan transaksi mereka sambil duduk di belakang meja, yang menjadi asal-usul penggunaan kata "bank" untuk merujuk pada institusi keuangan tersebut.

Di Indonesia, definisi bank diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah mengalami perubahan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Menurut undang-undang tersebut, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kegiatan bank meliputi menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Menghimpun dana dilakukan dengan mengumpulkan simpanan dari masyarakat, seperti giro, tabungan, dan deposito, sambil memberikan balas jasa berupa bunga dan hadiah. Sementara itu, menyalurkan dana dilakukan melalui pemberian pinjaman kepada masyarakat. Bank juga menyediakan jasa-jasa bank lainnya untuk mendukung kegiatan utamanya.

Bank memiliki peran penting dalam kehidupan ekonomi, antara lain sebagai model investasi, lindung nilai, sumber informasi harga, spekulasi, dan manajemen produksi. Di Indonesia, bank memiliki tujuan filosofis untuk mendukung

pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional, dan kesejahteraan rakyat banyak. Bank di Indonesia juga beroperasi berdasarkan asas demokrasi ekonomi dengan prinsip kehati-hatian.

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank memiliki fungsi makro dan mikro terhadap proses pembangunan bangsa. Bank memiliki tanggung jawab penting dalam menjaga stabilitas keuangan, menyediakan akses keuangan bagi masyarakat, serta memberikan kontribusi dalam pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat secara umum (Rosyda, 2023).

2.1.2. Fungsi Bank

Bank memiliki beberapa fungsi utama yang penting dalam sistem keuangan dan ekonomi. Berikut adalah beberapa fungsi utama bank:

1. **Intermediasi Keuangan:** Fungsi utama bank adalah sebagai lembaga perantara keuangan. Bank mengumpulkan dana dari para depositor atau nasabah melalui simpanan dan menyalurkannya kembali kepada peminjam melalui kredit. Ini memungkinkan transfer dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana (depositor) kepada pihak yang membutuhkan dana (peminjam).
2. **Penyedia Likuiditas:** Bank menyediakan likuiditas kepada nasabah melalui rekening giro dan tabungan. Nasabah dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan dana mereka kapan pun dibutuhkan melalui cek, kartu debit, atau transfer elektronik. Bank juga

menyediakan layanan pembayaran yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari.

3. Penghimpunan dan Pengalokasian Dana: Bank menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dan mengalokasikan dana tersebut kepada sektor ekonomi yang membutuhkan pembiayaan, seperti bisnis, konsumen, dan sektor publik. Bank juga berperan dalam memfasilitasi investasi melalui penawaran instrumen keuangan seperti obligasi dan saham.
4. Penyedia Jasa Keuangan: Bank menyediakan berbagai jenis jasa keuangan kepada nasabah, seperti kredit, pembiayaan, investasi, pengelolaan aset, jasa pembayaran, dan layanan perbankan elektronik. Melalui jasa-jasa ini, bank membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan keuangan mereka, baik dalam skala individu maupun perusahaan.
5. Manajemen Risiko: Bank berperan dalam manajemen risiko keuangan. Mereka melakukan evaluasi kredit, menganalisis profil risiko, dan menentukan suku bunga serta syarat kredit yang sesuai. Bank juga mengelola risiko operasional, likuiditas, dan risiko pasar untuk menjaga stabilitas keuangan dan melindungi kepentingan nasabah dan dirinya sendiri.
6. Perantara Transaksi: Bank berfungsi sebagai perantara dalam transaksi keuangan antara pihak yang terlibat, seperti pembayaran antarbank, transfer dana, dan penyelesaian transaksi internasional. Bank

menyediakan sistem pembayaran yang aman, cepat, dan efisien untuk memfasilitasi transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya.

7. Sumber Informasi Ekonomi: Bank juga berperan sebagai sumber informasi ekonomi yang penting. Mereka mengumpulkan dan menganalisis data keuangan, melakukan penelitian, dan menghasilkan laporan ekonomi yang berguna bagi nasabah, pemerintah, dan pelaku ekonomi lainnya dalam pengambilan keputusan (Rahmalia, 2023).

