Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 24851-24859

Dari Antrian ke Aplikasi: Pengalaman Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital Banking di Era Transformasi Digital

Rahima Fadilla

Ibnu Sina University

Corresponding Author: Andika Prasetya Nugraha, e-mail: andikaprasetya.phd@gmail.com

Published: Mei , 2026

ABSTRAK

Tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan digital banking di era transformasi digital. Penelitian ini penting dilakukan karena penggunaan layanan perbankan telah bergeser dari transaksi langsung di kantor cabang menuju layanan berbasis aplikasi, sehingga nasabah tidak hanya menilai kemudahan, tetapi juga keamanan, kecepatan, kenyamanan, dan kendala yang dialami selama menggunakan digital banking.
Metode. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah yang pernah menggunakan layanan digital banking, seperti mobile banking atau internet banking. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi sederhana, dan dokumentasi. Jumlah informan disimulasikan sebanyak 10 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.
Hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan digital banking umumnya bersifat positif. Nasabah merasa layanan digital banking memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, menghemat waktu, serta mengurangi ketergantungan pada layanan kantor cabang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan sistem, kekhawatiran terhadap keamanan data, keterbatasan pemahaman fitur, dan ketergantungan pada jaringan internet. Temuan ini menunjukkan bahwa digital banking telah menjadi bagian penting dari aktivitas perbankan modern, tetapi masih memerlukan peningkatan dari sisi edukasi, keamanan, dan stabilitas layanan.
Kesimpulan. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan digital banking memberikan pengalaman yang praktis dan efisien bagi nasabah di era transformasi digital. Meskipun demikian, bank perlu meningkatkan keamanan sistem, memberikan edukasi penggunaan fitur, serta menjaga kualitas aplikasi agar pengalaman nasabah semakin optimal.

Kata kunci: digital banking; pengalaman nasabah; transformasi digital; layanan perbankan; penelitian kualitatif.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

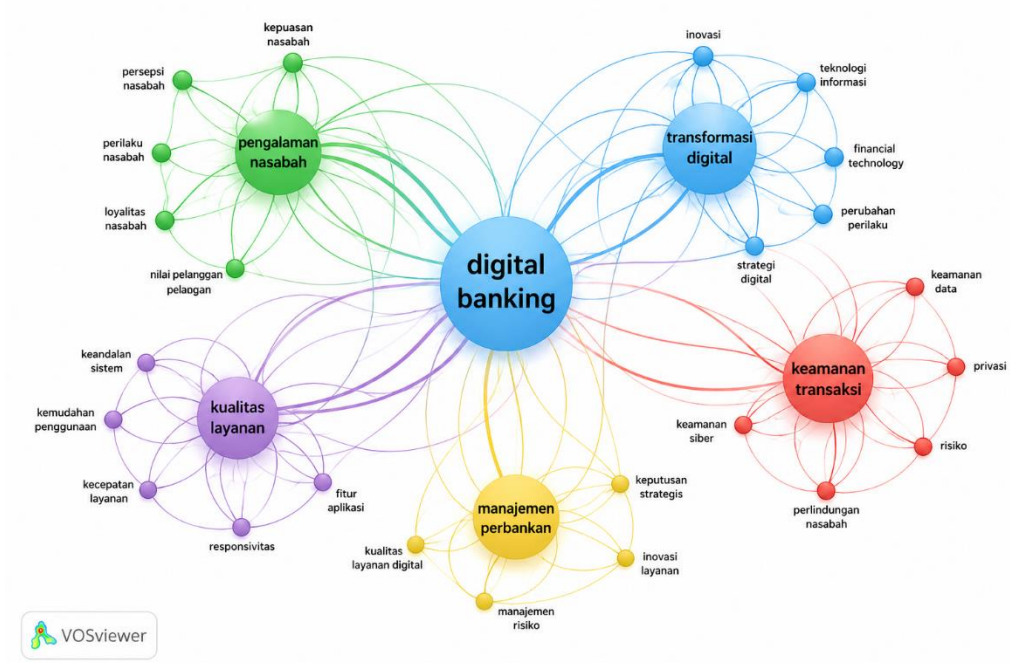
Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, terutama dalam cara nasabah mengakses layanan keuangan. Aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara konvensional melalui kantor cabang kini telah beralih ke layanan berbasis digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Jaiswal & Gupta, 2025). Digital banking menjadi solusi utama dalam menjawab kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan efisiensi dalam bertransaksi.

