

## ANALISIS PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK BANK XYZ TERHADAP PENGALAMAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH

Nadia Nur Fazira  
[nadiafazira0@gmail.com](mailto:nadiafazira0@gmail.com)  
Universitas Negeri Jakarta

Christian Wiradendi Wolor  
[christianwiradendi@unj.ac.id](mailto:christianwiradendi@unj.ac.id)  
Universitas Negeri Jakarta

Eka Dewi Utari  
[ekadewiutari@unj.ac.id](mailto:ekadewiutari@unj.ac.id)  
Universitas Negeri Jakarta

### ABSTRACT

*Digitalization has now become a key factor in improving the efficiency and quality of public services in various sectors, including banking. This study aims to analyze the effect of digitalization on public services at Bank Xyz. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to customers and interviews with the bank. The main variables analyzed include ease of service access, transaction efficiency, customer satisfaction, and challenges in implementing digitalization. The results of the study show that digitalization contributes significantly to increasing the speed and convenience of banking services, but still faces obstacles such as mobile application constraints, data security and customer trust. Thus, this study provides insight for banks in optimizing digital transformation to improve the quality of public services.*

**Keywords:** *Digitalization, Public Services, Banking Services, Mobile Banking, Customer Trust, Customer Satisfaction*

### I. PENDAHULUAN

Dalam arus transformasi digital yang kini berkembang sangat pesat, industri perbankan menjadi salah satu sektor yang terdorong untuk beradaptasi dengan berbagai inovasi teknologi demi meningkatkan mutu pelayanan. Digitalisasi sendiri merupakan proses pengalihan layanan konvensional menjadi sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi, yang bertujuan untuk menghadirkan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta akurasi layanan (Heryana, Nono, et al., 2023). Perubahan ini selaras dengan pola hidup masyarakat modern yang semakin mengandalkan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari.

Bank Xyz sebagai salah satu institusi keuangan terbesar di Indonesia, terus melakukan pengembangan layanan berbasis digital, salah satunya melalui aplikasi mobile banking. Melalui platform

ini, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan secara mandiri, mulai dari pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa semuanya tanpa harus mengunjungi kantor cabang.

Meski menawarkan berbagai kemudahan, digitalisasi perbankan tidak luput dari tantangan. Beberapa kendala yang masih dihadapi antara lain terbatasnya fitur, gangguan teknis, dan isu keamanan data pribadi. Tantangan-tantangan ini berdampak langsung pada kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan digital. Dalam artian, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis sistem, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut mampu membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

Penelitian yang dilakukan oleh Madhyastha dan Made Ayu Ranggita

(2022) menyoroti bahwa ketidakpercayaan terhadap teknologi menjadi penghambat utama dalam proses adopsi layanan digital perbankan. Nasabah cenderung masih khawatir terhadap risiko kebocoran data, sistem keamanan, dan berkurangnya interaksi personal yang membuat pengalaman layanan menjadi kurang meyakinkan.

Berbagai kasus penipuan dan kejahatan digital yang marak terjadi, seperti phishing, pemblokiran akun, hingga kehilangan saldo hingga puluhan juta rupiah, semakin memperkuat rasa waswas masyarakat terhadap keamanan sistem digital. Beberapa insiden bahkan mencuat di media sosial, memperlihatkan bahwa ketidaksiapan sistem dan kurangnya edukasi penggunaan aplikasi menjadi celah besar dalam membangun kepercayaan nasabah.

Sebagai langkah responsif, Bank Xyz telah menghadirkan layanan pengaduan nasabah bernama Kontak Xyz dan aktif di berbagai platform media sosial untuk menanggapi keluhan masyarakat. Namun, kemunculan kasus serupa yang terus berulang menunjukkan perlunya evaluasi lebih mendalam terhadap efektivitas sistem layanan digital yang ada.

Dengan melihat berbagai dinamika tersebut, peneliti melakukan observasi mengenai bagaimana proses digitalisasi yang dijalankan oleh Bank Xyz dapat benar-benar mengoptimalkan pelayanan, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan loyalitas nasabah, dengan tujuan untuk mengkaji sejauh mana transformasi digital di sektor perbankan dapat memberikan pengalaman layanan yang aman,

nyaman, dan terpercaya bagi masyarakat luas.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Digitalisasi

Digitalisasi pada dasarnya merupakan proses mengubah berbagai aktivitas dari format fisik atau manual menjadi digital dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kemudahan akses di berbagai sektor kehidupan. Transformasi ini tak sekadar berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencerminkan perubahan mendasar dalam cara pelayanan diberikan.

