

EKSPLORASI KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DALAM LAYANAN BANK DAN FINTECH: STUDI KUALITATIF

Armi Sulthon Fauzi

Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram

Email: armitatonfauzi@gmail.com,

Abstrak

Bank memiliki andil penting dalam pengelolaan keuangan masyarakat baik dalam hal penyimpanan atau pinjaman guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi usaha pelayanan keuangan pun semakin berkembang dengan hadirnya financial technology yang diharapkan mampu memberikan beragam kemudahan pada para pengguna. Namun financial technology (fintech) dan bank memiliki beragam jenis, sehingga kepuasan dan loyalitas pelanggan belum diketahui dengan pasti. Untuk itu peneliti ingin melakukan eksplorasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan bank dan fintech dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian ini ialah untuk melakukan eksplorasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa bank dan fintech sehingga dapat diketahui tindakan selanjutnya untuk meningkatkan kualitas layanan. Metode yang digunakan ialah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara kepada 20 responden yang dipilih secara random. Selain itu penelitian ini dilakukan di kabupaten X yang berlokasi di Jawa Tengah. Data penelitian yang diperoleh akan dianalisis secara mendalam sehingga diketahui bahwa kepuasan pelanggan diperoleh dari pelayanan customer service yang ramah, tepat dan cekatan juga kualitas aplikasi atau teknologi finansial yang ditawarkan baik dari segi kemudahan ataupun keamanan data supaya tidak mudah terkena hack atau pembobolan rekening. Kemudian, mengenai loyalitas, mayoritas responden bertahan dengan adanya asumsi atau paradigma yang telah kuat mengenai kemudahan suatu bank dan juga banyaknya pengguna bank yang diikuti, seperti BRI, Mandiri dengan fintech masing-masing bank yang sudah memilikinya juga seperti brimo livin, dan lain sebagainya yang memudahkan para pengguna melakukan transaksi darimanapun dan kapanpun.

Kata kunci: Kepuasan, Loyalitas Bank Dan Fintech

Abstract

Banks have an important role in managing public finances both in terms of deposits or loans to improve people's lives. Along with the advancement of technology, the financial services business is also growing with the presence of financial technology which is expected to be able to provide various conveniences to users. However, financial technology (fintech) and banks have various types, so that customer satisfaction and loyalty are not known with certainty. For this reason, researchers want to explore customer satisfaction and loyalty to bank and fintech services with a qualitative approach. The purpose of this study was to explore customer satisfaction and loyalty in using bank and fintech services so that further actions can be identified to improve service quality. The method used is qualitative with data collection techniques through observation and interviews with 20 respondents who were randomly selected. In addition, this research was conducted in X district located in Central Java. The research data obtained will be analyzed in depth so that it is known that customer satisfaction is obtained from friendly, precise and agile customer service as well as the quality of the financial applications or technology offered both in terms of convenience and data security so that they are not easily hacked or account breaches. Then regarding loyalty, the majority of respondents persist with strong assumptions or paradigms regarding the convenience of a bank and also the many bank users they follow, such as BRI, Mandiri with fintech, each bank already has it as well as brimo livin, and so on that makes it easier users make transactions from anywhere and anytime.

Keywords: Satisfaction, Bank And Fintech Loyalty

PENDAHULUAN

Bank merupakan suatu badan usaha yang melakukan tugas dan fungsinya dalam hal keuangan sebagaimana UU No 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan (Dewi Sri Rezeki dan Sfenrianto, 2022). Setiap bank memberikan penawaran dan pelayanan terbaik bagi nasabahnya.

Apalagi dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat (Amirudin dan Siti Nafsiyah, 2021), maka bank-bank atau jasa keuangan yang ada di Indonesia turut serta beradaptasi sehingga muncul adanya *financial technology* atau fintek yang menggunakan teknologi dalam melakukan beragam transaksi keuangan dengan mudah dimanapun dan kapanpun (Afidah Hissi Heryanti, 2023).