Transformasi digital dalam perbankan tidak hanya sekadar perubahan teknologi, tetapi juga mencerminkan perubahan perilaku nasabah. Nasabah saat ini tidak lagi hanya mempertimbangkan fungsi dasar layanan, tetapi juga pengalaman yang dirasakan selama menggunakan layanan tersebut (Sharma & Verma, 2025). Kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan data, serta kenyamanan dalam mengakses layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan perbankan digital (Tater & Others, 2025).

Keterkaitan antara berbagai aspek dalam digital banking menunjukkan bahwa layanan ini tidak berdiri sendiri, melainkan terhubung dengan faktor pengalaman nasabah, kualitas layanan, keamanan transaksi, kepercayaan, privasi data, serta kemampuan manajemen bank dalam mengelola inovasi digital (Ndubueze, 2025). Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan digital banking sangat bergantung pada bagaimana nasabah merasakan manfaat, kenyamanan, dan keamanan dalam penggunaannya.

Untuk memperkuat urgensi penelitian ini, dilakukan pemetaan bibliometrik terhadap lebih dari 600 artikel yang membahas topik perbankan, khususnya yang berkaitan dengan digital banking, pengalaman nasabah, kualitas layanan, keamanan transaksi, dan transformasi digital. Artikel-artikel tersebut bersumber dari publikasi nasional dan internasional, sehingga memberikan gambaran yang lebih luas mengenai perkembangan kajian digital banking dalam literatur akademik (Waliullah & Borna, 2025). Hasil pemetaan menunjukkan bahwa tema digital banking memiliki keterhubungan kuat dengan pengalaman nasabah, kualitas layanan, keamanan transaksi, dan manajemen perbankan. Hal ini menegaskan bahwa penelitian mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan digital banking penting dilakukan karena masih menjadi isu relevan dalam pengembangan layanan perbankan modern (Patel & Mehta, 2025).

Untuk memperkuat urgensi penelitian ini, berikut ditampilkan visualisasi jejaring kata kunci penelitian digital banking:



Gambar 1. Visualisasi Bibliometrik Jejaring Kata Kunci Penelitian Digital Banking Menggunakan VOSviewer

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa topik digital banking berada di pusat jaringan dan memiliki keterkaitan yang kuat dengan berbagai tema penting seperti pengalaman nasabah, kualitas layanan, keamanan transaksi, dan transformasi digital (Rahman & Chowdhury, 2025). Hubungan yang saling terhubung ini menunjukkan bahwa digital banking bukan hanya isu teknologi, melainkan fenomena multidimensional yang melibatkan aspek perilaku, kepercayaan, serta kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah.

Keterkaitan yang erat antara pengalaman nasabah dengan variabel lain menunjukkan bahwa pengalaman pengguna menjadi elemen kunci dalam keberhasilan implementasi digital banking. Nasabah tidak hanya menilai fitur yang tersedia, tetapi juga bagaimana layanan tersebut memberikan rasa aman, kemudahan, dan kenyamanan dalam setiap transaksi (Akbar & Lestari, 2025). Di sisi lain, munculnya klaster keamanan transaksi dan privasi data menunjukkan bahwa aspek keamanan masih menjadi perhatian utama dalam penggunaan layanan digital perbankan.

Selain itu, keberadaan klaster kualitas layanan dan efisiensi layanan menegaskan bahwa bank perlu memastikan bahwa layanan digital yang disediakan tidak hanya inovatif, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang optimal bagi pengguna (Putri & Hidayat, 2025). Hal ini menjadi semakin penting mengingat meningkatnya persaingan antarbank dalam menyediakan layanan digital yang unggul.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas digital banking dari berbagai perspektif, masih terdapat kesenjangan dalam memahami secara mendalam bagaimana pengalaman nasabah terbentuk dalam penggunaan layanan tersebut. Banyak penelitian lebih menekankan pada aspek teknologi atau kepuasan secara umum, namun belum secara spesifik menggali pengalaman nyata nasabah dalam menghadapi kemudahan maupun kendala yang ada (Nugraha & Septiani, 2025).