2.1.3. Jenis-Jenis Bank di Indonesia

Di Indonesia, bank-bank dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis berdasarkan tugas atau fungsinya sebagai berikut:

1. Bank Sentral:

Bank sentral merupakan lembaga terbatas yang hanya ada satu di setiap negara dan memiliki peran penting dalam perekonomian. Di Indonesia, Bank Indonesia ditetapkan sebagai bank sentral. Tugas utama bank sentral adalah menjaga stabilitas harga atau nilai mata uang negara. Bank Indonesia memiliki tiga tugas utama, yaitu menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter untuk mengendalikan jumlah uang yang beredar dan suku bunga, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, serta mengawasi bank dengan fokus pada pengawasan makroprudential.

2. Bank Umum Konvensional atau Syariah:

Bank umum konvensional atau syariah memberikan berbagai layanan perbankan dan memfasilitasi transaksi pembayaran. Mereka

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan seperti giro, deposito berjangka, dan tabungan. Selain itu, mereka memberikan kredit/pembiayaan, melakukan transfer uang, menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga, serta melakukan penempatan dana dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.

3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) atau Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS):

BPR atau BPRS memiliki peran penting dalam menyediakan jasa keuangan bagi usaha mikro dan kecil serta masyarakat berpenghasilan rendah, terutama di daerah pedesaan. Meskipun layanan yang disediakan lebih terbatas, BPR/BPRS tetap berperan penting sebagai penyedia jasa keuangan. Mereka menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan bentuk lainnya, serta memberikan kredit/pembiayaan. Selain itu, mereka juga menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia, deposito berjangka, sertifikat deposito, atau tabungan pada bank lain (OCBCNISP, 2021).

4. Bank BPD

Lembaga finansial yang memiliki peran strategis dalam memajukan perekonomian regional di Indonesia adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD). Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 mengatur keberadaan dan tugas Bank Pembangunan Daerah (BPD) melalui regulasi yang mengatur Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah.

Dengan memanfaatkan keterkaitan budaya dan sosial yang erat dengan nasabah di wilayahnya, Bank Pembangunan Daerah (BPD) berperan untuk meraih keunggulan dalam menjalankan perannya dan fungsi-fungsi penting. Salah satu fungsi utama Bank Pembangunan Daerah (BPD) adalah mendukung pembangunan merata di seluruh daerah Indonesia. Ini dicapai dengan menggalakkan pertumbuhan ekonomi regional, mengelola keuangan daerah, serta menyimpan kas daerah sebagai sumber pendapatan asli. Sebagai mitra pemerintah, Bank Pembangunan Daerah (BPD) juga memiliki peran penting dalam mempercepat pembangunan regional. Kerjasama ini sering melibatkan upaya bank dalam mendorong penyaluran kredit guna mendukung pergerakan ekonomi saat negara mengalami perlambatan. Oleh karena itu, melalui peran dan fungsi yang dimainkannya, Bank Pembangunan Daerah (BPD) memiliki peranan sentral dalam mendorong pertumbuhan ekonomi regional dan pelayanan di berbagai wilayah.

2.2. Transformasi dalam Dunia Perbankan

Transformasi di dunia perbankan telah menjadi sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong transformasi ini. Berikut ini adalah beberapa aspek transformasi yang terjadi di dunia perbankan:

1. Digitalisasi: Digitalisasi telah mengubah cara bank beroperasi dan berinteraksi dengan nasabah. Bank-bank mengembangkan layanan perbankan digital, seperti *mobile banking* dan *internet banking*, yang

memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan secara *online* melalui perangkat *mobile* atau komputer. Hal ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi dan mengelola keuangan mereka.

2. Inovasi Teknologi Finansial (*Fintech*): Munculnya perusahaan-perusahaan *fintech* telah mengubah pandangan dalam dunia perbankan dengan menyediakan solusi finansial yang inovatif dan efisien. *Fintech* mencakup berbagai layanan seperti pembayaran digital, *peer-to-peer lending*, investasi *online*, dan lain-lain. Bank-bank mulai bekerja sama dengan *fintech* atau mengembangkan layanan *fintech* mereka sendiri untuk menjawab tuntutan pasar yang semakin digital.
3. Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/AI*): *AI* digunakan dalam perbankan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman yang lebih personal kepada nasabah. *AI* dapat digunakan dalam analisis risiko kredit, deteksi kecurangan, pelayanan pelanggan otomatis, *chatbot*, dan pengelolaan data besar untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang perilaku nasabah.
4. Analisis Data dan Manajemen Risiko: Bank semakin mengandalkan analisis data untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam manajemen risiko, pemasaran, dan pengembangan produk. Data yang dikumpulkan dari berbagai sumber digunakan untuk menganalisis tren pasar, perilaku nasabah, dan potensi risiko. Dengan pemahaman yang

lebih baik tentang data, bank dapat mengoptimalkan operasional mereka dan menyediakan layanan yang lebih relevan bagi nasabah.

