

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital di sektor perbankan telah mengubah secara fundamental model bisnis, pola interaksi bank–nasabah, serta ekspektasi terhadap kualitas layanan, termasuk bagi Bank Sumut sebagai salah satu lembaga keuangan daerah yang berperan penting dalam mendukung pembangunan ekonomi di Sumatera Utara. Perkembangan teknologi finansial (*financial technology*) dan adopsi *mobile banking*, *internet banking*, serta aplikasi berbasis digital telah mendorong bank untuk mengintegrasikan inovasi teknologi ke dalam layanan inti mereka. Studi menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menjadi determinan utama kepuasan dan loyalitas nasabah melalui peningkatan kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan personalisasi layanan (Alalwan et al., 2017; Kaur et al., 2021). Dalam konteks persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kualitas layanan digital menjadi faktor strategis yang menentukan daya saing bank daerah seperti Bank Sumut dalam mempertahankan basis nasabahnya.

Secara teoritis, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas layanan dan kesesuaian antara harapan dan kinerja aktual yang diterima (*expectation–confirmation theory*). Dalam layanan perbankan digital, dimensi seperti *reliability*, *responsiveness*, *security*, *ease of use*, dan *system quality* menjadi variabel krusial yang membentuk persepsi nilai nasabah (Tam & Oliveira, 2017; Sharma et al., 2020). Penelitian empiris pasca-2015 menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dan *behavioral intention*, terutama pada generasi milenial dan pengguna aktif teknologi. Dengan meningkatnya penetrasi *smartphone* di Indonesia, tuntutan terhadap layanan perbankan yang cepat, aman, dan *real-time* semakin tinggi, sehingga kegagalan sistem atau gangguan aplikasi dapat secara langsung menurunkan tingkat kepuasan nasabah.

Selain aspek layanan digital, karakteristik dan inovasi produk perbankan juga memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Produk yang kompetitif baik dari sisi fitur, biaya administrasi, kemudahan transaksi, maupun integrasi dengan ekosistem digital menjadi faktor pembeda antarbank. Literatur menunjukkan bahwa *product quality* dan *perceived value* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di sektor jasa keuangan (Izogo & Ogba, 2015; Kaura et al., 2015). Dalam konteks Bank Sumut Medan Petisah, keberagaman produk seperti tabungan digital, kredit UMKM, serta layanan pembayaran elektronik perlu disesuaikan dengan kebutuhan lokal masyarakat Kota Medan yang heterogen, baik dari sisi pelaku usaha maupun nasabah individu. Sebagai bank daerah, Bank Sumut menghadapi tantangan dalam menyesuaikan layanan digitalnya agar mampu bersaing dengan bank nasional yang memiliki teknologi lebih maju. Hal ini juga dirasakan pada kantor Cabang Medan Petisah, yang merupakan salah satu cabang dengan aktivitas transaksi cukup tinggi.

Fenomena empiris menunjukkan bahwa meskipun adopsi layanan digital meningkat, tingkat kepuasan nasabah tidak selalu sejalan apabila kualitas sistem, stabilitas jaringan, dan kemudahan penggunaan belum optimal. Beberapa penelitian di negara berkembang menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital perbankan sangat bergantung pada integrasi antara kualitas layanan digital dan desain produk yang relevan dengan kebutuhan nasabah (Amin, 2016; Oliveira et al., 2018). Oleh karena itu, penting untuk menganalisis secara empiris bagaimana pengaruh layanan perbankan digital dan produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumut Medan Petisah, sehingga dapat diidentifikasi faktor dominan yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan serta perumusan strategi penguatan daya saing bank daerah di era digital.

1.2 Tinjauan Pustaka

1.2.1 Layanan Perbankan Digital

Layanan perbankan digital merupakan penyediaan jasa perbankan melalui media elektronik yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara mandiri

tanpa harus datang ke kantor cabang. Menurut Firmansyah dan Hidayat (2023), layanan perbankan digital mencakup kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan sistem, keamanan transaksi, serta keandalan jaringan dalam memberikan layanan secara real-time.

Kualitas layanan digital menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman nasabah. Menurut Lestari dan Nugroho (2024), kualitas layanan dalam konteks digital perbankan dapat dilihat dari aspek keandalan sistem, daya tanggap layanan, jaminan keamanan data, serta kemudahan interaksi aplikasi.

1.2.2 Produk Perbankan

Produk perbankan merupakan seluruh jasa dan fasilitas keuangan yang ditawarkan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan finansialnya. Menurut Kotler dan Keller (2021), produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk jasa. Dalam konteks perbankan, produk yang kompetitif harus memiliki manfaat yang jelas, fitur yang relevan, serta memberikan nilai tambah bagi nasabah.

1.2.3 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Menurut Wijaya (2022), kepuasan nasabah dalam perbankan dipengaruhi oleh kualitas layanan, kemudahan transaksi, serta kesesuaian produk dengan kebutuhan pelanggan.

Semakin baik kualitas layanan digital dan produk yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

Implikasi praktis dan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan nasabah tidak cukup hanya berfokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga harus diimbangi dengan evaluasi berkelanjutan terhadap fitur produk, biaya layanan, kemudahan akses, serta keamanan. Bank Sumut Medan Petisah perlu memperkuat kualitas layanan digital melalui stabilitas sistem, kecepatan respons,

dan perlindungan data nasabah, sekaligus melakukan inovasi produk yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat kota medan. Sinergi antara aspek teknologi dan strategi produk inilah yang akan memperkuat daya saing bank daerah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin terdigitalisasi.

1.3 Perumusan Masalah

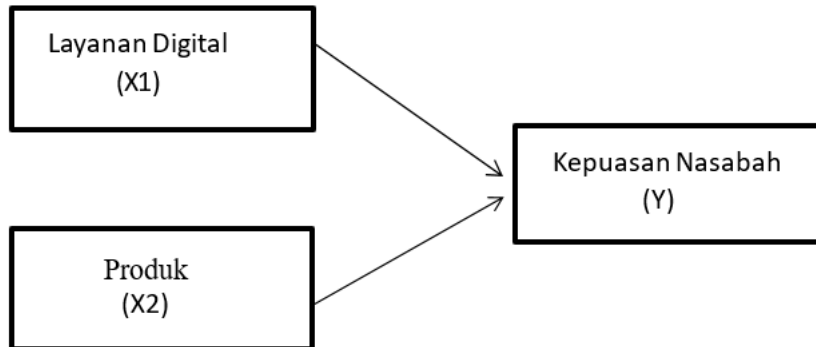
Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah layanan PT Bank sumut cabang medan petisah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah produk PT Bank sumut cabang medan petisah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah layanan dan produk PT Bank sumut cabang medan petisah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat layanan PT Bank sumut cabang medan petisah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui produk PT Bank sumut cabang medan petisah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
3. Untuk mengetahui layanan dan produk PT Bank sumut cabang medan petisah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

1.5 Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

1.7 Hipotesis Penelitian

H1 : Layanan perbankan digital berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumut Medan Petisah

H2 : Produk perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumut Medan Petisah

H3 : Pengaruh layanan digital dan produk secara bersama - sama