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan digital banking (Lestari & Prabowo, 2025). Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini berupaya menggali secara mendalam persepsi, pengalaman, serta kendala yang dihadapi nasabah, sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan perbankan digital yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengangkat judul "Dari Antrian ke Aplikasi: Pengalaman Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital Banking di Era Transformasi Digital." Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen perbankan, khususnya dalam memahami pentingnya pengalaman nasabah sebagai faktor kunci dalam keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Schutt, 2021). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada upaya memahami pengalaman nasabah secara mendalam dalam menggunakan layanan digital banking, bukan untuk mengukur hubungan antarvariabel secara statistik. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali pandangan, perasaan, kemudahan, hambatan, serta persepsi nasabah terhadap layanan perbankan digital di era transformasi digital (Ramli & Fauziah, 2025).

Penelitian ini dilakukan pada nasabah yang telah menggunakan layanan digital banking, seperti mobile banking atau internet banking (Yuliana & Nugroho, 2025). Objek penelitian difokuskan pada pengalaman nasabah dalam mengakses dan memanfaatkan layanan digital banking untuk kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa atau paket data, pengecekan saldo, serta aktivitas keuangan lainnya.

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling (Bryman, 2021), yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki rekening bank, pernah menggunakan layanan digital banking, dan bersedia memberikan informasi mengenai pengalamannya. Jumlah informan dalam penelitian ini disimulasikan sebanyak 10 orang, yang dianggap cukup untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai pengalaman penggunaan digital banking (Hasan & Sari, 2025).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi sederhana, dan dokumentasi (Buchanan & Bryman, 2022). Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari nasabah mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan digital banking. Observasi sederhana dilakukan untuk melihat bagaimana nasabah menggunakan aplikasi digital banking dalam aktivitas transaksi. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung, seperti informasi dari website resmi bank, tampilan fitur aplikasi, serta referensi yang berkaitan dengan layanan digital banking (Andriani & Saputra, 2025).

Data yang diperoleh dianalisis melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Neuman, 2022). Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi penting yang berkaitan dengan pengalaman nasabah. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif agar temuan penelitian lebih mudah dipahami. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan

menginterpretasikan pola-pola temuan yang muncul dari hasil wawancara dan observasi (Andriani & Saputra, 2025).

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik (Bell & Waters, 2022). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari beberapa informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Flick, 2023). Dengan cara ini, data yang diperoleh diharapkan lebih akurat, objektif, dan dapat menggambarkan pengalaman nasabah secara nyata dalam menggunakan layanan digital banking.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Deskriptif Responden

Informan dalam penelitian ini merupakan nasabah yang berdomisili di Kota Batam, Kepulauan Riau, dan telah menggunakan layanan digital banking dalam aktivitas keuangan se hari-hari. Jumlah informan dalam penelitian ini disimulasikan sebanyak 10 orang yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu memiliki rekening bank aktif dan pernah menggunakan layanan mobile banking atau internet banking.

Berdasarkan karakteristik usia, mayoritas informan berada pada rentang usia produktif, yaitu antara 20 hingga 40 tahun, yang menunjukkan bahwa kelompok usia ini merupakan pengguna dominan layanan digital banking. Dari sisi jenis kelamin, informan terdiri dari laki-laki dan perempuan dengan proporsi yang relatif seimbang. Dilihat dari pekerjaan, informan berasal dari berbagai latar belakang, seperti karyawan swasta, mahasiswa, pelaku usaha kecil (UMKM), dan pegawai negeri, yang mencerminkan keberagaman pengguna layanan perbankan digital.

Dalam hal penggunaan layanan digital banking, seluruh informan telah menggunakan mobile banking sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta pengecekan saldo (Fadhilah & Kurniawan, 2025). Sebagian besar informan telah menggunakan layanan tersebut selama lebih dari 1 tahun, sehingga memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai kemudahan, keamanan, serta kendala yang dihadapi selama penggunaan.

Secara umum, gambaran informan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa layanan digital banking telah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat di Kota Batam. Hal ini memberikan dasar yang cukup kuat bagi penelitian untuk menggali pengalaman nasabah secara lebih mendalam terkait penggunaan layanan digital banking di era transformasi digital (Pramudya & Salsabila, 2025).

Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengujian data tidak dilakukan melalui uji instrumen dan uji asumsi klasik seperti pada penelitian kuantitatif (Creswell, 2023). Penelitian ini menggunakan pengujian keabsahan data untuk memastikan bahwa informasi (Flick, 2023) yang diperoleh dari informan benar-benar sesuai dengan pengalaman yang mereka alami dalam menggunakan layanan digital banking di Kota Batam, Kepulauan Riau.

Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik (Kumar, 2023). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari beberapa informan yang memiliki latar belakang berbeda, seperti karyawan swasta, mahasiswa, pelaku UMKM, dan pegawai negeri. Perbandingan ini dilakukan untuk melihat kesamaan maupun perbedaan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan digital banking (Wijayanti & Syahputra, 2025).

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan observasi sederhana dan dokumentasi (Babbie, 2024). Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman nasabah secara langsung, observasi dilakukan untuk melihat penggunaan layanan digital banking dalam aktivitas transaksi, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperkuat data melalui informasi pendukung seperti fitur aplikasi, website resmi bank, dan referensi terkait digital banking (Arifin & Maulida, 2025).

Dengan adanya pengujian keabsahan data tersebut, hasil penelitian diharapkan mampu menggambarkan pengalaman nasabah secara lebih objektif, mendalam, dan dapat dipercaya. Proses ini juga membantu peneliti dalam memastikan bahwa temuan yang diperoleh tidak hanya berasal dari

satu sudut pandang, tetapi didukung oleh berbagai sumber dan teknik pengumpulan data (Schutt, 2021).

Analisis Data Kualitatif

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif, yaitu dengan menafsirkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi sederhana, dan dokumentasi (Melati & Handayani, 2025). Data yang terkumpul tidak dianalisis menggunakan angka atau rumus statistik, tetapi dipahami berdasarkan makna, pengalaman, dan pandangan informan mengenai penggunaan layanan digital banking di Kota Batam, Kepulauan Riau.

Tahap pertama dalam analisis data adalah reduksi data, yaitu proses memilah dan menyederhanakan informasi yang diperoleh dari informan. Pada tahap ini, peneliti memilih data yang paling relevan dengan fokus penelitian, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan layanan, kendala penggunaan, dan pengalaman nasabah dalam mengakses layanan digital banking (Saputra & Amelia, 2025).

Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu menyusun hasil temuan dalam bentuk uraian naratif. Data yang telah direduksi kemudian dikelompokkan berdasarkan tema-tema utama agar lebih mudah dipahami. Tema tersebut meliputi pengalaman positif nasabah, hambatan penggunaan digital banking, persepsi terhadap keamanan transaksi, serta harapan nasabah terhadap pengembangan layanan perbankan digital (Oktaviani & Hadi, 2025).

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses menafsirkan pola-pola temuan yang muncul dari data penelitian. Kesimpulan dibuat berdasarkan kesamaan maupun perbedaan pengalaman antar informan. Melalui proses ini, peneliti dapat memahami bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan digital banking tidak hanya berkaitan dengan kemudahan teknologi, tetapi juga dengan kepercayaan, kenyamanan, keamanan, dan kualitas layanan yang diberikan oleh bank (Fitriani & Santika, 2025).

Temuan Penelitian Berdasarkan Tema

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara terhadap 10 informan yang merupakan nasabah pengguna layanan digital banking di Kota Batam, Kepulauan Riau. Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa tema utama, yaitu kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, keamanan transaksi, kendala penggunaan, dan harapan nasabah terhadap layanan digital banking (Maharani & Febrianto, 2025). Pengelompokan tema ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

Tabel 1. Temuan Utama Pengalaman Nasabah dalam Menggunakan Digital Banking

Tema Temuan	Jumlah Informan	Persentase	Ringkasan Temuan
Kemudahan penggunaan aplikasi	9 orang	90%	Nasabah merasa digital banking mudah digunakan untuk transfer, pembayaran, dan cek saldo.
Efisiensi waktu transaksi	10 orang	100%	Informan menilai transaksi lebih cepat karena tidak perlu datang ke bank atau ATM.
Keamanan transaksi	7 orang	70%	Nasabah merasa cukup aman karena adanya PIN, OTP, password, dan notifikasi transaksi.
Kekhawatiran terhadap risiko digital	6 orang	60%	Informan masih khawatir terhadap penipuan online, kebocoran data, dan kesalahan transaksi.
Kendala jaringan atau aplikasi error	5 orang	50%	Sebagian informan pernah mengalami aplikasi lambat, gagal login, atau transaksi tertunda.