5. Keamanan dan Perlindungan Data: Transformasi di dunia perbankan juga membawa tantangan dalam keamanan dan perlindungan data. Dengan meningkatnya ancaman keamanan siber, bank harus terus mengembangkan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data nasabah dan mencegah penipuan. Regulasi yang ketat juga diterapkan untuk memastikan perlindungan data nasabah (Danuri, 2019).

Transformasi di dunia perbankan terus berlanjut seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pasar yang semakin tinggi. Bank-bank harus terus beradaptasi dan mengadopsi inovasi untuk tetap kompetitif dan memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah.

2.3.Layanan Digital *Mobile Banking*

2.3.1. Definisi dan Konsep Layanan Digital *Mobile Banking*

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, layanan digital *mobile banking* adalah platform perbankan yang memungkinkan nasabah mengakses dan mengelola aktivitas keuangan mereka melalui perangkat seluler, seperti *smartphone* atau tablet. Tujuan utamanya adalah memberikan akses yang mudah, cepat, dan aman bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan, termasuk transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, pengecekan saldo, serta mendapatkan informasi terkait produk dan layanan bank. Keuntungannya meliputi fleksibilitas dalam waktu dan tempat, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi perbankan sesuai kebutuhan mereka. Layanan digital *mobile banking* membawa konsep layanan perbankan ke

dalam genggaman pengguna, memberikan kemudahan, aksesibilitas, dan efisiensi dalam mengelola keuangan secara digital (Daiva, 2023).

2.3.2. Keunggulan Layanan Digital *Mobile Banking* bagi Nasabah

Layanan digital *mobile banking* menawarkan beberapa keunggulan bagi nasabah. Berikut adalah beberapa di antaranya:

- 1. Kemudahan Akses:** Layanan ini memberikan akses yang mudah dan cepat ke berbagai layanan perbankan melalui perangkat seluler. Nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang atau mesin ATM, karena mereka dapat mengakses layanan langsung melalui aplikasi *mobile*.
- 2. Kenyamanan:** Nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi perbankan tanpa harus menghabiskan waktu dalam antrean atau pergi ke lokasi fisik. Ini memberi mereka kontrol penuh atas aktivitas keuangan mereka, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo, hanya dengan beberapa sentuhan layar.
- 3. Aksesibilitas:** Layanan ini sangat bermanfaat bagi nasabah yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau oleh kantor cabang fisik. Mereka dapat mengakses layanan perbankan tanpa batasan geografis, meningkatkan aksesibilitas keuangan bagi berbagai lapisan masyarakat.
- 4. Keamanan:** Dilengkapi dengan fitur keamanan canggih seperti autentikasi ganda dan enkripsi data, layanan ini memberikan perlindungan tinggi terhadap penipuan dan potensi kebocoran data

pribadi nasabah, memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi *online*.

5. **Penghematan Waktu dan Biaya:** Nasabah dapat menghemat waktu dan biaya yang sebelumnya diperlukan untuk pergi ke lokasi fisik. Dengan transaksi yang cepat dan efisien, mereka dapat fokus pada kegiatan lain yang lebih produktif.
6. **Kemudahan Informasi:** Layanan ini memberikan akses mudah ke informasi produk, layanan, dan promosi terbaru yang ditawarkan oleh lembaga keuangan. Nasabah dapat dengan cepat mengambil keputusan finansial yang tepat berdasarkan informasi yang tersedia (Sari et al., 2021).

Dengan keunggulan-keunggulan ini, layanan digital *mobile banking* membantu nasabah mengelola keuangan mereka dengan lebih efisien dan nyaman. Ini juga meningkatkan aksesibilitas, mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk transaksi, serta memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan.

2.3.3. Risiko Layanan Digital Mobile Banking bagi Nasabah

Layanan digital *mobile banking*, meskipun memiliki berbagai keunggulan seperti yang disampaikan di atas, juga memiliki risiko yang perlu diperhatikan. Berikut adalah beberapa risiko yang terkait dengan layanan digital *mobile banking*:

1. **Keamanan dan Privasi:** Penggunaan layanan *digital mobile banking* melibatkan pertukaran informasi sensitif dan transaksi keuangan

melalui internet atau jaringan seluler. Risiko keamanan seperti penyalahgunaan data pribadi, peretasan akun, dan pencurian identitas dapat terjadi jika langkah-langkah keamanan yang tepat tidak diikuti. Penting bagi nasabah untuk menjaga kerahasiaan informasi *login* mereka, menggunakan perangkat yang aman dan terlindungi, serta memperbarui perangkat lunak keamanan secara teratur.

