

Peran Stabilitas Layanan Digital dalam Menjaga Kepuasan Nasabah Bank BCA di Era Digital

Herbinata Ginting¹, Mulya Winanto², Satria David Pramudya Srg³, Ahmad Rizki Harahap⁴

^{1,2,3} Agribisnis, Universitas Medan Area

⁴ Akuntansi, Universitas Deli Sumatera

e-mail: ahmadrizkiharahap@gmail.com

Abstrak

Di era digital yang terus berkembang, layanan mobile banking telah menjadi salah satu solusi utama bagi bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran stabilitas layanan mobile banking digital dalam menjaga kepuasan nasabah di Bank BCA. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif yang melibatkan 36 nasabah Bank BCA yang menggunakan layanan mobile banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stabilitas layanan, yang meliputi kecepatan akses, keamanan transaksi, dan ketersediaan fitur, secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, aspek kemudahan penggunaan dan daya tanggap layanan ditemukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen Bank BCA dalam mengoptimalkan layanan mobile banking untuk meningkatkan pengalaman nasabah di era digital. Penelitian ini juga menyarankan perluasan fitur dan peningkatan keamanan untuk menjaga loyalitas pelanggan di tengah meningkatnya persaingan.

Kata kunci: *Fintech, Mahasiswa, Kepuasan Nasabah, Bank BCA, Universitas Medan Area.*

Abstract

In the ever-evolving digital era, mobile banking services have become one of the main solutions for banks to meet customer needs. This study aims to analyze the role of digital mobile banking service stability in maintaining customer satisfaction at Bank BCA. The method used was a quantitative survey involving 36 Bank BCA customers who used mobile banking services. The results show that service stability, which includes access speed, transaction security, and feature availability, significantly affects customer satisfaction levels. In addition, the aspects of ease of use and responsiveness of the service were found to increase customer satisfaction. This finding is expected to provide insight for Bank BCA's management in optimizing mobile banking services to improve customer experience in the digital era. The research also suggests expanding features and improving security to maintain customer loyalty amid increasing competition.

Keywords : *Fintech, Mahasiswa, Kepuasan Nasabah, Bank BCA, Universitas Medan Area.*

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong utama transformasi di berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Layanan mobile banking telah muncul sebagai salah satu inovasi paling signifikan, menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Di Indonesia, Bank BCA, sebagai salah satu bank terbesar dan terkemuka, telah memanfaatkan teknologi ini untuk memenuhi permintaan nasabah yang terus meningkat akan layanan yang efisien dan responsif. Adopsi mobile banking tidak hanya memudahkan transaksi tetapi juga meningkatkan hubungan dengan nasabah melalui pengalaman layanan yang lebih baik.

Bank BCA (Bank Central Asia) merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang telah lama mengembangkan layanan mobile banking. BCA Mobile, aplikasi mobile banking bank menawarkan beragam fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan,

seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk, dan lainnya. Kemudahan dan kemudahan yang diberikan oleh BCA Mobile menjadikan aplikasi ini salah satu aplikasi mobile banking paling populer di Indonesia.

Penelitian ini dilakukan karena kemajuan teknologi telah mendorong transformasi layanan perbankan, dengan mobile banking muncul sebagai inovasi utama. BCA sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia memanfaatkan aplikasi BCA Mobile untuk memberikan kemudahan dan efisiensi layanan bagi nasabahnya. Stabilitas layanan, yang meliputi kecepatan akses, keamanan transaksi, dan ketersediaan fitur, merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, perbankan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital untuk menjaga loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dampak stabilitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dan memberikan rekomendasi strategis untuk pengembangan layanan tersebut.

Dalam konteks layanan digital, stabilitas merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Stabilitas layanan meliputi berbagai aspek, seperti kecepatan akses, keamanan transaksi, dan ketersediaan fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Kecepatan akses sangat penting untuk memberikan pengalaman yang mulus, sementara keamanan transaksi tidak dapat dinegosiasikan untuk melindungi data dan dana pelanggan. Di era di mana kasus penipuan digital semakin lazim, kepercayaan pelanggan terhadap keamanan layanan mobile banking sangat penting. Selain itu, ketersediaan fitur yang komprehensif dan ramah pengguna menambah nilai bagi pelanggan, meningkatkan kemungkinan mereka akan terus menggunakan layanan tersebut.