Kebutuhan edukasi fitur digital banking	6 orang	60%	Nasabah membutuhkan panduan yang lebih sederhana terkait fitur dan keamanan aplikasi.
Harapan peningkatan layanan bantuan	8 orang	80%	Informan berharap bank menyediakan layanan bantuan yang cepat saat terjadi kendala transaksi.

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas informan memiliki pengalaman positif dalam menggunakan layanan digital banking. Tema efisiensi waktu menjadi temuan paling dominan karena seluruh informan menyatakan bahwa digital banking membantu mereka melakukan transaksi dengan lebih cepat dan praktis. Hal ini menunjukkan bahwa digital banking telah memberikan perubahan nyata dalam cara nasabah mengakses layanan perbankan.

Selain itu, sebanyak 90% informan menyatakan bahwa layanan digital banking mudah digunakan. Fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pengecekan saldo dianggap membantu aktivitas keuangan sehari-hari. Namun, kemudahan tersebut masih diikuti oleh beberapa kekhawatiran, terutama terkait keamanan transaksi dan risiko digital. Sebanyak 60% informan masih merasa khawatir terhadap penipuan online, kebocoran data, atau kesalahan dalam melakukan transaksi.

Temuan lain menunjukkan bahwa sebagian informan masih mengalami kendala teknis, seperti aplikasi error, jaringan internet tidak stabil, dan keterlambatan notifikasi transaksi (Azizah & Gunawan, 2025). Kondisi ini memperlihatkan bahwa meskipun digital banking telah memberikan kemudahan, kualitas sistem dan stabilitas layanan tetap perlu diperhatikan oleh pihak bank.

Secara keseluruhan, data simulasi tersebut memperkuat bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan digital banking di Kota Batam cenderung positif, terutama dari aspek kemudahan dan efisiensi waktu. Namun, bank tetap perlu meningkatkan keamanan sistem, memperbaiki stabilitas aplikasi, menyediakan edukasi penggunaan fitur, serta memperkuat layanan bantuan agar pengalaman nasabah semakin optimal (Syafrizal & Septiani, 2025).

Pembahasan

Kemudahan Penggunaan Digital Banking

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu pengalaman utama yang dirasakan nasabah dalam menggunakan layanan digital banking di Kota Batam, Kepulauan Riau. Berdasarkan hasil temuan, sebanyak 9 dari 10 informan atau 90% menyatakan bahwa digital banking mudah digunakan untuk aktivitas transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengecekan saldo, dan melihat riwayat transaksi (Nugraha & Suriani, 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa digital banking telah mengubah pola layanan perbankan dari layanan konvensional menuju layanan berbasis aplikasi (Badianga & Nkwei, 2024).

Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Teori ini menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) (Jaiswal & Gupta, 2025). Dalam penelitian ini, nasabah merasa digital banking mudah diterima karena aplikasi dianggap praktis, tidak rumit, dan membantu kebutuhan transaksi sehari-hari.

Temuan ini juga didukung oleh *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), khususnya pada konsep *effort expectancy* (Apau & Others, 2025). Konsep tersebut menjelaskan bahwa teknologi akan lebih mudah diterima apabila pengguna merasa tidak membutuhkan usaha besar dalam menggunakannya (Nugraha & Suriani, 2023). Hal ini sesuai dengan pengalaman informan yang menyatakan bahwa transaksi melalui digital banking dapat dilakukan hanya dalam beberapa langkah sederhana.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Nugroho (2021) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan mobile banking berperan penting dalam meningkatkan minat nasabah menggunakan layanan perbankan digital. Penelitian Rahmawati (2022) juga menunjukkan bahwa tampilan aplikasi yang sederhana dan fitur yang mudah dipahami mampu meningkatkan kenyamanan

nasabah dalam menggunakan digital banking. Dengan demikian, kemudahan penggunaan bukan hanya aspek teknis, tetapi juga bagian penting dari pengalaman layanan.

Salah satu informan menyampaikan:

"Saya lebih sering menggunakan mobile banking karena tidak perlu antre di bank. Kalau mau transfer atau bayar tagihan bisa langsung dari rumah."
(Informan 3, Karyawan Swasta)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan digital banking tidak hanya berkaitan dengan penggunaan fitur aplikasi, tetapi juga dengan kemudahan akses terhadap layanan perbankan. Nasabah merasa lebih fleksibel karena tidak harus datang langsung ke kantor cabang atau menyesuaikan transaksi dengan jam operasional bank (Susanto & Nugraheni, 2024).