Sebagaimana diungkapkan oleh Fahlevvi *et al.*, (2025) digitalisasi adalah bentuk peralihan dari layanan manual ke sistem digital dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi, yang secara khusus memberi dampak besar pada sektor publik dan perbankan. Di sisi lain, Kurniawan (2022) menyebutkan bahwa digitalisasi menjadi elemen vital dalam penerapan e-Government, di mana peran teknologi digunakan untuk membentuk tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif, efisien, serta mendorong keterlibatan aktif masyarakat. Lebih lanjut, Manar dan Alfirdaus (2023) menekankan bahwa digitalisasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup perubahan pola pikir dan kebijakan dalam pelayanan publik. Hal ini tampak dalam implementasi digital pada layanan perizinan, pengelolaan data elektronik, dan penggunaan aplikasi daring sebagai media utama pelayanan masyarakat.

Sementara itu, Julianti, D. (2024) menyoroti bahwa penggunaan teknologi digital di sektor pelayanan publik berpotensi mempercepat proses layanan, menekan biaya operasional, serta meningkatkan akuntabilitas, baik di lingkungan perkotaan maupun pedesaan. Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi adalah proses transformasi menyeluruh yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem layanan untuk menciptakan birokrasi yang lebih transparan, cepat, efisien, dan akuntabel. Lebih dari sekadar adopsi teknologi, digitalisasi mencerminkan adaptasi sistem dan kebijakan terhadap dinamika kebutuhan masyarakat modern, dengan tujuan mewujudkan layanan publik yang inklusif dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

### **Layanan Publik Dalam Perbankan**

Layanan publik di sektor perbankan memegang peranan krusial dalam menopang aktivitas perekonomian. Fungsi bank tidak lagi sebatas lembaga keuangan semata, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang memfasilitasi berbagai transaksi finansial, investasi, hingga pertumbuhan ekonomi secara luas. Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam pola pelayanan bank kepada masyarakat, mencerminkan pergeseran menuju era digital yang semakin mendalam (Latupeirissa *et al.*, 2024).

Ruang lingkup layanan publik yang disediakan oleh perbankan sangat luas, mencakup aktivitas seperti penerimaan setoran, pemberian kredit, transfer dana,

pembayaran berbagai tagihan, hingga layanan konsultasi keuangan (Anwar, 2022). Seluruh layanan ini dituntut untuk dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan kualitas pelayanan yang optimal. Dalam hal ini, digitalisasi menjadi peluang strategis untuk mendorong efisiensi dan meningkatkan kualitas layanan. Kehadiran platform digital seperti mobile banking dan internet banking memberikan kemudahan akses bagi nasabah, memungkinkan mereka untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan kapan pun dan dari mana saja.

Meski begitu, transformasi digital dalam layanan perbankan bukan tanpa tantangan. Salah satu isu utama yang dihadapi adalah kesenjangan digital. Masalah ini muncul akibat perbedaan akses terhadap teknologi, yang dipengaruhi oleh faktor sosial ekonomi, geografis, usia, hingga gender (Haniko *et al.*, 2023). Kesenjangan ini menggambarkan perbedaan dalam hal kepemilikan perangkat, akses internet, serta kemampuan penggunaan teknologi di antara kelompok masyarakat yang berbeda.

Di Indonesia, isu kesenjangan digital menjadi hambatan nyata dalam pelaksanaan digitalisasi sektor publik, termasuk layanan keuangan. Seperti dijelaskan oleh Putri *et al.* (2024), hambatan tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan hasil dari keterbatasan infrastruktur, tingkat pendidikan, kondisi ekonomi, serta faktor demografis. Terutama di wilayah terpencil, ketersediaan infrastruktur digital masih minim, yang turut memengaruhi rendahnya literasi digital di masyarakat. Hal ini

memperbesar jurang digital antara daerah terpencil dan kawasan perkotaan yang lebih berkembang dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi.

### **Mobile Banking**

Seiring perkembangan teknologi digital di sektor keuangan, layanan *mobile banking* menjadi salah satu inovasi yang secara signifikan mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan perbankan. *Mobile banking*, atau *m-banking*, merujuk pada bentuk layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi komunikasi seluler sebagai sarana utama. Melalui layanan ini, nasabah dapat mengakses dan melakukan berbagai transaksi perbankan kapan pun dan di mana pun tanpa perlu mengunjungi kantor cabang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Go (2023) mengenai kepuasan nasabah terhadap layanan digital mobile banking JConnect di Bank Jatim KCP Rungkut Surabaya, dijelaskan bahwa *mobile banking* merupakan layanan perbankan elektronik yang memungkinkan nasabah mengakses informasi rekening dan menjalankan transaksi keuangan langsung melalui perangkat seluler, biasanya lewat aplikasi yang terhubung ke sistem informasi bank. *Mobile banking* pada dasarnya memfasilitasi berbagai aktivitas seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pengisian pulsa, dan transaksi lainnya, hanya melalui ponsel. Layanan ini muncul sebagai hasil dari kemajuan teknologi informasi yang tidak hanya menawarkan kemudahan, tetapi juga menuntut

pengelolaan keamanan yang optimal demi melindungi dana serta data nasabah.