2. **Risiko Teknis dan Gangguan Layanan:** Layanan digital *mobile banking* rentan terhadap risiko teknis, seperti kegagalan sistem, pemadaman jaringan, dan kerentanan terhadap serangan siber. Nasabah dapat menghadapi ketidaknyamanan jika mengalami masalah teknis atau gangguan layanan yang menghambat akses ke rekening dan transaksi keuangan mereka. Bank harus memastikan infrastruktur teknologi mereka handal dan memiliki mekanisme pemulihan yang cepat untuk mengatasi gangguan tersebut.
3. **Phishing dan Penipuan:** Nasabah perlu waspada terhadap upaya *phishing* dan penipuan *online*. Penjahat *cyber* dapat mencoba mengelabui nasabah dengan mengirimkan pesan palsu atau mengarahkan mereka ke situs web palsu yang meniru layanan digital *mobile banking*. Nasabah harus berhati-hati dalam memberikan informasi pribadi atau *login* mereka hanya melalui saluran resmi dan aman.
4. **Keterbatasan Fisik:** Meskipun layanan digital *mobile banking* memberikan akses keuangan yang mudah dan praktis, ada keterbatasan

dalam hal layanan fisik yang biasanya tersedia di kantor cabang. Beberapa transaksi atau permintaan khusus mungkin memerlukan kunjungan langsung ke kantor cabang atau kontak dengan layanan pelanggan bank.

5. **Kurangnya Pendidikan dan Kesadaran Nasabah:** Beberapa nasabah mungkin kurang terbiasa atau memiliki pengetahuan yang terbatas tentang penggunaan layanan digital *mobile banking*. Kurangnya pemahaman tentang fitur, keamanan, dan risiko yang terkait dapat menyebabkan kesalahan atau penyalahgunaan yang tidak disengaja. Bank perlu memastikan bahwa nasabah diberikan edukasi dan dukungan yang memadai untuk menggunakan layanan secara efektif dan aman (Romualdus, 2021).

Penting bagi nasabah dan bank untuk memahami risiko yang terkait dengan layanan digital *mobile banking* dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengurangi risiko tersebut. Bank harus mengimplementasikan sistem keamanan yang kuat, memberikan edukasi nasabah tentang praktik yang aman, dan memberikan dukungan teknis yang memadai untuk menjaga keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan layanan digital *mobile banking*.

2.3.4. Fitur-Fitur yang Ditawarkan oleh Layanan Digital *Mobile Banking*

Layanan digital *mobile banking* menawarkan berbagai fitur yang memungkinkan nasabah Bank Jatim untuk mengelola keuangan mereka secara digital. Beberapa fitur yang ditawarkan antara lain:

1. **Transfer Dana:** Pengguna layanan dapat melakukan transfer dana antar rekening dengan mudah dan cepat. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mentransfer dana kepada individu atau entitas lain tanpa perlu berkunjung ke ATM atau kantor cabang fisik.
2. **Pembayaran Tagihan:** Layanan ini memungkinkan pengguna untuk membayar berbagai tagihan secara elektronik. Pengguna dapat membayar tagihan seperti utilitas (listrik, air), telekomunikasi (telepon, internet), dan tagihan kartu kredit dengan efisien.
3. **Pengecekan Saldo:** Pengguna dapat memeriksa saldo rekening mereka secara *real-time* melalui layanan ini. Hal ini memungkinkan pengguna untuk selalu mengawasi kondisi keuangan mereka tanpa harus mengunjungi ATM atau kantor cabang.
4. **Pembelian Produk dan Layanan:** Layanan ini memfasilitasi pembelian berbagai produk dan layanan, seperti pembelian pulsa telepon, paket data, dan layanan lainnya. Pengguna dapat melakukan pembelian ini dengan cepat dan mudah melalui aplikasi atau platform *mobile banking*.
5. **Histori Transaksi dan Informasi Transaksi:** Fitur ini memudahkan pengguna untuk mengakses informasi lengkap terkait riwayat transaksi pada rekening mereka. Pengguna dapat dengan mudah melacak aktivitas keuangan mereka, termasuk detail seperti tanggal, waktu, nilai transaksi, serta arus keluar masuknya dana. Pengguna dapat

memverifikasi transaksi yang telah dilakukan dan memantau perubahan saldo secara akurat.

