



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Digital banking berarti digitalisasi semua aktivitas tradisional bank melalui mesin ATM, kartu debit, kartu kredit, *mobile banking*, perbankan elektronik, kartu virtual dan lain-lain. Dengan bantuan instrument ini nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan, dengan penarikan, transer pembayaran, dan lain-lain (Mansuri *et al.*, 2021). Nasabah dapat melakukan transaksi apa saja tanpa harus pergi ke bank dan melakukannya kapanpun.

Industri perbankan di Indonesia berkembang dengan pesat pada awal tahun 2020 bersamaan dengan adanya pandemi Covid-19 khususnya perkembangan pada perbankan digital. Perlahan-lahan perbankan konvensional mulai bergerak menuju layanan digital perbankan, walaupun tidak sedikit muncul bank-bank digital yang menjadi saingan baru dalam dunia perbankan. Layanan digital banking ini dapat memberikan nilai tambah dan manfaat jangka panjang, khususnya di masa pandemi Covid-19 yang mendorong nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara lebih mudah, praktis, dan aman.

Pengenalan layanan perbankan digital telah merevolusi sektor perbankan dan memodifikasi seluruh prosedur bank yang terdahulu. Dengan adanya terobosan baru ini, bank telah memfasilitasi nasabah untuk membantu mereka kapanpun dan dimanapun dengan cara yang lebih cepat sehingga nasabah dapat menikmati kehidupan finansial yang lebih bebas.

Bank BCA sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia tak henti-hentinya memberikan inovasi guna mempermudah transaksi finansial nasabahnya. Salah satu inovasi BCA adalah mengembangkan konsep model *future banking* atau *smart branch* yang lebih

efisien dengan menghadirkan teknologi dan mesin-mesin digital yang dapat digunakan oleh nasabah secara *self-service* dan *user friendly*.

Adapun beberapa inovasi mesin *digital banking* yang kini tersedia di BCA antara lain CS Digital (*Customer Service Digital*), mesin *eservice*, dan STAR teller. Masing – masing mesin *digital banking* tersebut memiliki peran tersendiri guna mempercepat transaksi nasabah dan untuk memberikan pengalaman baru kepada nasabah dalam melakukan transaksi di cabang BCA. Berdasarkan situs resmi BCA dari laman bca.co.id, mesin CS Digital BCA pertama kali dioperasikan pada April 2019 dan berfungsi untuk melakukan penggantian kartu ATM dengan menggunakan e-KTP yang kemudian berkembang untuk dapat melakukan transaksi lainnya. Hingga saat ini, BCA memiliki hampir 1200 mesin CS Digital BCA yang tersebar di berbagai lokasi. Penggunaan CS Digital ini dapat diakses oleh nasabah BCA selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu di lokasi-lokasi CS Digital BCA yang telah ditentukan. Transaksi yang dapat dilakukan nasabah pada mesin CS Digital adalah sebagai berikut :

1. Ganti Kartu ATM : migrasi ke chip, kartu hilang, rusak, penggantian jenis kartu, lupa PIN, hingga cetak kartu digital ke fisik.
2. Registrasi *e-banking* : *mobile banking* (BCA Mobile), Klik BCA Individu (KBI), SMS BCA.

Bank BCA Kantor Cabang Utama (KCU) Kelapa Gading merupakan salah satu bank yang memfasilitasi nasabah dengan mesin CS Digital. Layanan CS Digital di BCA KCU Kelapa Gading terdapat 2 mesin dan dapat digunakan oleh nasabah dari pukul 06.00 sd 22.00 WIB selama hari Senin sd Sabtu. Mesin CS Digital ini digunakan dengan baik untuk membantu mengurangi pekerjaan *Customer Service Officer* (CSO) dalam melayani nasabah



sebab penggunaan CS Digital ini mengedepankan *self service* dimana dapat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penggunaan CS Digital mempengaruhi kepuasan pelanggan yang pernah bertransaksi di mesin tersebut. Beberapa kasus menyatakan bahwa penggunaan mesin CS Digital tidak memberikan nilai kepuasan pelanggan yang baik. Hal ini dapat disebabkan beberapa faktor antara lain kurangnya edukasi kemudahan bertransaksi (*ease of use*) terhadap nasabah terkait penggunaan mesin CS Digital khususnya pada nasabah lansia ataupun orang awam yang belum mengerti penggunaan CS Digital serta pengalaman dalam bertransaksi (*customer experience*). Oleh sebab itu, topik ini dipilih karena belum banyak penelitian yang dilakukan di Indonesia. Peneliti ingin membuktikan adanya pengaruh *customer experience* dan *ease to use* terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan mesin *digital banking* khususnya mesin CS Digital.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah *customer experience* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada nasabah di BCA KCU Kelapa Gading?
2. Apakah *ease of use* pada mesin CS Digital berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada nasabah di BCA KCU Kelapa Gading?
3. Apakah dengan adanya *customer experience* dan *ease of use* dapat mempengaruhi penilaian kepuasan pelanggan?
4. Apakah terdapat perbedaan pelayanan yang dilakukan pada mesin CS Digital dan *Customer Service Officer (CSO)*?





C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah yang akan menjadi bahasan peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *customer experience* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada nasabah di BCA KCU Kelapa Gading?
2. Apakah *ease of use* pada mesin CS Digital berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada nasabah di BCA KCU Kelapa Gading?

D. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah, maka penelitian ini dibatasi menjadi :

1. Objek Penelitian ini adalah mesin CS Digital.
2. Subyek Penelitian ini adalah nasabah yang pernah menggunakan mesin CS Digital di BCA KCU Kelapa Gading.
3. Periode Penelitian yang diteliti dari bulan Juli – September 2022.
4. Variabel yang diteliti adalah *customer experience* dan *ease to use* dalam penggunaan mesin CS Digital.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

“Pengaruh *Customer Experience* dan *Ease Of Use* terhadap Kepuasan Pelanggan pada mesin digital banking (CS Digital) di BCA KCU Kelapa Gading”.

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *customer experience* dan *ease of use* terhadap kepuasan nasabah pada mesin digital banking (CS Digital) di Bank BCA KCU Kelapa Gading.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



G. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat serta kontribusi bagi

berbagai pihak yang terkait diantaranya :

1. Bagi Akademisi dan Peneliti

Memberikan pengetahuan terhadap pembaca sebagai salah satu referensi yang dapat digunakan untuk kepentingan keilmuan khususnya pada penelitian layanan mesin digital (CS Digital) dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah.

2. Bagi Pihak Bank

Dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan ataupun pembaharuan sistem dalam pengoperasian mesin CS Digital dan pemberian layanan kepada nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.