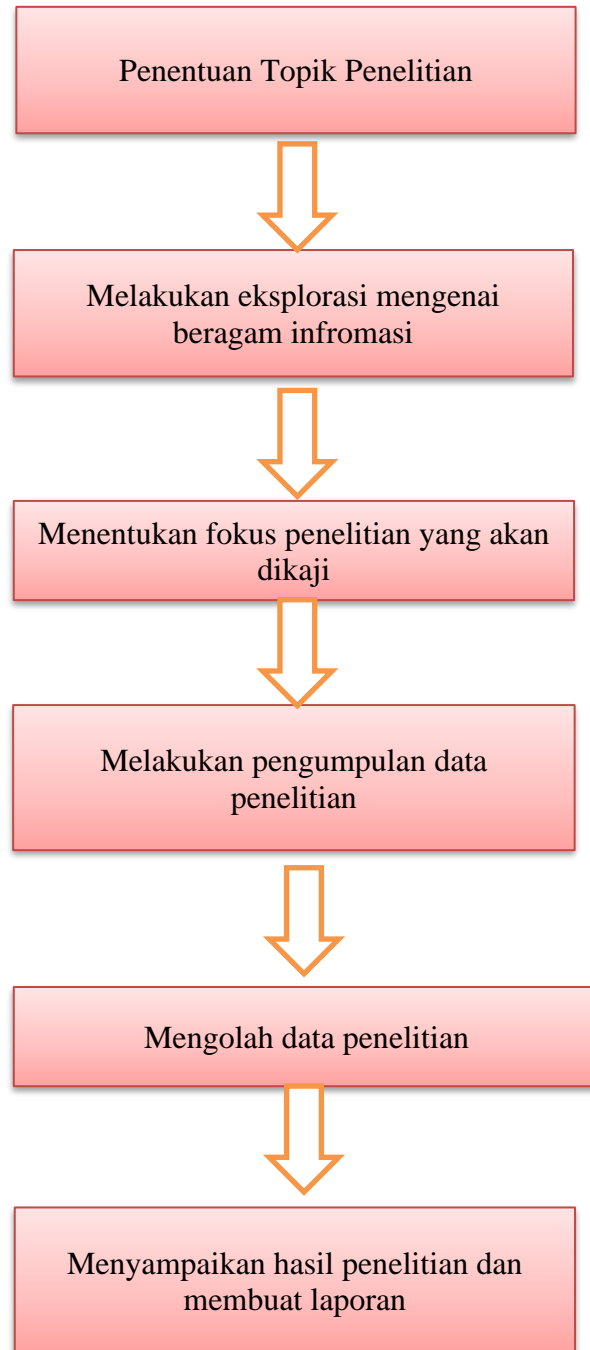
Fintech dan bank saat ini menjadi hal yang cukup dekat dengan masyarakat (Yola Yolanda dan Dessyana, 2022) terbukti dengan tidak sedikitnya gaji para pegawai ataupun karyawan yang diberikan melalui transfer pada rekening bank yang dimiliki oleh para pegawai atau karyawannya. Selain itu, saat ini masyarakat juga dimudahkan dengan beragam aplikasi yang memberikan pinjaman secara online baik melalui aplikasi perbankan atau aplikasi lain seperti kredivo, modalku, Aku Laku dan lain sebagainya. Tidak berhenti sampai disini kemudahan melakukan transaksi juga dapat dilakukan dengan menggunakan beragam aplikasi finansial seperti ovo, go-pay, flip.id (Rezki Dwy Putra dan Dedy Rahman Prehanto, 2021), dan lain sebagainya bahkan jika melakukan pembayaran pada suatu tempat juga dapat dilakukan dengan menggunakan *scan barcode* atau kode QR.

Beragam kemudahan yang ditawarkan oleh kemajuan teknologi sungguh bukan main-main, namun tidak dapat dipungkiri jika kejahatan online pun marak terjadi sehingga dana atau saldo yang dimiliki dalam rekening dapat habis diambil oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Maka dari itu, para pelanggan tentu akan memikirkan berulang kali sebelum menggunakan suatu bank atau *fintech* untuk membantunya dalam melakukan pengelolaan atau manajemen keuangan supaya tetap aman dan bertanggung jawab, sehingga tujuan penggunaan bank atau *fintech* dapat diperoleh sebagaimana cita-citanya. Seperti untuk menabung uang melakukan transaksi, proses pengajuan pinjaman dan lain sebagainya (Santi Maria, et al 2022).

Apalagi, saat ini tidak sedikit beragam jenis bank yang bersaing untuk memperoleh nasabah juga bergama jenis *fintech* yang bersaing untuk memperoleh jumlah pengguna yang banyak. Beragam jenis ini memberikan dorongan bagi masyarakat untuk melakukan pilihan terbaik pada jasa pengelola keuangan yang diinginkan dengan beragam pertimbangan termasuk kepuasan pelanggan yang akhirnya berdampak pada loyalitas. Sayangnya, eksplorasi mengenai kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai pengguna layanan bank dan *fintech* belum dilakukan secara mendalam. Untuk itu, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul eksplorasi kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan bank dan *fintech* melalui pendekatan studi kualitatif. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini ialah untuk melakukan eksplorasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa bank dan *fintech* sehingga dapat diketahui tindakan selanjutnya untuk meningkatkan kualitas layanan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif yang mengkaji beragam fenomena yang terjadi di masyarakat sehingga dapat diketahui data penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara kepada 20 responden yang dipilih secara random. Data yang diperoleh kemudian akan dianalisis secara mendalam untuk diketahui hasil penelitian. Secara lebih rinci langkah-langkah dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1: Alur penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah pengguna bank dari tahun ke tahun semakin meningkat, baik itu bank konvensional ataupun bank syariah yang menerapkan prinsip-prinsip syariah Islam dalam pelaksanaan layanannya. Tidak berhenti sampai disini jumlah *fintech* pun bertambah dimana para perusahaan saling berlomba-lomba untuk meningkatkan jumlah penggunanya sehingga mampu menstabilkan perekonomian perusahaan (Refiana Zubaida dan Fityan Izza Noor Abidin, 2022).