6. **Pemberitahuan atau Notifikasi:** Pengguna dapat mengatur pemberitahuan atau notifikasi terkait aktivitas rekening mereka, seperti pemberitahuan ketika ada transaksi besar.
7. **Pengaturan Keamanan:** Layanan *mobile banking* umumnya menyediakan pengaturan keamanan, seperti pengubahan kata sandi atau PIN, pengaturan autentikasi ganda, dan manajemen izin akses.
8. **Pembukaan Rekening Baru:** Beberapa layanan *mobile banking* mungkin juga menawarkan kemampuan pembukaan rekening baru secara *online*, sehingga pengguna dapat dengan mudah mengakses produk perbankan baru.
9. **Pengelolaan Investasi:** Beberapa layanan *mobile banking* mungkin memiliki fitur pengelolaan investasi, yang memungkinkan pengguna untuk memantau dan mengelola portofolio investasi mereka melalui platform *mobile banking* (Setiadi, 2023).

2.3.5. Perkembangan dan Penerimaan Layanan Digital *Mobile Banking*

Layanan digital *mobile banking* telah mengalami pertumbuhan dan penerimaan yang signifikan seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku pengguna. Berbagai faktor telah berkontribusi terhadap perkembangan positif ini:

1. **Pertumbuhan Pengguna:** Layanan digital *mobile banking* telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam jumlah pengguna. Peningkatan adopsi layanan ini tercermin dari jumlah pengunduhan

aplikasi dan pendaftaran pengguna baru. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengakses layanan perbankan melalui perangkat seluler.

2. **Tingkat Kepuasan:** Kepuasan pengguna adalah indikator penting dari penerimaan layanan ini. Melalui survei dan umpan balik pengguna, penyedia layanan dapat mengevaluasi tingkat kepuasan dan memperbaiki pengalaman pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi menggambarkan bahwa layanan ini telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.
3. **Adopsi Teknologi:** Penerimaan positif terhadap layanan ini mencerminkan adopsi teknologi dalam sektor perbankan. Pengguna merasa nyaman dan percaya dalam menggunakan layanan perbankan digital sebagai alternatif yang praktis. Kemudahan penggunaan, kecepatan, dan tingkat keamanan yang diberikan layanan ini mendorong adopsi teknologi ini.
4. **Perubahan Perilaku Pengguna:** Penerimaan yang baik terhadap layanan ini mengindikasikan perubahan perilaku pengguna dalam mengelola keuangan. Masyarakat cenderung melakukan transaksi perbankan melalui perangkat seluler dibandingkan dengan metode tradisional. Ini mencerminkan pergeseran menuju penggunaan solusi perbankan yang lebih praktis dan efisien (Samartha et al., 2022).

Dengan adanya perkembangan positif dan penerimaan yang baik terhadap layanan digital *mobile banking*, penyedia layanan terus berupaya untuk meningkatkan

dan mengoptimalkan layanan ini. Penerimaan positif juga mendorong adopsi layanan serupa di industri perbankan secara luas, mendorong pertumbuhan inovasi di sektor ini. Dengan teknologi terus berkembang, layanan semacam ini berpotensi mengubah cara masyarakat mengakses dan mengelola keuangan mereka.

2.4. Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking*

Kepuasan nasabah adalah landasan konseptual yang mendefinisikan hubungan antara persepsi, evaluasi, dan reaksi nasabah terhadap suatu layanan atau produk yang diberikan oleh suatu badan usaha atau perusahaan. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai respons emosional dan kognitif yang muncul akibat perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual mereka terhadap layanan atau produk tersebut. Beberapa faktor utama yang membentuk teori kepuasan nasabah meliputi persepsi kualitas layanan, pemenuhan harapan, pengalaman pengguna, komunikasi yang efektif, nilai dan manfaat yang dirasakan, ketepatan waktu, dan respons terhadap umpan balik nasabah.