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah bank. Nasabah yang puas cenderung lebih loyal dan bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pangsa pasar bank. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan nasabah, terutama dalam konteks layanan mobile banking, sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran stabilitas layanan mobile banking digital dalam menjaga kepuasan nasabah di Bank BCA, dengan fokus pada bagaimana kecepatan, keamanan, dan ketersediaan fitur mempengaruhi pengalaman pengguna.

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan survei kuantitatif yang melibatkan responden yang merupakan nasabah aktif Bank BCA menggunakan layanan mobile banking. Dengan mengumpulkan dan menganalisis data dari responden ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang hubungan antara stabilitas layanan dan kepuasan pelanggan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan tidak hanya bagi manajemen Bank BCA, tetapi juga memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan layanan mobile banking, memungkinkan persaingan yang efektif di pasar yang semakin kompetitif.

Dalam penelitian ini, penulis juga berupaya mengidentifikasi tantangan yang dihadapi Bank BCA dalam menjaga stabilitas layanan mobile banking, serta langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mengatasi tantangan tersebut. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika tersebut, penelitian ini bertujuan untuk berkontribusi pada pengembangan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan membantu Bank BCA menjadi pemimpin dalam layanan perbankan digital di Indonesia.

Sebagai kesimpulan, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan utama: bagaimana stabilitas layanan mobile banking digital mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BCA di era digital? Melalui pendekatan kritis dan analitis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang signifikan dan bermanfaat bagi pengembangan layanan perbankan di masa depan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak stabilitas layanan mobile banking digital terhadap kepuasan nasabah di Bank BCA di era digital. Hal ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi Bank BCA dalam merumuskan strategi pengembangan layanan yang lebih baik yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Selain itu, penelitian ini sangat penting mengingat semakin pentingnya mobile banking dalam industri perbankan di Indonesia. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah transaksi mobile banking di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan

bahwa layanan mobile banking semakin populer di kalangan nasabah perbankan di Indonesia. Namun, di sisi lain, permintaan nasabah akan stabilitas dan kualitas layanan mobile banking juga meningkat. Oleh karena itu, bank-bank di Indonesia, termasuk BCA, harus memperhatikan dan meningkatkan stabilitas layanan mobile banking digital untuk menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah dalam lanskap digital yang semakin kompetitif.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya di bidang manajemen layanan digital di industri perbankan. Selain itu, temuan tersebut diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen Bank BCA dalam merumuskan strategi pengembangan layanan mobile banking yang lebih baik yang sejalan dengan kebutuhan nasabah di era digital saat ini.

METODE

Populasi penelitian ini terdiri dari seluruh nasabah aktif Bank BCA yang menggunakan layanan mobile banking (BCA Mobile). Sampel terdiri dari 36 responden yang merupakan nasabah Bank BCA dan telah menggunakan layanan mobile banking BCA minimal enam bulan.

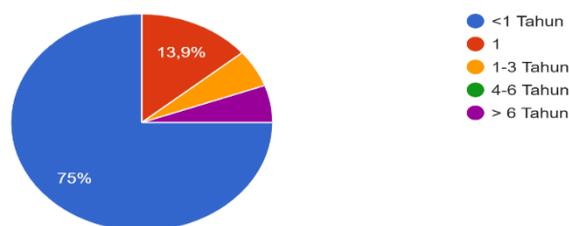
Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah **purposive sampling**, yang melibatkan pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Contoh kriteria penelitian ini adalah nasabah Bank BCA yang telah menggunakan layanan BCA Mobile banking minimal enam bulan. Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan kepada responden. Kuesioner berisi pertanyaan terkait stabilitas layanan mobile banking digital dan kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode ini dipilih karena dinilai tepat untuk menganalisis dampak stabilitas layanan mobile banking digital terhadap kepuasan nasabah di Bank BCA di era digital. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif Bank BCA yang menggunakan layanan mobile banking. Pendekatan ini sejalan dengan pedoman penelitian kuantitatif seperti yang dituangkan dalam literatur seperti Sugiyono (2017), yang menjelaskan penggunaan purposive sampling untuk penelitian dengan populasi tertentu, serta analisis kuantitatif yang berfokus pada hubungan antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memanfaatkan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah bank BCA yang aktif menggunakan layanan BCA Mobile banking. Kuesioner didistribusikan menggunakan platform Google Formulir. Sebanyak 36 responden telah menyelesaikan kuesioner. Para responden ini merupakan nasabah Bank BCA.