Tidak dapat dipungkiri jika bank dan *fintech* memiliki keterkaitan erat dengan ekonomi negara, untuk itu bank dan *fintech* perlu untuk dikaji secara mendalam sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan dan loyalitas yang diberikan oleh para penggunanya.

Hasil pengamatan pada masyarakat yang ada di kabupaten X provinsi Jawa Tengah, menunjukkan bahwa jumlah bank BRI lebih banyak dibandingkan dengan bank lain. Hal ini dapat menunjukkan bahwa jumlah pengguna bank BRI lebih banyak dibandingkan dengan bank yang lain. Terbukti dengan antrian *customer service* ataupun *teller* pada bank BRI setiap harinya selalu banyak. Kendati demikian, bukan berarti tidak ada pengguna bank lain. Di kabupaten X terdapat beragam bank yang berdiri seperti Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank Jateng Bank BRI, Bank Danamon, Bank Muamalat, Bank BCA, dan lain sebagainya dimana setiap bank tentu saling berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga jumlah nasabahnya yang loyal semakin bertambah pula.

Hasil wawancara dengan Y menyebutkan bahwa ia adalah pengguna bank BRI yang sudah berjalan cukup lama, ia juga mengaku jika memiliki rekening di bank lain seperti Bank Mandiri, Bank BNI dan Bank Jateng. Namun, bank Mandiri dan Bank BNI rekeningnya sudah terblokir karena saldonya habis. Sedangkan Bank BRI dan Bank Jateng masih aktif. Saat ditanya lebih lanjut mengenai alasan ketidakaktifan dua bank lain ialah bahwa ia lebih sering melakukan transaksi dengan bank BRI dibandingkan dengan bank BNI ataupun Bank Mandiri sehingga tidak sadar jika dua rekeningnya sudah terblokir.

Selain itu, VK selaku pengguna *fintech* menyatakan bahwa ia awalnya kesulitan untuk melakukan transfer pada beragam bank lain karena adanya biaya admin yang tidak sedikit sehingga ia menggunakan flip untuk mengurangi biaya admin. Hanya saja prosedur dalam mengaktifkan flip cukup merepotkan karena ia harus melakukan beragam validasi yang diharapkan dapat meningkatkan keamanan transaksi. Selain itu CS sebagai pelaku UMKM juga mengatakan bahwa ia pernah terlibat dalam peminjaman secara online di aplikasi aku.laku. Peminjaman yang ia lakukan tidak banyak seperti membeli pulsa atau paket data *handphone* dan lain sebagainya. Namun, seiring berjalannya waktu ia tidak lagi menggunakan akulaku dan mencoba beragam *fibtech* lain seperti shopeepay later yang ia gunakan untuk menambah modal usaha. Tidak berhenti sampai disini, CT juga pernah melakukan pinjaman online, namun ia merasa trauma dan lebih memilih mengajukan pinjaman langsung ke bank. Alasannya ialah ia lebih mantap dan lebih tenang untuk meminjam secara langsung dengan adanya simpang siur bahwa pinjaman online melalui aplikasi dapat memperburuk nama baiknya jika terlambat melakukan pembayaran hutang. Seperti melakukan pengiriman informasi mengenai utang piutangnya pada nomor-nomor yang terkait dengannya seperti saudara, rekan atau pun teman.

Berdasarkan pemaparan di atas, sebenarnya *financial technology* memberikan beragam kemudahan bagi masyarakat (Sri Lestaru dan Khairunnisa Tri Indriana, 2021) (Lambang Wahyu Aji dan Ida Ayu Kade Rachmawati K, 2021). Namun, sistem keamanan apalagi dalam aplikasi simpan pinjam online belum terjamin dengan baik terbukti dengan adanya data yang bocor mengenai pinjaman yang dilakukan seseorang apabila terlambat dalam melakukan pembayaran. Untuk itu, bagi masyarakat dihimbau untuk menggunakan *fintech* yang sudah jelas diawasi oleh OJK dan terus disiplin dalam melakukan pembayaran kredit mengingat data yang telah masuk sebagai peminjam sudah tercatat dalam SLIK-OJK yang dapat berpengaruh pada prosedur pinjam meminjam di kemudian hari, baik melalui *fintech* ataupun manual secara langsung di bank-bank yang diinginkan.