Kepuasan nasabah dalam era digitalisasi perbankan sangat dipengaruhi oleh kualitas antarmuka digital, keamanan dan privasi data, kemudahan akses, personalisasi, pengalaman pengguna yang lancar, kualitas layanan pelanggan digital, responsif terhadap umpan balik, dan inovasi teknologi. Dalam lingkungan digital yang terus berkembang, nasabah mengharapkan layanan perbankan yang mudah digunakan, aman, dan personal, serta responsif terhadap kebutuhan mereka. Kepuasan nasabah yang tinggi dalam konteks digitalisasi tetap menjadi kunci untuk mempertahankan loyalitas nasabah, membangun citra perusahaan yang positif, dan meraih kesuksesan dalam era perbankan digital.

Persepsi kualitas layanan berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Nasabah cenderung lebih puas jika mereka merasa bahwa layanan yang diberikan berkualitas tinggi dan sesuai dengan harapan mereka. Pemenuhan harapan juga menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan nasabah. Jika layanan atau produk memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah, maka tingkat kepuasan mereka akan lebih tinggi. Pengalaman pengguna yang positif juga berkontribusi pada kepuasan nasabah, karena pengalaman yang menyenangkan cenderung menciptakan hubungan emosional yang lebih baik antara nasabah dan penyedia layanan.

Komunikasi yang efektif antara nasabah dan penyedia layanan juga merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan. Nasabah mengharapkan informasi yang jelas, transparansi, dan respons yang tepat ketika mengajukan pertanyaan atau masalah terkait layanan. Selain itu, persepsi nilai dan manfaat yang dirasakan dari layanan atau produk juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Jika nasabah merasa bahwa layanan tersebut memberikan manfaat nyata dan bernilai, mereka cenderung lebih puas.

Tingkat kepuasan nasabah juga dapat dipengaruhi oleh ketepatan waktu dalam menyediakan layanan serta respons terhadap umpan balik dan keluhan nasabah. Nasabah ingin merasa bahwa penyedia layanan menghargai masukan mereka dan siap untuk memperbaiki jika terjadi masalah. Dalam hal ini, kepuasan nasabah dianggap memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas nasabah, intensi untuk merekomendasikan kepada orang lain, dan retensi jangka panjang. Oleh karena itu, banyak Perusahaan atau badan usaha berusaha untuk memahami dan memenuhi faktor-faktor ini guna meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya akan

berdampak positif pada citra perusahaan, pertumbuhan bisnis, dan hubungan jangka panjang dengan nasabah (Agdhanni, 2022).

2.5.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Layanan Digital Mobile Banking

2.5.1. Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital Mobile Banking

Kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan perbankan digital. Beberapa faktor kualitas layanan yang umumnya mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah meliputi:

- 1. Kinerja Sistem:** Kualitas layanan terkait kinerja sistem menjadi aspek penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Sistem yang responsif, cepat dalam pemrosesan transaksi, dan selalu tersedia akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah. Nasabah mengharapkan agar layanan berjalan lancar tanpa hambatan teknis yang mengganggu.
- 2. Layanan Pelanggan:** Interaksi dengan layanan pelanggan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan pelanggan yang responsif melalui saluran digital, membuat nasabah merasa dihargai. Dukungan yang baik dalam menanggapi pertanyaan atau masalah nasabah, itu akan meningkatkan kepuasan nasabah tersebut.
- 3. Ketersediaan Informasi:** Kemudahan akses terhadap informasi terkait transaksi dan layanan perbankan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah menginginkan akses cepat

dan mudah untuk memeriksa riwayat transaksi, saldo rekening, dan informasi penting lainnya.

4. **Inovasi:** Inovasi memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai bidang, termasuk layanan perbankan digital, di mana perannya menjadi faktor utama dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan membawa solusi praktis, menyederhanakan proses, meningkatkan pengalaman pengguna, dan memperkuat aspek keamanan. Inovasi semacam itu akan membentuk hubungan yang lebih baik antara pelanggan dan layanan.
5. **Konsistensi:** Kualitas layanan juga mencakup konsistensi dalam pengalaman pengguna. Pengguna mengharapkan pengalaman yang serupa setiap kali mereka menggunakan layanan, tanpa perubahan yang drastis atau kejutan yang tidak diinginkan (Manthofani, 2022).

Dengan memastikan kualitas layanan yang baik dalam hal kinerja sistem, pelayanan pelanggan yang baik, akses informasi yang cepat, adanya inovasi yang bermanfaat, dan konsistensi dalam pengalaman, penyedia layanan perbankan digital dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Keberhasilan dalam menciptakan pengalaman positif akan membantu membangun loyalitas nasabah dan menciptakan citra positif bagi bank.

