

Digital Banking sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Konvensional)

Kartika Dyah Nurwiani¹, Dyah Putri Kusstia Dewi², Yuniar Jamil Syahrir Bakhri³, Zainal Mustaqim⁴, Diana Pramudya Wardhani⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Indonesia

E-mail: kartikadyah324@gmail.com¹, dyahputrikusstiadewi@gmail.com², rjamil20@gmail.com³, zainalmustaqim71@gmail.com⁴, diana_pramudyawardhani@umpo.ac.id⁵

Article History:

Received: 12 Januari 2026

Revised: 16 Februari 2026

Accepted: 26 Februari 2026

Keywords: *Digital Banking, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Bank Konvensional, Transformasi Digital, Layanan Perbankan*

Abstract: *Perkembangan teknologi informasi mendorong bank konvensional untuk melakukan transformasi layanan melalui penerapan digital banking sebagai strategi peningkatan kualitas layanan nasabah. Digital banking tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kemudahan akses, kecepatan layanan, keamanan, serta kenyamanan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran digital banking sebagai strategi peningkatan kualitas layanan nasabah pada bank konvensional. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus berbasis penelitian terdahulu (literature-based case study), melalui penelaahan artikel ilmiah dan jurnal terakreditasi Sinta yang relevan dengan topik digital banking dan kualitas layanan. Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis isi (content analysis) untuk mengidentifikasi pola dan temuan utama dari penelitian sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digital banking berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan nasabah, yang tercermin dari kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan layanan, serta meningkatnya kepercayaan dan kepuasan nasabah.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi yang signifikan dalam industri perbankan, baik dari sisi operasional maupun pola pelayanan kepada nasabah. Transformasi ini ditandai dengan semakin luasnya penerapan digital banking sebagai bagian integral dari strategi pelayanan perbankan modern. *Digital banking* tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi keuangan, tetapi juga menjadi medium utama dalam penyediaan layanan perbankan yang lebih cepat, efisien, dan fleksibel sesuai dengan kebutuhan nasabah. Melalui pemanfaatan teknologi digital, bank mampu menghadirkan layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, sehingga mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka di kantor cabang (Abubakar, 2022).

Digital banking tidak lagi dipandang hanya sebagai sarana pendukung transaksi keuangan, melainkan telah berkembang menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah. Melalui layanan digital, bank dapat menyediakan kemudahan akses, mempercepat waktu respons layanan, serta menghadirkan pengalaman layanan yang lebih fleksibel dan personal. Hal ini menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah (Febriyani, dkk., 2025).

Bagi bank konvensional, transformasi digital merupakan suatu keharusan untuk tetap relevan di tengah perubahan perilaku nasabah yang semakin digital-oriented. Nasabah saat ini mengharapkan layanan perbankan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa hambatan waktu maupun lokasi. Kondisi ini menuntut bank konvensional untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna mempertahankan kualitas layanan yang kompetitif (Winasis dan Riyanto, 2020).

Namun demikian, penerapan digital banking juga menghadirkan tantangan tersendiri bagi bank konvensional. Persaingan yang semakin ketat dengan bank digital murni dan perusahaan financial technology (fintech) mendorong bank konvensional untuk terus meningkatkan inovasi layanan. Bank tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan digital, tetapi juga memastikan kualitas layanan tersebut tetap konsisten dan sesuai dengan ekspektasi nasabah.

Strategi digital banking mencakup berbagai inovasi teknologi, seperti *mobile banking*, *internet banking*, serta pengembangan fitur digital yang terintegrasi. Inovasi tersebut bertujuan untuk memperkaya pengalaman nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Melalui strategi ini, bank diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memberikan nilai tambah bagi nasabah.

Selain meningkatkan efisiensi layanan, digital banking juga memungkinkan bank untuk memantau dan mengevaluasi kualitas layanan secara lebih akurat. Pemanfaatan data analitik dan umpan balik nasabah memberikan peluang bagi bank untuk mengidentifikasi kebutuhan nasabah serta melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, digital banking menjadi sarana penting dalam pengelolaan kualitas layanan perbankan.