Sementara itu, menurut Atieq dan Nurpiani (2022), *mobile banking* adalah layanan yang dapat diakses melalui jaringan telepon seluler dengan dukungan dari operator komunikasi. Hal ini menegaskan bahwa *mobile banking* merupakan fasilitas yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara fleksibel dan praktis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *mobile banking* merupakan salah satu aspek digitalisasi yang mengubah pengalaman nasabah dalam mengakses layanan keuangan.

### **Kepercayaan Nasabah**

Kepercayaan nasabah merupakan keyakinan yang terbentuk dari pengalaman nyata dalam berinteraksi dengan layanan perbankan. Keyakinan ini mencakup jaminan atas keamanan data pribadi dan transaksi keuangan, serta keyakinan bahwa informasi tersebut dikelola secara transparan dan tidak disalahgunakan. Menurut Sari, T. P. (2024), kepercayaan tumbuh ketika bank secara konsisten memberikan pelayanan yang andal, menjamin keamanan dalam setiap transaksi, serta responsif terhadap keluhan dan kebutuhan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan bukan hanya persepsi, melainkan hasil dari kualitas layanan yang nyata dan komunikasi yang efektif.

Sementara itu, Rahmadhani, R. (2025) menyoroti pentingnya kepercayaan dalam layanan digital

perbankan. Karena proses operasional di balik sistem digital tidak terlihat langsung oleh nasabah, maka bank dituntut untuk membangun sistem keamanan yang kokoh dan menyampaikan informasi secara terbuka. Komunikasi yang jujur dan transparan sangat penting untuk meminimalkan ketidakpastian, serta menjaga rasa aman dalam penggunaan layanan digital. Oleh sebab itu, pengelolaan aspek keamanan, privasi, dan transparansi secara menyeluruh menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan nasabah di tengah transformasi digital sektor perbankan.

#### **Loyalitas Nasabah**

Menurut Anita (2023). Loyalitas nasabah diartikan sebagai kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan produk atau layanan perbankan secara berkelanjutan, yang dipengaruhi oleh terpenuhinya harapan nasabah terhadap kinerja bank. Loyalitas berkembang dari rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan hubungan yang terjalin antara nasabah dan bank. Saat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan misalnya dari sisi kecepatan layanan, keramahan pegawai, transparansi informasi, ataupun kemudahan akses layanan maka perlahan-lahan akan tumbuh kepercayaan yang semakin kuat. Kepercayaan ini berperan penting dalam mempererat hubungan emosional antara nasabah dan bank. Semakin dalam keterikatan emosional yang terbentuk, semakin tinggi pula kecenderungan nasabah untuk tetap setia menggunakan layanan bank tersebut, bahkan saat

ada tawaran produk serupa dari bank pesaing.

#### **III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam dinamika sosial berdasarkan sudut pandang dan pengalaman subjek yang diteliti. Menurut Rifai (2023), pendekatan kualitatif merupakan metode ilmiah yang digunakan untuk menelaah makna di balik berbagai fenomena sosial. Proses pengumpulan data dilakukan melalui teknik seperti observasi, wawancara mendalam, serta analisis dokumen, guna memperoleh pemahaman yang komprehensif.

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini diawali dengan tahap pencarian data, diikuti oleh proses pengolahan dan analisis yang dilakukan secara sistematis, serta berlandaskan pada prinsip keabsahan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk menjawab fokus permasalahan, pendekatan studi kasus dipilih sebagai metode utama dalam penelitian kualitatif deskriptif ini.

#### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank XYZ Unit Nongkojajar, sebuah lembaga keuangan yang berstatus sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Unit ini terletak di Kecamatan Tukur, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur, yang merupakan kawasan cukup strategis untuk menjangkau masyarakat sekitar. Sebagai bagian dari jaringan luas Bank XYZ di Indonesia, unit ini

menjalankan berbagai layanan perbankan yang mendukung kebutuhan finansial nasabah secara langsung maupun digital.