Kemudian, mengenai kepuasan pelanggan diketahui bahwa keamanan dan kemudahan melakukan transaksi seperti tersedia banyak atm dengan mudah, atm yang ada tidak rusak,

prosedur penggunaan aplikasi banking yang tidak ribet, dapat meningkatkan kepuasan para pelanggan apalagi ditambah dengan pelayanan *custome service* yang cepat dan tepat sehingga jika pelanggan mendapati permasalahan dapat membantu menanganinya dengan cepat dan tepat. Berawal dari kepuasan ini maka pelanggan akan merasa nyaman dan loyal dengan suatu usaha keuangan baik itu bank ataupun fintech untuk melakukan manajemen keuangan yang dimiliki, seperti bank BRI yang jumlah nasabahnya semakin meningkat.

Maka dari itu peneliti berharap setiap badan usaha keuangan baik bank ataupun *fintech* senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya supaya nasabah yang ada dapat bertahan dan menjadi loyal juga meningkatnya jumlah pelanggan karena pelayanan yang baik pada setiap pelanggan. Hal ini dikarenakan, ketidak profesionalan pegawai dalam membantu mengatasi permasalahan pelanggan dapat membuat pelanggan menjadi malas untuk bertransaksi pada bank atau *fintech* tersebut dan akhirnya mencari bank atau *fintech* lain yang dianggap lebih baik dan lebih nyaman juga aman untuk melakukan beragam transaksi. Hal ini sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Annas Syams Rizal Fahmi dan Faridl Noor Hilal yang dilakukan pada tahun 2019, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang penting bagi kepuasan dan loyalitas nasabah pada bank Muamalat (Annas Syams Rizal Fahmi dan Faridl Noor Hilal, 2019), dimana hal ini tentu berlaku pada bank-bank lainnya

KESIMPULAN

Kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas merupakan hal penting dalam setiap perusahaan termasuk perusahaan yang berkecimpung pada manajemen keuangan seperti bank dan *fintech*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dikarenakan beragam sebab seperti faktor intrinsik dan ekstrinsik, misalnya kualitas pelayanan, keamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi. Selain itu dalam penggunaan *fintech* masyarakat lebih suka dengan aplikasi yang tetap menjaga rahasia meskipun pengguna membayar kredit secara tertunda. Hal ini dikarenakan masyarakat tentu selalu menjaga nama baik supaya mereka dapat terus dipercaya di kalangan masyarakat. Sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih mengajukan pinjaman pada *fintech* yang aman dan diawasi OJK.

Maka dari itu kemudahan, keamanan dan kerahasiaan adalah hal penting untuk terus digalakkan oleh pihak bank dan *fintech* sehingga nasabah atau pelanggan tidak merasa dirugikan dan benar-benar tertolong dengan adanya peminjaman uang yang mudah dan cepat untuk terus meningkatkan kualitas perekonomian yang berdampak pada kualitas hidup pula. Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat meningkatkan beragam layanan yang ada di bank dan *fintech* juga berharap jika hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk melakukan penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Lambang Wahyu dan Ida Ayu Kade Rachmawati K. (2021). Penilaian Kepuasan Dengan Model End User Computing Satisfaction Bagi Pengguna Aplikasi Financial Technology: Studi Kasus Bagi Pengguna Aplikasi Linkaja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 6(3), 620-631.
- Amirudin dan Siti Nafsiyah. (2021). Mengukur Indeks Kepuasan Nasabah Pada Program Layanan Financial Teknologi Syariag. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 9(1), 50-67.
- Fahmi, Annas Syams Rizal dan Faridl Noor Hilal. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta. *Journal Of Islamic Economin and Business*, 2(1), 136-161.

- Heryanti, Afidag Hissi. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment). *Journal on Education*, 5(3), 8080-8096.
- Lestari, Sri dan Khairunnisa Tri Indriana. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech: Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA. *Al-Misbah* 2(1), 66-80.
- Maria, Santi, Umban Adi Jaya, Ananda Mutiara. (2022). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Lenders) Fintech pada PT. Pintar Inovasi Digital (Asetku) di DKI Jakarta. *Journal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(12), 5558-5562.
- Putra, Rezki Dwy dan Dedy Rahman Prehanto. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal Of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 2(4), 19-26.
- Rezeki, Dwi Sri dan Sfenrianto. (2022). Anisis System Quality dan Service Quality Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Digitalisasi Pembukaan Rekening Bank. *Information Technology Engineering Journals*, 7(2), 77-87.
- Yolanda, Yola dan Dessyana. (2022). Pengaruh Fintech, Teknologi Informasi, dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Financial Masyarakat Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 13(1), 271-280.
- Zubaida, Refiana, dan Fityan Izza Noor Abidin. (2022). Effect Of Accounting Information System, System Quality, and Security Quality on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 15(1), 1-11.