Meskipun demikian, implementasi digital banking juga dihadapkan pada sejumlah risiko, seperti ancaman keamanan siber, persepsi risiko pengguna, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia. Tantangan tersebut dapat memengaruhi kualitas layanan apabila tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, bank konvensional perlu memastikan bahwa pengembangan digital banking disertai dengan penguatan sistem keamanan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut peran digital banking sebagai strategi peningkatan kualitas layanan nasabah pada bank konvensional. Ketertarikan ini didasari oleh pentingnya pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana implementasi digital banking mampu meningkatkan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan layanan, sekaligus menjawab tantangan persaingan dan perubahan kebutuhan nasabah di era digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai efektivitas digital banking dalam meningkatkan kualitas layanan serta menjadi bahan pertimbangan bagi bank konvensional dalam merumuskan strategi pelayanan yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus berbasis penelitian terdahulu (*literature-based case study*), yang bertujuan untuk menganalisis peran digital banking sebagai strategi peningkatan kualitas layanan nasabah pada bank konvensional. Studi

kasus dalam penelitian ini tidak dilakukan melalui pengumpulan data lapangan secara langsung, melainkan melalui penelaahan terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dan terpublikasi pada jurnal terakreditasi Sinta. Fokus kajian diarahkan pada temuan empiris terkait implementasi *digital banking*, kualitas layanan, serta respons nasabah pada bank konvensional di Indonesia. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, dengan menghimpun artikel ilmiah, jurnal nasional terakreditasi Sinta, serta publikasi akademik lainnya yang berkaitan dengan *digital banking* dan kualitas layanan nasabah. Artikel yang dipilih diseleksi berdasarkan kesesuaian topik, kredibilitas sumber, serta keterkaitan dengan konteks perbankan konvensional. Data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema-tema utama seperti strategi digital banking, dimensi kualitas layanan, dan dampak terhadap kepuasan nasabah. Teknik analisis data menggunakan analisis isi (*content analysis*), yaitu dengan mengkaji, membandingkan, dan menginterpretasikan temuan penelitian terdahulu secara sistematis. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi pola, persamaan, dan perbedaan hasil penelitian terkait efektivitas digital banking dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian Sugihyanto dan Arsiah (2023) dalam *International Journal of Islamic Education, Research and Multiculturalism (IJIERM)*, implementasi digital banking terbukti berperan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah pada bank konvensional. Digital banking memungkinkan nasabah memperoleh layanan secara cepat, fleksibel, dan mudah diakses tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu memperkuat dimensi kualitas layanan, khususnya dari aspek kecepatan pelayanan dan kemudahan akses.

Lebih lanjut, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan digital banking berkontribusi terhadap peningkatan kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Fitur mobile banking dan internet banking menghadirkan layanan yang efisien, responsif, serta mendukung pengalaman layanan yang lebih modern. Dengan demikian, digital banking tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga menjadi media utama dalam membangun persepsi kualitas layanan yang positif pada bank konvensional.

Penelitian Deltua dkk. (2024) dalam *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan* menunjukkan bahwa penerapan digital banking memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan nasabah. Pemanfaatan layanan digital memungkinkan proses transaksi menjadi lebih cepat dan efisien, sekaligus meningkatkan fleksibilitas layanan perbankan. Temuan ini menegaskan bahwa digital banking merupakan bagian penting dari strategi pelayanan bank konvensional dalam memenuhi kebutuhan nasabah di era digital.

Hasil studi kasus Deltua dkk. (2024) menegaskan bahwa kualitas layanan digital banking tercermin dari kemudahan penggunaan sistem, keandalan layanan, kecepatan transaksi, serta tingkat keamanan yang dirasakan oleh nasabah. Sistem digital yang dirancang secara sederhana dan mudah dipahami memudahkan nasabah dalam mengakses berbagai layanan perbankan tanpa hambatan teknis yang berarti.

Selain itu, stabilitas sistem dan jaminan keamanan transaksi menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi nasabah. Kondisi ini berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan nasabah terhadap bank, yang pada akhirnya berperan penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan demikian, kualitas sistem digital menjadi faktor kunci dalam mendukung strategi peningkatan kualitas layanan pada bank konvensional.

Hasil penelitian Iqbal dkk. (2019) menunjukkan bahwa digital banking tidak hanya berfungsi

sebagai sarana transaksi, tetapi juga menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah pada bank konvensional. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan bank menyediakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh nasabah dengan mobilitas tinggi. Transformasi digital ini memperkuat peran bank dalam menghadirkan layanan yang efisien dan berorientasi pada kenyamanan pengguna.