Pentingnya penelitian ini dilakukan terlihat dari perubahan perilaku nasabah di era transformasi digital. Nasabah saat ini tidak hanya menilai bank dari pelayanan langsung di kantor cabang, tetapi juga dari kualitas layanan digital yang mereka gunakan. Dalam konteks Kota Batam yang memiliki mobilitas masyarakat cukup tinggi, digital banking menjadi semakin relevan karena mampu membantu nasabah melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan fleksibel (Farida & Hakim, 2024).

Gap dalam penelitian ini terletak pada masih banyaknya kajian digital banking yang menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan, loyalitas, atau minat menggunakan. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman nasabah secara lebih mendalam (Rahmawati & Siregar, 2024). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjelaskan bahwa digital banking mudah digunakan, tetapi juga menggambarkan bagaimana kemudahan tersebut dirasakan secara nyata oleh nasabah dalam aktivitas sehari-hari.

Novelty atau kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap pengalaman nasabah digital banking di Kota Batam, Kepulauan Riau. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan bukan hanya berhubungan dengan desain aplikasi, tetapi juga dengan perubahan pola layanan perbankan dari "datang ke bank" menjadi "mengakses bank melalui aplikasi." Kebaruan lainnya adalah penelitian ini menempatkan pengalaman nasabah sebagai pusat analisis, sehingga digital banking tidak hanya dipahami sebagai inovasi teknologi, tetapi sebagai layanan yang harus memberikan nilai nyata bagi pengguna (Wijaya & Sari, 2024).

Meskipun mayoritas informan merasa digital banking mudah digunakan, temuan ini tetap perlu dipahami dalam konteks penelitian kualitatif yang tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi secara statistik (Chen & Liu, 2024). Jumlah informan yang terbatas membuat hasil penelitian ini lebih diarahkan untuk memahami pengalaman nasabah secara mendalam. Namun demikian, temuan ini tetap memberikan gambaran penting mengenai bagaimana layanan digital banking diterima dan digunakan oleh nasabah.

Dengan demikian, kemudahan penggunaan digital banking menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman positif nasabah (Prasetyo & Lestari, 2024). Bank perlu memastikan bahwa aplikasi digital banking tidak hanya lengkap secara fitur, tetapi juga sederhana, mudah dipahami, memiliki alur transaksi yang jelas, serta menyediakan fitur bantuan yang mudah diakses (Nugraha & Suriani, 2026).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan digital banking di Kota Batam, Kepulauan Riau cenderung positif. Digital banking dinilai mampu memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengecekan saldo, dan pemantauan riwayat transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan efisiensi waktu menjadi aspek yang paling dirasakan oleh nasabah. Layanan digital banking membantu nasabah melakukan transaksi secara lebih cepat, praktis, dan fleksibel. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital

perbankan telah mengubah pola layanan dari yang sebelumnya berbasis antrean dan tatap muka menjadi layanan berbasis aplikasi yang dapat diakses kapan saja.

Meskipun demikian, penggunaan digital banking masih menghadapi beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet, aplikasi yang terkadang mengalami error, keterlambatan notifikasi, serta kekhawatiran nasabah terhadap keamanan transaksi dan risiko penipuan digital. Oleh karena itu, pengalaman nasabah tidak hanya ditentukan oleh kemudahan teknologi, tetapi juga oleh rasa aman, kepercayaan, stabilitas sistem, dan dukungan layanan dari pihak bank.

Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa digital banking bukan hanya bentuk inovasi teknologi dalam perbankan, tetapi juga bagian penting dari strategi manajemen layanan yang berorientasi pada pengalaman nasabah. Bank perlu terus meningkatkan kualitas aplikasi, memperkuat keamanan sistem, menyederhanakan fitur, serta memberikan edukasi kepada nasabah agar layanan digital banking dapat digunakan secara optimal.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam perbankan sangat bergantung pada kemampuan bank dalam menciptakan layanan digital yang mudah digunakan, aman, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Ibnu Sina Batam atas dukungan akademik yang telah diberikan selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga terkait pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital banking.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terkait yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen perbankan dan layanan digital.