lama menjadi nasabah bank BCA
36 jawaban

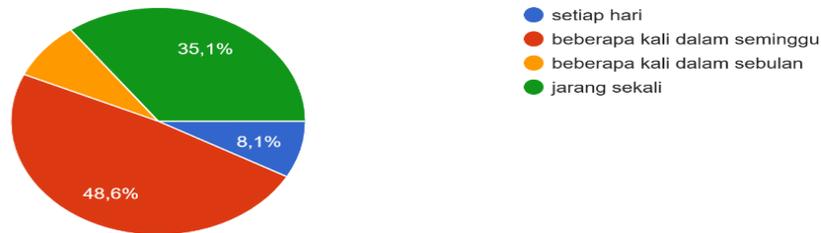


Berdasarkan analisis kami, dapat dilihat bahwa pertanyaan "Sudah berapa lama menjadi nasabah Bank BCA?" mendapatkan 36 tanggapan yang dikategorikan ke dalam beberapa kelompok durasi waktu. Mayoritas nasabah (75%) telah bergabung dengan Bank BCA kurang dari satu tahun. Sementara itu, 13,9% nasabah telah bekerja di bank selama satu tahun, 5,6% selama satu hingga tiga tahun, 2,8% selama empat hingga enam tahun, dan 2,8% selama lebih dari enam

tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar nasabah Bank BCA adalah pengguna baru, dengan hanya sebagian kecil yang menjadi pelanggan untuk jangka waktu yang lebih lama.

seberapa sering anda menggunakan aplikasi di mobile banking BCA?

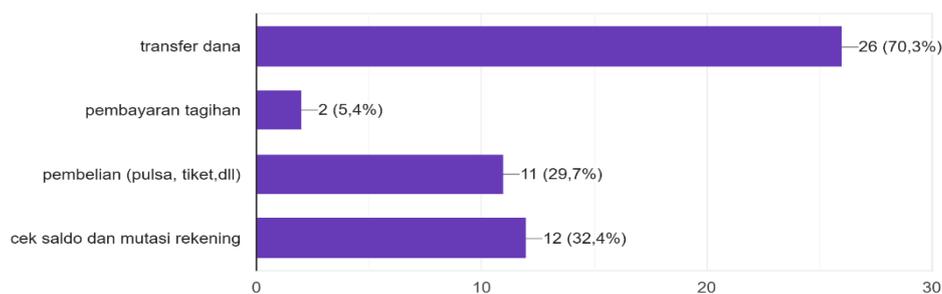
37 jawaban



Berdasarkan analisis kami, dapat dilihat bahwa mayoritas responden sekitar 48,6% menggunakan aplikasi mobile banking BCA setiap harinya. Selain itu, 35,1% responden menggunakan aplikasi beberapa kali seminggu, 8,1% menggunakannya beberapa kali dalam sebulan, dan 8,1% hanya jarang menggunakannya. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa aplikasi mobile banking BCA cukup populer di kalangan responden dan digunakan secara rutin oleh sebagian besar dari mereka.

layanan apa saja yang sering anda gunakan di mobile banking BCA?

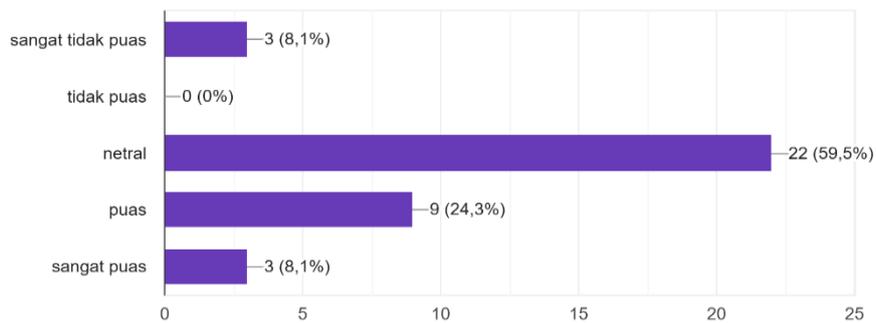
37 jawaban



Berdasarkan analisis kami, kami menemukan bahwa layanan utama yang digunakan oleh responden melalui aplikasi mobile banking BCA adalah transfer dana, dengan persentase penggunaan sebesar 70,3%. Selain itu, pembayaran tagihan dan layanan pembelian (seperti isi ulang, tiket, dll.) masing-masing digunakan oleh 5,4% dan 29,7% responden. Sementara itu, layanan cek saldo dan laporan rekening digunakan oleh 32,4% responden. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa fitur dasar seperti transfer dana, pembayaran, dan pemantauan rekening merupakan layanan yang paling banyak digunakan oleh pengguna aplikasi mobile banking BCA.

seberapa puas Anda dengan stabilitas pelayanan mobile banking BCA?

