

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman digital yang terus berkembang,, layanan perbankan berbasis teknologi menjadi kebutuhan penting bagi nasabah. Salah satu layanan yang banyak diminati adalah mobile banking, sehingga nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan secara cepat, mudah dan aman. Bank Central Asia (BCA) melalui aplikasi BCA Mobile menawarkan berbagai fitur untuk memudahkan transaksi perbankan. Kecepatan, keamanan, kemudahan akses serta kelengkapan fitur menjadi aspek penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Peneliti memilih untuk meneliti topik ini karena besarnya ketertarikan masyarakat terhadap layanan digital perbankan yang semakin kompleks dan beragam, serta adanya tantangan bagi bank dalam memenuhi ekspektasi nasabah di tengah persaingan perbankan yang ketat.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (Artameviah, 2022). Kepuasan nasabah dalam konteks perbankan tidak hanya dipengaruhi oleh produk itu sendiri, tetapi juga oleh pelayanan dan kemudahan akses terhadap produk tersebut. Aplikasi BCA Mobile dengan berbagai fitur yang ditawarkan diharapkan mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal baik dari segi kecepatan transaksi maupun keamanan layanan.

Kepuasan nasabah terhadap layanan BCA Mobile seringkali dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berdampak pada pengalaman pengguna. Salah satu

masalah utama adalah lambatnya transaksi, terutama saat volume penggunaan tinggi yang menyebabkan proses menjadi terhambat. Selain itu isu keamanan layanan seperti potensi kebocoran data atau ancaman serangan siber juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Aspek kemudahan akses juga menjadi kendala khususnya bagi pengguna yang kurang memahami teknologi atau memiliki perangkat dengan spesifikasi rendah, sehingga sulit memanfaatkan layanan secara maksimal. Faktor lain yang tak kalah penting adalah kelengkapan fitur, karena nasabah sering membandingkan aplikasi ini dengan produk serupa dari bank lain. Jika fitur yang disediakan dianggap tidak mampu memenuhi kebutuhan finansial secara menyeluruh, seperti layanan investasi atau pengelolaan keuangan, hal ini dapat berdampak negatif pada kepuasan pengguna. Gabungan dari berbagai faktor tersebut menciptakan tantangan bagi BCA untuk memastikan layanan mobile banking-nya dapat secara konsisten memenuhi harapan nasabah. Berikut dibahas lebih detail tentang 4 permasalahan kepuasan nasabah dalam layanan BCA Mobile.

Kecepatan dalam transaksi perbankan digital sangat penting, terutama dalam memenuhi ekspektasi nasabah yang ingin layanan segera terpenuhi. Menurut (Mentari, 2018) kecepatan transaksi (sering disebut sebagai waktu respon) telah mendapat perhatian dalam konteks sistem informasi dan e-commerce karena peningkatan fokus pada efisiensi sumber daya operasional yang tentu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Manajemen risiko menjadi semakin penting karena perusahaan menghadapi risiko yang berkaitan dengan keamanan data (S. Siregar, 2020). Sehingga faktor keamanan menjadi faktor lain yang menentukan kepuasan nasabah dalam integritas

suatu sistem informasi yang mengacu pada kemustahilan dari data yang dikirim atau disimpan dengan kemungkinan diubah oleh pihak ketiga tanpa persetujuan. Privasi ini mencakup data yang hanya bisa diakses oleh orang tertentu.

Kemudahan akses juga menjadi fokus penelitian ini karena terkait dengan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi perbankan. Mobile banking adalah fasilitas layanan yang memberikan kemudahan akses dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time (Firdausi, 2020). Oleh karena itu persepsi terhadap kemudahan penggunaan adalah salah satu aspek yang menentukan seseorang menerima atau menolak suatu teknologi. Peneliti ingin melihat apakah BCA Mobile mampu menghadirkan pengalaman yang memudahkan nasabah dalam mengakses berbagai fitur tanpa hambatan yang berarti, sehingga memberikan kontribusi positif pada kepuasan nasabah.