Peneliti telah melaksanakan serangkaian kegiatan dalam rangkaian penelitian yang dimulai sejak bulan Januari hingga Mei 2025. Kegiatan tersebut mencakup tahap studi pendahuluan, survei pra-riset, hingga penyusunan hasil akhir penelitian. Tahapan-tahapan ini disusun secara sistematis dan dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.

Pada bulan Januari 2025, peneliti memulai kegiatan dengan melakukan studi pendahuluan dan mengajukan judul penelitian kepada pihak yang berwenang. Memasuki bulan Februari, kegiatan dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner pra-riset serta penyusunan proposal penelitian sebagai bentuk perencanaan metodologis.

Selanjutnya, pada bulan Maret, peneliti mulai melakukan pengumpulan data primer maupun sekunder yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Tahapan ini berlanjut pada bulan April dengan kegiatan analisis data secara mendalam untuk memperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Selanjutnya pada bulan Mei 2025, peneliti memfokuskan diri pada proses penyusunan hasil penelitian sebagai tahap akhir dari rangkaian kegiatan tersebut. Seluruh tahapan ini dilakukan secara terstruktur guna memastikan bahwa penelitian berjalan sesuai dengan rencana dan menghasilkan temuan

yang relevan serta bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Berikut merupakan rentang waktu penelitian dalam tabel :

Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian				
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
Studi Pendahuluan					
Pengajuan judul penelitian					
Penyebaran Kuesioner Pra Riset					
Penyusunan Proposal					
Pengumpulan Data					
Analisis Data					
Penyusunan Hasil Penelitian					

Gambar 1. Tabel Waktu Penelitian

### Sumber Data dan Sampel

Penelitian ini memanfaatkan data primer dan sekunder untuk menggali secara komprehensif dampak digitalisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Bank Xyz, terutama dalam membangun kepercayaan serta kepuasan nasabah.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dan penyebaran kuesioner kepada nasabah aktif yang memanfaatkan layanan digital Bank Xyz, khususnya aplikasi Xyz. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mendapatkan gambaran pengalaman personal responden secara lebih mendalam dan kontekstual. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap pemanfaatan dan aksesibilitas layanan digital sebagai bagian dari penguatan data lapangan.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi dan literatur akademik, termasuk laporan tahunan Bank Xyz, artikel ilmiah, jurnal nasional yang

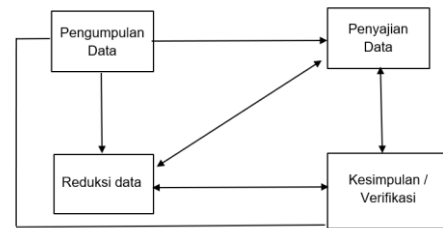
terakreditasi, publikasi Bank Indonesia, serta sumber informasi terpercaya lainnya yang tersedia secara digital. Data sekunder ini berperan penting dalam memperkaya analisis dan menghubungkan temuan di lapangan dengan teori maupun hasil studi sebelumnya.

Pemilihan sampel dilakukan secara purposif, yaitu dengan menetapkan kriteria khusus yang relevan dengan fokus penelitian. Adapun kriteria tersebut mencakup: (1) nasabah aktif Bank Xyz yang menggunakan layanan digital, (2) berusia minimal 17 tahun, dan (3) bersedia berpartisipasi secara sukarela dalam wawancara atau pengisian kuesioner. Berdasarkan kriteria tersebut, peneliti menetapkan empat partisipan yang dipilih melalui metode *non-probability sampling* jenis *purposive sampling*, mengingat kesesuaian mereka dengan kebutuhan data yang ingin diperoleh.

### Metode Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data diawali dengan proses konseptualisasi, yakni penyusunan kerangka konseptual yang dilakukan sebelum data dikumpulkan di lapangan. Kerangka ini dibangun melalui aktivitas observasi, wawancara, serta pengumpulan informasi dari berbagai sumber lain secara terencana dan sistematis. Tujuannya adalah agar data yang diperoleh dapat dipahami dan diinterpretasikan secara jelas dan terarah. Penelitian ini mengadopsi pendekatan analisis data dari Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahapan utama: pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), dan penyajian data (*data*

*display*). Seluruh proses tersebut diakhiri dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi temuan, sebagaimana dijelaskan oleh Kutsiyyah (2021).



Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa pendekatan penelitian yang digunakan bersifat iteratif, di mana setiap tahapan saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan proses. Proses tersebut mencakup langkah-langkah mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan kegiatan di lapangan, hingga penyempurnaan akhir dari hasil penelitian.

Dalam hal analisis data, peneliti mengikuti serangkaian tahapan sistematis, yang meliputi:

#### a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan perumusan kesimpulan. Teknik yang digunakan antara lain observasi langsung, wawancara, dokumentasi, serta telaah pustaka, termasuk referensi dari jurnal ilmiah yang relevan.