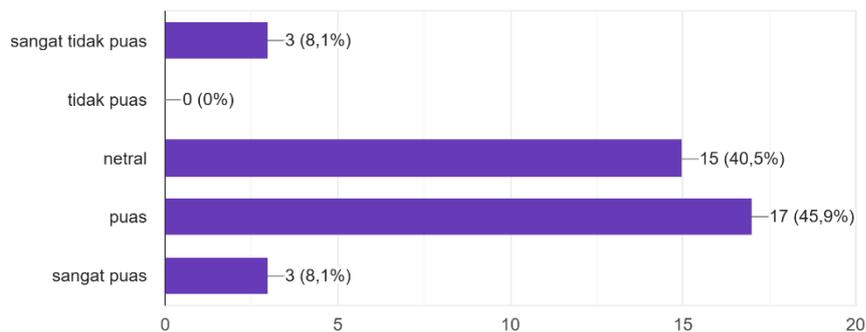
37 jawaban



Berdasarkan analisis kami, dapat dilihat bahwa mayoritas responden sekitar 59,5% puas dengan stabilitas layanan mobile banking BCA. Hanya 24,3% yang merasa sangat puas, sementara 8,1% menyatakan ketidakpuasan. Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna umumnya cukup puas dengan stabilitas layanan yang diberikan oleh mobile banking BCA, meskipun masih ada beberapa yang belum puas.

seberapa puas Anda secara keseluruhan dengan pelayanan mobile banking BCA?

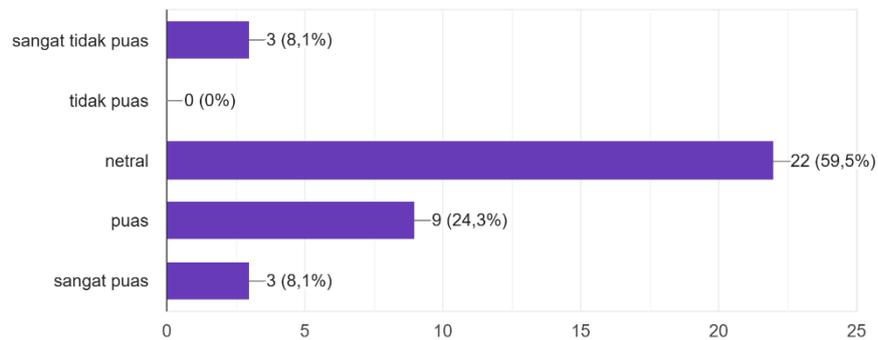
37 jawaban



Berdasarkan analisis kami, kami dapat melihat bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan BCA mobile banking adalah stabilitas layanan, dengan 45,9% responden mengindikasikan hal ini. Selain itu, 24,3% responden menyatakan bahwa kecepatan layanan juga menjadi faktor penting. Hanya 2,7% yang mengindikasikan bahwa itu tidak penting sama sekali. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa stabilitas dan kecepatan layanan mobile banking BCA merupakan aspek kunci yang menentukan kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut.

seberapa puas Anda dengan stabilitas pelayanan mobile banking BCA?

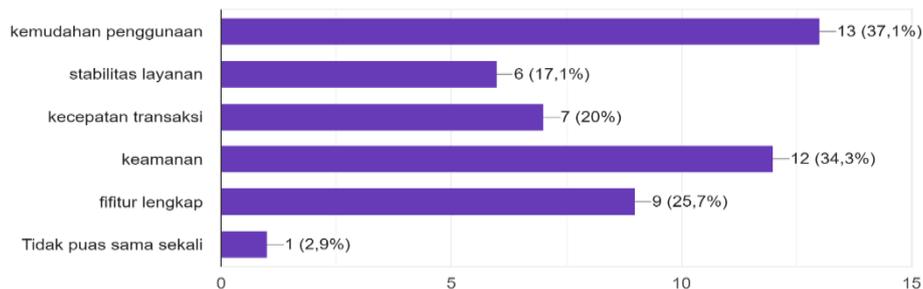
37 jawaban



Berdasarkan analisis kami, dapat dilihat dari hasil di atas bahwa mayoritas responden, 40,5%, secara keseluruhan puas dengan layanan mobile banking BCA. Selain itu, 45,9% responden merasa sangat puas, sementara hanya 8,1% yang menyatakan ketidakpuasan. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa pengguna mobile banking BCA memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan secara keseluruhan.

faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan anda terhadap mobile banking BCA?