Kelengkapan fitur adalah elemen penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi perbankan, terutama dalam memberikan solusi bagi kebutuhan nasabah yang beragam. Ketersediaan fitur yang baik dalam aplikasi mobile banking dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna (Kurnia & Edwar, 2022). Karena itu sebagian kecil dari pengguna mobile banking mulai beralih menggunakan fitur baru atau fitur yang telah ditingkatkan. BCA Mobile diharapkan mampu memenuhi kebutuhan nasabah melalui fitur yang lengkap dan sesuai dengan tren layanan perbankan modern. Dengan demikian, penting untuk memahami bagaimana keempat faktor ini berkontribusi pada kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kecepatan transaksi, keamanan layanan, kemudahan akses dan kelengkapan fitur terhadap kepuasan nasabah BCA Mobile. Kualitas pelayanan menjadi kunci untuk mengukur kepuasan pelanggan (Baity et al., 2024). pelayanan yang baik kepada pelanggan dapat menciptakan kepuasan serta mendukung peningkatan daya saing dalam dunia bisnis perusahaan. kepuasan pelanggan dalam layanan digital BCA mobile adalah hasil dari pengalaman positif yang dipicu oleh kecepatan transaksi, keamanan layanan, kemudahan akses dan kelengkapan fitur mobile banking tersebut. Dengan menganalisis faktor-faktor ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi bagi perbankan dalam mengembangkan layanan mobile banking yang lebih kompetitif dan memuaskan.

Dalam konteks perbankan digital, masih ditemukan adanya gap atau kesenjangan antara harapan dan realitas yang dirasakan oleh nasabah. Misalnya, meskipun banyak bank telah menyediakan aplikasi mobile banking, namun masih terdapat keluhan mengenai kecepatan dan stabilitas layanan. Di sisi lain, gap yang terjadi antara ekspektasi dan pengalaman nyata bisa menurunkan tingkat kepuasan, sehingga hal ini perlu menjadi perhatian dalam pengembangan layanan.

Dari sisi penelitian, masih terdapat research gap terkait pengaruh simultan kecepatan transaksi, keamanan layanan, kemudahan akses dan kelengkapan fitur terhadap kepuasan nasabah di satu platform tertentu, seperti BCA Mobile. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada salah satu aspek yaitu hanya fokus pada keamanan atau kemudahan layanan saja (Syaikhu et al., n.d.2024). Sementara itu, penelitian yang mengkaji kombinasi dari berbagai faktor ini dalam

satu studi masih sangat terbatas. Research gap ini memperlihatkan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dalam memahami bagaimana keempat faktor tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Kehadiran research gap ini penting untuk dijawab karena penelitian sebelumnya belum memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi BCA Mobile. Misalnya, sebuah studi yang dilakukan hanya memfokuskan diri pada variabel keamanan tanpa melihat bagaimana interaksi antara kelengkapan fitur, kecepatan dan kemudahan yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan (Ii & Teori, 2023). Dengan meneliti elemen-elemen ini secara bersamaan, penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan peran yang lebih kaya dan berwawasan ke dalam literatur layanan digital perbankan.

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Menurut (Iii, 2020), penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Dengan demikian melalui penelitian ini peneliti berharap mampu menyampaikan rekomendasi yang berbasis bukti bagi pihak literatur, khususnya orang-orang yang berkecimpung dalam BCA, untuk meningkatkan kualitas layanan Mobile banking BCA atau yang biasa disebut dengan BCA mobile.

Oleh karena itu, studi ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi sampai dimana kecepatan transaksi, keamanan layanan, kemudahan akses dan kelengkapan fitur

dapat memenuhi kepuasan nasabah dalam layanan BCA mobile. Berdasarkan masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KECEPATAN TRANSAKSI, KEAMANAN LAYANAN, KEMUDAHAN AKSES DAN KELENGKAPAN FITUR DALAM LAYANAN BCA MOBILE

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka timbul pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kecepatan transaksi pada BCA Mobile berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah?
2. Bagaimana dampak keamanan layanan dalam aplikasi BCA Mobile terhadap persepsi kepuasan nasabah?
3. Apakah kemudahan akses pada aplikasi BCA Mobile secara signifikan memengaruhi kenyamanan dan kepuasan nasabah?
4. Bagaimana kelengkapan fitur pada aplikasi BCA Mobile berperan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa hubungan kecepatan transaksi dalam aplikasi BCA Mobile terhadap tingkat kepuasan nasabah.