2.5.2. Keamanan Transaksi dan Tingkat Kepercayaan Nasabah terhadap Layanan Digital *Mobile Banking*

Keamanan transaksi merupakan aspek kritis dalam layanan digital *mobile banking*, yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah. Nasabah harus merasa

yakin bahwa transaksi mereka aman dan data pribadi mereka terlindungi saat menggunakan layanan *mobile banking*. Beberapa faktor -faktor keamanan layanan yang umumnya mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah meliputi:

- 1. Perlindungan Data Pribadi:** Keamanan transaksi memiliki peranan sentral dalam layanan perbankan digital, memengaruhi tingkat keyakinan pelanggan terhadap layanan tersebut. Pelanggan mengharapkan bahwa setiap transaksi finansial yang mereka lakukan melalui platform digital dilindungi secara aman. Ini mencakup perlindungan data pribadi, seperti nomor rekening dan detail transaksi, hal ini dapat diperkuat dengan lapisan keamanan melalui enkripsi data dan autentikasi ganda yang meyakinkan.
- 2. Keamanan Transaksi Finansial:** Hal ini meliputi transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian investasi, dan transaksi lainnya. Keamanan transaksi dapat dipastikan dengan menggunakan protokol keamanan yang aman, seperti *Secure Sockets Layer (SSL)* atau *Transport Layer Security (TLS)*, untuk mengenkripsi data dan memastikan bahwa transaksi finansial tidak dapat disadap atau dimanipulasi.
- 3. Proteksi terhadap Ancaman Keamanan:** Upaya untuk melindungi pelanggan dari ancaman siber, seperti *malware* atau serangan *phishing*, sangat penting. Penyedia layanan harus memastikan bahwa sistem dilengkapi dengan mekanisme perlindungan yang kuat, seperti deteksi

dan pencegahan serangan siber, pemantauan aktivitas mencurigakan, dan pembaruan rutin untuk mengatasi celah keamanan potensial.

- 4. Transparansi Keamanan:** Komunikasi yang jelas mengenai langkah-langkah keamanan yang diambil oleh penyedia layanan, serta transparansi seputar kebijakan privasi dan langkah-langkah mitigasi risiko yang dilakukan, akan membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan digital. Pelanggan harus diberi pemahaman yang jelas tentang praktik keamanan yang diterapkan (Ratna, 2022).

Dengan memperhatikan keamanan transaksi dan membangun tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan digital *mobile banking*, Kepercayaan nasabah yang kuat akan memperkuat hubungan antara nasabah dan bank, serta membangun reputasi yang baik dalam menyediakan layanan digital yang aman dan terpercaya.

2.5.3. Kemudahan penggunaan antarmuka dan navigasi dalam aplikasi

Kemudahan penggunaan antarmuka dan navigasi dalam aplikasi *mobile banking* merupakan faktor penting dalam mempengaruhi pengalaman nasabah dan kepuasan pengguna. Berikut adalah beberapa hal terkait kemudahan penggunaan antarmuka dan navigasi dalam aplikasi *mobile banking*:

- 1. Antarmuka Intuitif:** Pada layanan perbankan digital, antarmuka yang intuitif dirancang untuk memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Antarmuka ini disusun secara jelas dan mudah dimengerti, sehingga pengguna dapat dengan cepat beradaptasi dengan elemen-elemen seperti menu, tombol, dan ikon. Selain itu, pemilihan

warna, tata letak, dan desain grafis yang tepat juga berkontribusi dalam meningkatkan intuitivitas antarmuka.

2. **Kemudahan Penggunaan:** Aplikasi *mobile banking* sebaiknya menyediakan kemudahan penggunaan yang sederhana dan mudah dipahami, sehingga pengguna dapat dengan lancar menemukan berbagai fitur penting. Pengguna tidak mengalami kesulitan dalam memanfaatkan fungsi-fungsi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo. Tombol kembali dan struktur menu yang teratur membantu pengguna menjelajahi aplikasi dengan nyaman.
3. **Bantuan dan Panduan:** Aplikasi *mobile banking* dapat menambahkan fitur bantuan dan panduan yang memberikan informasi jelas kepada pengguna. Panduan langkah demi langkah, pesan bantuan yang mudah diakses, dan fitur pencarian membantu pengguna, terutama mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan tersebut, dalam memahami dan menggunakan fitur-fitur yang ada.
4. **Responsivitas dan Kecepatan:** Antarmuka layanan digital diharapkan responsif dan memberikan pengalaman yang cepat kepada pengguna. Setiap tindakan yang dilakukan oleh pengguna di aplikasi segera direspon dengan baik dan dengan kecepatan yang memadai. Responsivitas dan kecepatan ini memberikan pengalaman yang mulus dan efisien bagi pengguna dalam berinteraksi dengan layanan digital.
5. **Kotak Saran dan Kritik:** Aplikasi *mobile banking* juga dapat menambahkan mekanisme kotak saran atau kritik yang efektif.