Selain itu, penelitian Iqbal dkk. (2019) menegaskan bahwa manfaat yang dirasakan nasabah, seperti efisiensi waktu, kemudahan transaksi, serta penghematan biaya, berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan. Didukung oleh sistem keamanan yang memadai dan kelengkapan fitur layanan, digital banking mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah. Dengan demikian, kualitas layanan bank konvensional semakin dipersepsikan positif melalui pemanfaatan layanan digital yang optimal.

Penelitian Hery Subowo, Tria Adella Noviantika, dan Samuel Sumantri (2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Temuan ini relevan dengan kualitas layanan nasabah, karena kemudahan dan kepercayaan mencerminkan pelayanan yang responsif dan profesional. Layanan digital yang mudah dipahami dan dapat diandalkan memperkuat persepsi nasabah terhadap mutu layanan bank konvensional.

Lebih lanjut, hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa persepsi risiko tidak menjadi penghambat utama dalam penggunaan mobile banking, khususnya pada generasi milenial. Hal ini menunjukkan bahwa selama bank mampu menjaga keamanan sistem digital, risiko tidak menurunkan kualitas layanan yang dirasakan nasabah. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa digital banking merupakan strategi efektif bagi bank konvensional dalam meningkatkan kualitas layanan melalui kemudahan, keamanan, dan kepercayaan nasabah.

Berdasarkan sintesis hasil berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa digital banking memiliki peran strategis sebagai sarana peningkatan kualitas layanan nasabah pada bank konvensional. Temuan-temuan sebelumnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan layanan, serta kepercayaan nasabah merupakan faktor utama yang membentuk persepsi kualitas layanan dalam pemanfaatan digital banking. Pada bank konvensional, digital banking tidak hanya diposisikan sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai strategi pelayanan yang mampu meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan nasabah secara berkelanjutan. Oleh karena itu, implementasi digital banking yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan nasabah menjadi kunci dalam mewujudkan kualitas layanan yang unggul sesuai dengan tuntutan perkembangan industri perbankan di era digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa digital banking memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah pada bank konvensional. Penerapan digital banking memungkinkan bank menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, aman, dan fleksibel, sehingga mampu meningkatkan kenyamanan serta kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Hal ini menunjukkan bahwa digital banking menjadi sarana penting dalam menjawab kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan perbankan yang efisien dan modern.

Selain itu, kualitas layanan digital banking dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan layanan, serta kelengkapan fitur digital yang disediakan. Faktor-faktor tersebut membentuk persepsi positif nasabah terhadap kualitas layanan perbankan secara keseluruhan dan mendorong peningkatan kepercayaan terhadap bank konvensional. Dengan demikian, digital banking tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi,

tetapi juga sebagai strategi pelayanan yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing bank konvensional di era digital.

DAFTAR REFERENSI

- Abubakar, L. (2022). Penguatan regulasi: Upaya percepatan transformasi digital perbankan di era ekonomi digital. *Masalah-Masalah Hukum*.
- Deltua, S. N., Arham, Q. L., Putri, C. P., & Lestari, P. (2024). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Karyawan Dan Mahasiswa Politeknik 'Aisyiyah Sumatera Barat). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak*, 4(1), 1-6.
- Febriyani, A., La Victoria, H., Afriliani, S., & Nurbaiti, N. (2025). Strategi Pengelolaan Sistem Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Sumut Syariah. *Journal of Economics and Economic Education*, 2(2), 120-129.
- Iqbal, M., & Hasan, A. (2022). Pengaruh teknologi informasi, manfaat, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking (Studi kasus pada nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 333-356.
- Subowo, H., Noviantika, T. A., & Sumantri, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan Pada Generasi Millenials Dalam Menggunakan Mobile Banking: Studi Kasus Pada Nasabah Bank BCA. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 3(2), 91-100.
- Sugihyanto, T., & Arsjah, R. J. (2023). The effect of digital banking, digital transformation on the efficiency of commercial banks in Indonesia. *International Journal of Islamic Education, Research and Multiculturalism (IJIERM)*, 5(2), 387-408.
- Winasis, S., & Riyanto, S. (2020). Transformasi digital di industri perbankan indonesia: dampak pada stress kerja karyawan. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 7(1), 55-64.