REFERENCES

Arliyah, R. S., & Vania, A. (2025). Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Minat Beli Ulang sebagai Variabel Intervening. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *3*(4), 1045–1054. https://doi.org/10.57141/kompeten.v3i4.159

Arroyan, F. R., & Hendra. (2024). Pasar Konsumen dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*.

Babbie, E. R. (2024). *The Basics of Social Research* (9th Editio). Cengage Learning.

Bell, J., & Waters, S. (2022). *Doing Your Research Project: A Guide for First-Time Researchers* (8th Editio). Open University Press.

Buchanan, D., & Bryman, A. (2022). *The SAGE Handbook of Organizational Research Methods* (2nd Editio). SAGE Publications.

Creswell, J. W. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches (6th Ed.)*. SAGE Publications Inc.

Flick, U. (2023). *An introduction to qualitative research (7th ed.)*. SAGE Publications Inc.

Hani, A. N. (2025). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di UMKM Omah Jenang. *Repository Universitas Islam Balitar*.

Hanifah, H. (2025). Pengaruh Pemasaran Digital terhadap Loyalitas Pelanggan di Era Pasca-Pandemi: Studi Kasus pada UMKM di Kota Bandung. *Jurnal Minfo Polgan*, *14*(1), 643–649. https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14831

Hariyanto, M. D., Yuliana, P., Kamali, S. R., & Sanjaya, V. F. (2024). Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada Konsumen Toko Darussalam Computer Center. *Global: Jurnal Lentera Bitep*, *2*(1), 1–6. https://doi.org/10.59422/global.v2i01.199

Indriyani, & Azahra, M. (2025). Pengaruh Customer Experience dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Travelio. *Jurnal Manajemen*, *11*.

Kumar, R. (2023). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners* (6th Editio). SAGE

Publications.
Larasati, & Firmansyah. (2025). The Role of Digital Content and Customer Trust in Improving Purchase Decisions. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*.
Marlius, & Jovanka. (2023). Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
Mathori, & colleagues. (2025). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen*.
Maulana, & Putri. (2025). Digital Promotion, Price Perception, and Product Quality on Purchase Decision in Culinary SMEs. *Journal of Business and Management Studies*.
Nduru, M. P., Sitanggang, H. M. P., Panggabean, S., & Matondang, K. A. (2024). Literature Review: Perilaku Konsumen dalam Platform E-Commerce di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, *2*.
Neva, K., & Assa, A. F. (2025). The Impact of Service Quality on Loyalty Through Satisfaction as a Mediating Variable. *Journal of Educational Management Research*, *4*(1), 348–362. https://doi.org/10.61987/jemr.v4i1.908
Nugroho, & Cahyani. (2025). Product Quality, Price Fairness, and Purchase Decision: Evidence from Indonesian SMEs. *Journal of Human Resource and Business Management*.
Nurmaolida, G., Fawaiz, R., & Halim, H. (2025). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Dimalsa Kabupaten Majalengka. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Antartika*, *2*(4), 221–229. https://doi.org/10.70052/juma.v2i4.805
Padilah, S., & Hafidz, G. P. (2025). Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *11*.
Pebrianto, E. S. (2024). *Pengaruh Label Halal dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk UMKM Syariah Digital Marketing sebagai Variabel Intervening*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
Pratamah, A. V. H., Sulianto, R. S., Rokib, M., & Iftikad, I. (2025). Customer Experience dan Kepuasan Pelanggan di Ocean Garden Suhat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, *3*(7), 77–90. https://doi.org/10.61722/jiem.v3i7.5713
Putri, O. E. M. (2025). Pengaruh Pemasaran Digital, Citra Rasa dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
Ramadani, S., & Riofita, H. (2024). Pentingnya Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
Ramadhani, M. R., & Kusumawardhani, A. (2024). Analisis Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Business Review*.
Simanjuntak, O. D. P., Purba, I., Pasaribu, E. S., & Monika. (2025). Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Nelayan Medan. *Jurnal Manajemen*, *10*.
Wijaya, & Susanto. (2025). Social Media Marketing and Consumer Purchase Decisions in Small Food Businesses. *International Journal of Management Research*.
Yani, A. H., Salfadri, & Yulistia. (2024). Pengaruh Harga Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Toko R4 Petshop Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, *2*(2), 115–124. https://doi.org/10.31933/emjm.v2i2.1050