#### b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Setelah data dikumpulkan, peneliti kemudian menyusun dan menyederhanakan informasi

yang diperoleh agar lebih terstruktur. Proses ini melibatkan penyaringan, pemilahan, dan pemfokusan data sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dengan demikian, informasi yang tersedia menjadi lebih jelas dan terarah, sehingga mempermudah proses analisis selanjutnya (Agama et al., 2022).

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Tahapan ini bertujuan untuk menyusun data dalam bentuk yang mudah dipahami, sehingga memudahkan peneliti dalam mengamati pola, gejala, atau permasalahan yang muncul. Penyajian data bisa berbentuk uraian naratif, bagan, maupun bentuk visual lainnya yang mendukung pemahaman secara menyeluruh terhadap konteks penelitian.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir adalah merumuskan kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan ini tidak hanya berdasar pada temuan lapangan, tetapi juga diperkuat oleh proses verifikasi melalui bukti yang ditemukan selama penelitian. Apabila tidak terdapat bukti pendukung yang memadai, maka kesimpulan tersebut masih dianggap sementara. Namun, jika didukung oleh data yang valid, maka kesimpulan yang diambil dapat dinyatakan sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN Kepercayaan Nasabah Terhadap Digitalisasi Perbankan

Hasil wawancara dengan empat karyawan di Divisi Customer Service Bank Xyz mengungkapkan bahwa digitalisasi layanan perbankan membawa pengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan nasabah. Menurut Mundir et al., (2022) kepercayaan merupakan prasyarat mutlak dalam penggunaan layanan digital perbankan. Digitalisasi tidak secara otomatis menciptakan kepercayaan, melainkan harus dikelola secara menyeluruh mulai dari sisi teknologi, komunikasi, hingga edukasi untuk menciptakan kepercayaan pada nasabah. Nasabah merasa lebih percaya karena transaksi dapat dilakukan dengan cepat, akses menjadi lebih fleksibel, serta sistem digital menyediakan transparansi melalui fitur notifikasi instan dan riwayat transaksi yang bisa dipantau kapan saja. Meski demikian, proses digitalisasi ini tidak terlepas dari tantangan. Masalah teknis seperti gangguan sistem, hingga rendahnya pemahaman digital di kalangan nasabah tertentu terutama yang berusia lanjut atau baru pertama kali menggunakan layanan digital menjadi hambatan nyata. Ketika terjadi kesalahan sistem, kepercayaan nasabah sempat goyah. Namun, respons cepat dan edukasi yang ramah dari pihak customer service mampu meminimalisir kekhawatiran dan membangun kembali rasa aman bagi nasabah.

Dalam hal ini, peran customer service menjadi sangat penting. Mereka tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi



juga menjadi jembatan yang menghubungkan kecanggihan teknologi dengan kenyamanan emosional nasabah. Berdasarkan observasi ini, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah tidak semata-mata tumbuh dari kepraktisan teknologi, tetapi juga dari sejauh mana bank mampu merespons keluhan dengan cepat, menjaga keamanan sistem, serta memberikan kepastian layanan di tengah arus digital yang terus berkembang.

### **Faktor Utama Ketidakpercayaan Nasabah Pada Layanan Digital**

Menurut Mukhra, U. H., dkk (2024), ketidakpercayaan nasabah muncul sebagai respons terhadap persepsi risiko yang tinggi dalam penggunaan layanan perbankan digital. Hal ini terutama berkaitan dengan ketakutan terhadap penyalahgunaan data pribadi, potensi pencurian dana, dan kegagalan sistem saat proses transaksi berlangsung. Selanjutnya, Purnama, M. R. (2022) menyatakan bahwa ketidakpercayaan terhadap layanan digital di perbankan publik sering kali muncul karena tingkat literasi digital yang masih rendah, kurangnya interaksi langsung dengan petugas, serta anggapan bahwa aplikasi perbankan rentan mengalami gangguan teknis atau bahkan penipuan. Berdasarkan observasi, sebagian besar nasabah terutama dari kalangan lanjut usia serta mereka yang kurang akrab dengan teknologi masih menyimpan keraguan terhadap keamanan layanan digital. Kekhawatiran tersebut mencakup risiko pembobolan akun, kehilangan saldo saat ponsel hilang, hingga penyalahgunaan data pribadi.

Ketidakhahaman mengenai fitur keamanan seperti enkripsi data, OTP, dan autentikasi biometrik menjadi salah satu faktor utama yang memicu rasa tidak aman tersebut.