2. Menganalisis pengaruh keamanan layanan yang disediakan oleh aplikasi BCA Mobile terhadap kepuasan nasabah.
3. Mengidentifikasi kontribusi kemudahan akses dalam aplikasi BCA Mobile terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah.
4. Mengevaluasi peran kelengkapan fitur dalam aplikasi BCA Mobile dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan dampaknya pada kepuasan mereka.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi Pihak BCA: Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BCA Mobile. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan fitur, keamanan, kecepatan transaksi dan kemudahan akses, guna meningkatkan kualitas layanan perbankan digital.
2. Bagi Nasabah: Penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan aplikasi BCA Mobile, sehingga nasabah dapat merasakan pengalaman bertransaksi yang lebih cepat, aman, mudah dan lengkap. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam menggunakan layanan perbankan digital.
3. Bagi Akademisi dan Peneliti: Penelitian ini dapat memperkaya literatur dan menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya terkait kepuasan nasabah dalam layanan perbankan digital. Selain itu, penelitian ini dapat

menjadi acuan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji elemen-elemen lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna mobile banking.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat agar isi penelitian ini mudah untuk dibaca dan dipahami. Sistematika penulisan pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang konsep dan teori inovasi teknologi dalam perbankan, mobile banking dan aplikasi BCA Mobile, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang jenis dan metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik analisis data dan teknik pengumpulan data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Memuat ringkasan sejarah, visi, misi, serta tujuan, struktur organisasi, sistem kerja internal dan aspek-aspek lain yang dapat mendukung pemahaman lebih lanjut mengenai permasalahan yang dikaji dalam instansi yang diteliti.

BAB V PEMBAHASAN MASALAH

Berisi tentang gambaran umum BCA Mobile, analisis pengaruh kecepatan transaksi, keamanan layanan, kemudahan akses, dan kelengkapan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam layanan BCA Mobile.

BAB VI PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan uraian yang telah diteliti dan saran yang dapat diajukan sebagai bahan masukan data sumbangan pemikiran mengenai pemecahan masalah yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariana, R. (2016). *Eksistensi Kesenian Drumblek Di Kampung Pancuran Kota Salatiga*. 1–23. file:///C:/Users/asus/Downloads/JURNAL Shannon dan Weaver (1949) teori komunikasi.pdf
- ARTAMEVIAH, R. (2022). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Baity, A. F. N., Indrawati, A., Purbaningrum, E. J., & Rahadhini, M. D. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pedagang Kaki Lima di Universitas Slamet Riyadi Surakarta. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 3(3), 88–106. <https://doi.org/10.55606/jekombis.v3i3.3874>
- Balance, P. W., & Budaya, D. A. N. (2024). *MELALUI KOMITMEN ORGANISASI (STUDI KASUS PADA PNS DI PENGADILAN TINGKAT PERTAMA DAN TINGKAT BANDING*.
- Berliana, N. (2021). Landasan Teori ادیدج. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, 18.
- Cash, S. (n.d.). *non- cash*.
- Dan, P., Resiko, P., Niat, T., Com, T., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2020). *PELANGGAN MELALUI SIKAP PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA*. 8.
- Di, P., & Syariah, B. (2024). *TECHNOLOGICAL INNOVATION IN NATURAL RESOURCE*. November, 7793–7800.
- Firdausi, N. I. (2020). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154.
<https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049%0Ahttp://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391%0Ahttp://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205%0Ahttp://>
- Ghassani, A. (2018). *Ghassani*. 11–40.
- Handayani. (2020). Bab Iii Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015*, 5(3), 248–253.
- Husen, A. (2023). *STRATEGI PEMASARAN MELALUI DIGITAL MARKETING*. 2, 1356–1362.
- Ii, B. A. B., & Msdm, P. (2018). *KAJIAN PUSTAKA*. 6–29.
- Iii, B. A. B. (2014). *METODOLOGI PENELITIAN*.
- Iii, B. A. B. (2022). *Bab iii metodologi penelitian 3.1*. 33–46.
- Iii, B. A. B., & Penelitian, M. (2023). *1), 2), 1 2*. 36–52.
- Iii, B. A. B., & Sampling, T. (2016). *METODE PENELITIAN*. 21–26.
- Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2023). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *El-Aswaq*, 4(02), 541–551. <https://doi.org/10.31106/laswq.v4i02.25795>
- Kurnia, L., & Edwar, A. (2022). 肖沉 1, 2, 孙莉 1, 2Δ, 曹杉杉 1, 2, 梁浩 1, 2, 程焱 1, 2. *Tjyybjb.Ac.Cn*, 27(2), 58–66.