Pengguna perlu diberikan kemudahan dalam memberikan umpan balik terkait pengalaman mereka dengan aplikasi. Fitur ini dapat berupa kotak pesan, survei kepuasan, atau kanal komunikasi langsung dengan tim pengembangan. Saran atau kritik yang diberikan oleh nasabah dapat menjadi sumber berharga dalam merancang perbaruan atau peningkatan aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan mempertimbangkan masukan dari nasabah, bank dapat lebih proaktif dalam mengatasi permasalahan yang mungkin timbul dan menghadirkan perubahan yang diinginkan oleh pengguna (Susanti & Parera, 2021).

Dengan memastikan kemudahan penggunaan antarmuka dan mekanisme kotak saran dalam aplikasi, Bank dapat meningkatkan pengalaman pengguna nasabah, mengurangi hambatan dalam penggunaan layanan digital *mobile banking*, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Pengguna yang merasa nyaman dan mudah menggunakan aplikasi *mobile banking* cenderung lebih aktif dan terlibat dalam melakukan transaksi dan aktivitas perbankan melalui platform digital tersebut.

2.5.4. Ketersediaan Fitur-Fitur yang Relevan dan Fungsionalitas dalam Layanan Digital *Mobile Banking*

Ketersediaan fitur-fitur yang relevan dan fungsionalitas yang baik dalam layanan digital *mobile banking* adalah faktor penting untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan meningkatkan kepuasan pengguna. Berikut adalah beberapa contoh fitur-fitur yang relevan dan fungsionalitas dalam layanan:

1. **Transfer Dana:** Fitur transfer dana memungkinkan nasabah untuk mentransfer uang antara rekening mereka sendiri, ke rekening pihak ketiga di dalam atau luar bank. Ketersediaan fitur ini memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran, membagi biaya dengan teman atau keluarga, atau mengirimkan uang dengan cepat dan mudah.
2. **Pembayaran Tagihan:** Fitur pembayaran tagihan memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran secara digital, seperti tagihan listrik, air, telepon, TV kabel, internet, dan lain-lain. Nasabah dapat menghindari antrian dan repotnya membayar tagihan secara konvensional dengan menggunakan fitur ini.
3. **Cek Saldo dan Riwayat Transaksi:** Fitur cek saldo dan riwayat transaksi memberikan informasi *real-time* tentang saldo rekening nasabah dan riwayat transaksi terkini. Nasabah dapat dengan mudah melacak transaksi mereka, memantau pengeluaran, dan mengelola keuangan mereka dengan lebih efektif.
4. **Pembelian dan Penjualan Produk Investasi:** Aplikasi *mobile banking* juga dapat menyediakan fitur pembelian dan penjualan produk investasi, seperti reksa dana atau obligasi. Nasabah dapat mengakses informasi produk, melihat performa investasi, dan melakukan transaksi investasi dengan cepat dan aman melalui aplikasi *mobile banking* yang mereka miliki.
5. **Notifikasi dan Alert:** Fitur notifikasi dan *alert* memungkinkan nasabah untuk menerima pemberitahuan *real-time* tentang aktivitas rekening mereka, seperti transaksi yang berhasil, saldo terkini, atau jatuh tempo tagihan. Fitur ini

membantu nasabah dalam mengontrol dan mengawasi kegiatan keuangan mereka.

- 6. Pengaturan Keamanan:** Aplikasi *mobile banking* juga harus menyediakan fitur pengaturan keamanan yang memungkinkan nasabah untuk mengelola dan mengubah kata sandi, mengaktifkan autentikasi dua faktor, atau mengendalikan akses ke akun mereka. Fitur ini memberikan kepercayaan tambahan kepada nasabah tentang keamanan layanan digital *mobile banking* JConnect (Kusbiantoro, 2022).

Dengan menyediakan fitur-fitur yang sesuai dan berkualitas, Bank dapat memberikan pengalaman yang komprehensif dan memenuhi kepuasan nasabah, serta menjaga daya saing di industri perbankan digital.