Selain aspek keamanan, faktor teknis juga memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna. Gangguan akses aplikasi, lambannya server, hingga proses pemeliharaan sistem yang tidak diinformasikan secara jelas seringkali menimbulkan ketidaknyamanan. Dalam kondisi tertentu, terutama ketika nasabah membutuhkan layanan secara cepat, kendala teknis sekecil apapun dapat menimbulkan kesan negatif yang bertahan lama, meskipun sistem telah diperbaiki. Di sisi lain, respons layanan yang dirasa lambat atau kurang solutif turut memperkuat persepsi negatif terhadap layanan digital. Nasabah berharap adanya penanganan cepat dan efisien, sejalan dengan citra teknologi yang seharusnya serba instan. Dari hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistem yang ditawarkan, tetapi juga pada kualitas layanan, edukasi yang berkelanjutan, serta komunikasi yang transparan untuk membangun kepercayaan dan pemahaman nasabah terhadap sistem digital yang digunakan.

### **Strategi Bank Xyz Meningkatkan Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah**

Strategi adalah landasan dari tujuan organisasi yang direncanakan dan dikelola untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi tidak hanya memberikan arahan, tetapi juga harus mampu mewujudkan bukti nyata dari

pencapaian tujuan tersebut, seperti ekspansi, intensifikasi, pemulihan, dan diversifikasi (Ana, D. E., & Zunaidi, A. 2022). Penerapan strategi yang tepat sangat penting untuk dapat mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap berbagai inovasi perbankan digital. Bank Xyz menunjukkan komitmen kuat dalam memperkuat sistem keamanan digital dengan menghadirkan fitur-fitur berlapis seperti biometrik, kode OTP, dan pemisahan PIN. Langkah ini menjadi respons atas meningkatnya kekhawatiran nasabah terhadap isu keamanan siber. Kepercayaan pun perlahan tumbuh seiring keyakinan nasabah bahwa sistem perbankan tidak hanya modern, tetapi juga aman dan dapat diandalkan.

Di sisi lain, Bank Xyz juga terus menyempurnakan layanan dengan mengembangkan fitur-fitur yang mempermudah aktivitas perbankan, seperti tarik tunai tanpa kartu, QRIS, hingga integrasi layanan investasi dalam satu aplikasi. Inovasi ini menjadikan mobile banking sebagai platform yang tidak hanya praktis, tetapi juga efisien dalam mendukung kebutuhan finansial nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan juga menjadi perhatian utama. Bank secara aktif melatih tim customer service agar mampu mendampingi nasabah, khususnya mereka yang masih awam terhadap layanan digital. Nasabah pun diberi ruang untuk menyampaikan masukan melalui mekanisme umpan balik yang rutin dan langsung ditindaklanjuti oleh tim teknis. Pendekatan ini mencerminkan keseriusan bank dalam mendengar dan merespons kebutuhan pengguna.

Selain itu, komunikasi digital diperkuat melalui saluran resmi seperti live chat, media sosial, dan email, yang semuanya menerapkan standar pelayanan cepat dan akurat. Bank Xyz juga menjalankan kampanye literasi digital, khususnya bagi pelaku UMKM dan kelompok lansia, sebagai upaya memperluas pemahaman masyarakat terhadap transformasi digital di sektor perbankan.

Berikut merupakan layanan live chat Bank Xyz pada salah satu platform media sosial yaitu X :



Layanan tersebut membuktikan bahwa kualitas layanan dan nasabah sangat diprioritaskan terutama dalam hal komunikasi, bank memprioritaskan kecepatan dan kualitas respons melalui email, Twitter, dan live chat, menegaskan bahwa di balik setiap fitur digital ada tim yang peduli. Di sisi lain, Bank Xyz juga menyediakan program edukasi melalui webinar dan kampanye media sosial terutama untuk UMKM yang juga dapat memperkuat literasi digital sekaligus membangun ikatan emosional, menjadikan nasabah lebih dari sekadar pengguna, tetapi mitra yang tumbuh bersama bank.