<http://117.74.115.107/index.php/jemasi/article/view/537>

- Mardiana, R., Ms, M., & Nabila, N. I. (2023). *Economics and Digital Business Review Pengaruh Jaminan Keamanan , Kemudahan Transaksi , Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat Beli Online Pada Aplikasi Marketplace Shopee Abstrak*. 4(2), 217–238.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Mentari, A. D. (2018). Pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Manfaat yang Dirasakan dengan Mediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Adopsi m-banking BRI Makassar Raya. *Journal of Business and Banking*, 8(1), 157–175.
- Mentari, A. D., & Ilfitriah, A. M. (2018). the Effect of Awareness, Speed of Transactions, Security, Perceived Usefulness With Mediation of Perceived Ease of Use on M-Banking Adoptions Bri Makassar Raya. *Journal of Business & Banking*, 8(1), 157–175. <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1554>
- Munawir, A. (2021). Pengaruh Kecepatan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Marga Mandala Sakti Pada Gerbang Tol Serang Timur. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 1(1), 26–33. <https://doi.org/10.46306/sm.v1i1.5>
- No Title. (n.d.).
- Pahlawan, U., Tambus, T., Hendrajaya, C. T., & Lestari, E. (2022). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. 4(2012), 5764–5771.
- Pelayanan, K., Loyalitas, T., & Bank, N. (2020). No Title.
- Pemasaran, S. (n.d.). No Title.
- Podengge, R. K. (2023). *JMKI+vol+1+no+2+April+2023+hal+70-89*. 1(2).
- Pt, J., Tabungan, B., & Nasional, P. (2016). 1), 2), 3), 4).
- Rika Widianita, D. (2023). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Setyawan, I. P. G., Diah, N., Dewi, U., & Setyawan, I. P. G. (2024). *Pengembangan Pariwisata di Badung Utara (Study kasus Kecamatan Petang Kabupaten Badung) Tourism Development in North Badung (Study case , Petang District , Badung Regency)*. 6(1), 11–14. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v6i1.2727>
- SHELEMO, A. A. (2023). No Title. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Siregar, D. F., Putra, R. D., Apriliza, Y., Utara, U. S., & Kepercayaan, T. (2024). *Pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap minat menggunakan gojek dengan tingkat kepercayaan sebagai variabel moderasi*. 9(204), 3298–3319.
- Siregar, S. (2020). Analisis Risiko dalam Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 12(1), 56–72.
- Sistem, K., Pada, M., & Rekeyasa, P. (2022). *Jurnal manajer pendidikan*. 16(April), 1–3.
- Strategis, L., & Lokasi, P. (2019). *Volume 1 | Nomor 2 | Juni 2019*. 1, 25–41.
- Syaikh, R. F., Kifah, M., Syakuro, A., Anggraeni, N. P., Fatihah, R. S., &

- Ekonomi, S. B. (n.d.). *STUDI KASUS PADA MOBILE DAN*.
- Tito, A. C. P., & Parahiyangan, P. (2022). Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Aspek Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Pt Agronesia Saripetojo Bandung). *Angewandte Chemie International Edition*, 07(01), 38–48.
- Trisnaningrum, N. A. W., Sishadiyati, S., & ... (2024). Mendorong Transformasi Digital Melalui Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Krian. *Jurnal Pengabdian ...*, 5(3), 3467–3474. <http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/3672%0Ahttps://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/download/3672/2563>
- Univeristas, P., & Nusantara, M. (n.d.). *Hak cipta dan penggunaan kembali : Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah , memperbaiki , dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial , selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat ya.*
- Utama, R. O. (2020). *Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan dan Biaya Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Aplikasi Online Trading Pada PT FAC Sekuritas Indonesia*. 1–15.