## V. KESIMPULAN

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Digitalisasi perbankan di Bank Xyz membuat transaksi jadi lebih cepat, mudah diakses, dan transparan nasabah bisa melihat notifikasi instan dan riwayat transaksi secara real-time. Namun, gangguan sistem dan keterbatasan literasi digital, terutama di kalangan lansia, kerap menimbulkan kebingungan dan keraguan. Namun secara perlahan kepercayaan nasabah pulih berkat peran krusial divisi customer service dalam merespons keluhan dengan cepat, memberi penjelasan yang jelas, dan terus mengedukasi pengguna. Hal tersebut membuktikan bahwa kepercayaan tidak hanya dibangun oleh teknologi yang andal, tetapi juga oleh kualitas layanan dan kepastian dalam setiap langkah digital.
2. Kepercayaan nasabah pada layanan digital perbankan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh perasaan dan pengalaman mereka sehari-hari. Banyak nasabah merasa khawatir akunnya dibobol atau saldo hilang jika ponsel rusak atau hilang, karena kurangnya pemahaman mengenai enkripsi, OTP, dan biometrik. Selain itu gangguan akses seperti aplikasi bermasalah, server lambat, atau maintenance tanpa pemberitahuan juga mudah menurunkan kepercayaan, terutama jika menimbulkan stigma negatif yang sulit dihilangkan. Antarmuka yang rumit bagi pengguna awam dan respons bank yang lama saat terjadi masalah juga dapat memperburuk keadaan. Dengan ini, menghadirkan teknologi saja tidak cukup, bank perlu terus memberi edukasi, membuka komunikasi yang baik dengan pengguna, serta melakukan respons cepat agar nasabah merasa aman dan percaya setiap kali bertransaksi digital.
3. Bank Xyz secara perlahan berhasil menumbuhkan kepercayaan nasabah dengan menggabungkan teknologi mutakhir, pendekatan personal, dan edukasi yang berkelanjutan. Setiap transaksi dijamin keamanannya dengan penerapan biometrik, OTP, dan PIN terpisah, sementara satu aplikasi menyatukan fasilitas tarik tunai tanpa kartu, pembayaran QRIS secara praktis. Selain mengandalkan inovasi fitur, Bank Xyz juga menyediakan pendampingan langsung pada saat aktivasi akun dan layanan video call untuk konsultasi, didukung oleh tim support yang terus menjalani pelatihan agar mampu merespons kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat. Masukan dari rating Play Store maupun survei internal ditindaklanjuti secara sigap oleh tim pengembang, sehingga nasabah merasa suaranya benar-benar diperhatikan. Komunikasi responsif melalui live chat, email, dan media sosial, dipadu dengan program literasi digital

bagi masyarakat dan UMKM, semakin memperkuat hubungan emosional antara bank dan nasabah. Strategi yang diterapkan Bank Xyz tersebut mewujudkan ekosistem digital Bank Xyz yang tidak hanya canggih, tetapi juga berorientasi pada kepuasan dan keberlanjutan layanan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka dapat diberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Adapun saran-saran akan dituliskan sebagai berikut:

### **Bagi Peneliti**

Waktu dalam penelitian ini relatif singkat, oleh karena itu penelitian selanjutnya disarankan untuk mempersiapkan waktu yang lebih panjang sehingga dapat menjangkau sumber informasi lebih luas untuk memaksimalkan penelitian. Hasil penelitian ini akan lebih baik jika cakupan penelitian diperluas, baik dari sisi wilayah maupun unit kerja yang dijadikan objek, hal tersebut akan memberikan gambaran yang lebih luas tentang bagaimana digitalisasi dipahami dan dijalankan dalam konteks yang beragam. Selain itu, melibatkan nasabah sebagai informan juga akan memperkaya sudut pandang dan menguatkan penelitian.

### **Bagi PT. Bank Xyz**

Bank Xyz perlu terus membangun pendekatan digital yang tidak hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga memperhatikan

kebutuhan nyata para penggunanya. Literasi digital yang ditawarkan sebaiknya tidak bersifat teknis, melainkan juga dibentuk dalam pola komunikasi yang mudah dipahami oleh semua kalangan masyarakat, termasuk mereka yang belum akrab dengan layanan digital seperti kelompok lansia dan pengguna baru. Edukasi yang dikemas secara ringan, namun tetap informatif dan berkelanjutan, akan sangat membantu memulihkan keraguan yang sering muncul akibat minimnya pemahaman.

Di sisi lain, peran customer service sudah semestinya lebih dari sekadar menjawab pertanyaan, mereka juga bisa menjadi kunci utama yang menumbuhkan rasa percaya, terutama ketika nasabah mengalami kendala teknis. Pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif akan membuat pengguna merasa bahwa mereka tidak berinteraksi dengan sistem, melainkan dengan institusi yang benar-benar hadir untuk mendampingi. Di tengah pesatnya transformasi digital, sentuhan manusiawi dalam pelayanan justru menjadi nilai tambah yang bagi pengalaman nasabah terhadap pelayanan bank.

Bank juga perlu lebih transparan dalam menyampaikan informasi, khususnya mengenai jadwal pemeliharaan sistem atau gangguan teknis dengan memberikan notifikasi yang jelas dan disampaikan secara real-time, dengan begitu maka Bank Xyz dapat mengurangi rasa cemas di kalangan pengguna, serta menepis persepsi negatif yang bisa saja muncul akibat kurangnya komunikasi. Di saat yang sama, penting pula bagi bank untuk secara

aktif membuka ruang dialog dengan nasabah, baik melalui survei, ulasan aplikasi, maupun kanal resmi lainnya. Bila pengguna merasa pendapat mereka didengarkan dan menjadi bagian dari proses pengembangan, maka loyalitas dan rasa percaya akan tumbuh secara alami.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agama, P., Di, I., & Medan, M. A. N. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*. Vol 3 (2): 147–153.  
<https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>
- Ana, D. E., & Zunaidi, A. (2022). Strategi perbankan syariah dalam memenangkan persaingan di masa pandemi Covid-19. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*. Vol 1 (1): 167-188.  
<https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings/article/view/216>
- Anwar, S. (2022). Bank dan Lembaga Keuangan. CV. Green Publisher Indonesia.
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 2 (1): 401-423.
- Fahlevvi, M. R., Kobak, A. N. Y., & Kainakaimu, E. M. (2025). Inovasi Digital Dan Tata Kelola Potensi Wilayah Melalui Transformasi Pemerintahan Digital Di Kelurahan Vim. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*. Vol 8(3).
- Go, E. L. R. (2023). Persepsi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Mobile Banking Jconnect Pada Bank Jatim Kantor cabang Pembantu Rungkut Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).  
<http://eprints.perbanas.ac.id/11709/>
- Haniko, P., Mayliza, R., Lubis, S., Sappaile, B. I., & Hanim, S. A. (2023). Pemanfaatan Media Pembelajaran Online Untuk Memudahkan Guru Dalam Penyampaian. Vol 4 (2): 2862–2868.
- Heryana, N., Kom, M., Muhammad Fuad, S. E., Titi Nugraheni, S. E., MM, M., Darnilawati, S. E., ... & SE, M. (2023). UMKM dalam Digitalisasi Nasional. Cendikia Mulia Mandiri.
- Julianti, D. (2024). Strategi Kebijakan Penguatan Pelayanan Publik Dan Pengawasan Perizinan Berusaha Dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*. Vol 2 (2): 324-363.  
<https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/kybernology/article/view/131>

- Kurniawan, T. (2022). Urgensi Pengesahan RUU Perlindungan Data Pribadi dalam Digitalisasi Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Smart Government. *Jurnal Hukum UNNES*.
- Kutsiyyah, K. (2021). Analisis Fenomena Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi (Harapan Menuju Blended Learning). *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*. Vol 3 (4): 1460–1469.  
<https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i4.580>
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability*. Vol 16 (7): 2818.  
<https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Madhyastha, M. A. R. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Penggunaan Aplikasi Layanan Publik. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*. Vol 6 (3): 1597-1625.  
<https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2598>
- Manar, D. G., & Alfirdaus, L. K. (2023). Analisis Kegagalan Inovasi Pemerintah Daerah. *Politika: Jurnal Ilmu Politik*. Vol 14 (1): 18-30.  
<https://doi.org/10.14710/politika.14.1.2023.18-30>
- Mukhra, U. H., Makruf, J. J., Kesuma, T. M., Nizam, A., & Siregar, M. R. (2024). Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah. Syiah Kuala University Press.
- Mundir, A., Nizar, M., & Athiroh, D. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*. Vol 2 (1): 1-17.  
<https://doi.org/10.30739/jpsda.v2i1.1273>
- Purnama, M. R. (2022). Literasi Digital Sebagai Upaya Penanggulangan Hoax Pada Tirta. Id Maret 2021 (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah).
- Putri, N. R., Priyani, N., & Parhusip, J. (2024). Analisis Distribusi Proporsi Pengguna Ti Berdasarkan Data Penggunaan Internet Di Indonesia. *Informatika: Jurnal Teknik Informatika dan Multimedia*. Vol 4 (2): 01-07.  
<https://doi.org/10.51903/informatika.v4i2.823>
- Rahmadhani, R. (2025). Analisis Dampak AKuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah (Survey Pada Bank Syariah Indonesia Kota Palembang) (Doctoral dissertation, Universitas Indo Global Mandiri).

- Rifai, Y. (2023). Analisis Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pengumpulan Data Penelitian Ilmiah pada Penyusunan Penelitian Mini. *Cendikia Inovatif Dan Berbudaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. Vol 1 (1): 31-37.  
<https://doi.org/10.59996/cendib.v1i1.155>
- Sari, T. P. (2024). Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang (Doctoral dissertation, IAIN Metro).  
<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/10980/>