35 jawaban



Berdasarkan analisis kami, kami dapat melihat dari hasil di atas bahwa faktor paling signifikan yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap mobile banking BCA adalah kemudahan penggunaan, dengan 37,1% responden mengindikasikan hal ini. Selain itu, stabilitas layanan dan kecepatan transaksi juga dinilai penting, dengan persentase masing-masing sebesar 17,1% dan 20%. Fitur komprehensif dan total biaya dinilai tidak berpengaruh, hanya mencapai 25,7% dan 2,9%. Secara keseluruhan, aspek terkait kemudahan penggunaan dan keandalan layanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna terhadap mobile banking BCA.

Stabilitas Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), stabilitas layanan termasuk dalam dimensi keandalan, yang merupakan salah satu elemen kunci dalam model SERVQUAL. Layanan yang stabil memastikan bahwa pelanggan dapat melakukan transaksi tanpa gangguan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian Wahyuni et al. (2020) menunjukkan bahwa layanan perbankan digital yang stabil sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, terutama dalam hal akses tanpa gangguan dan keamanan transaksi yang konsisten.

Kecepatan Layanan

Davis (1989), dalam Model Penerimaan Teknologi (TAM), menekankan bahwa persepsi kecepatan dan efisiensi sistem berkontribusi pada kepuasan pengguna dan penerimaan teknologi. Dalam konteks mobile banking, kecepatan akses memainkan peran penting dalam memberikan pengalaman pengguna yang positif.

Sebuah studi oleh Susanti dan Nugraha (2020) juga menemukan bahwa kecepatan penyelesaian transaksi menjadi salah satu alasan utama nasabah memilih layanan mobile banking daripada metode konvensional.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data keseluruhan yang disajikan, kami menyimpulkan bahwa stabilitas layanan mobile banking digital BCA berperan penting dalam menjaga kepuasan nasabah, terutama di kalangan mahasiswa program agribisnis di Universitas Medan Area di era digital saat ini. Stabilitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan 17,1% responden menunjukkan hal ini. Hal ini menyoroti bahwa kemampuan BCA dalam memberikan layanan yang stabil dan andal merupakan aspek penting bagi pengguna.

Stabilitas mobile banking digital BCA, yang meliputi kecepatan akses, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan, menjadi faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Mayoritas responden puas dengan layanan tersebut, menunjukkan bahwa BCA Mobile secara umum telah memenuhi ekspektasi pengguna. Namun, untuk menjaga loyalitas nasabah di tengah persaingan digital yang semakin ketat, BCA perlu terus meningkatkan stabilitas layanan dan mengoptimalkan fitur mobile banking.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., & Supriadi, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 16(2), 145-158.
- Bank Central Asia. (2023). Laporan Tahunan 2022: Transformasi Digital untuk Pelayanan Unggul. Jakarta: PT Bank Central Asia Tbk.
- Gunawan, H., & Santoso, A. (2022). Analisis Stabilitas Sistem Layanan Digital Perbankan: Studi Kasus pada Bank BCA. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 7(1), 23-35.
- Handayani, P. W., & Putri, D. A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Mobile Banking di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(3), 78-92.
- Kurniawan, D., & Prasetyo, Y. (2023). Dampak Service Quality Digital Banking terhadap Customer Loyalty: Peran Mediasi Customer Satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(2), 167-182.
- Permana, S. (2022). Keamanan dan Stabilitas Sistem Digital Banking dalam Perspektif Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 21(1), 45-60.
- Pratama, R., & Wijaya, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA. *Journal of Business and Banking*, 8(2), 112-127.
- Susanto, A., & Rahman, F. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking BCA. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 17(1), 89-104.
- Wijaya, H., & Santoso, B. (2021). Implementasi Teknologi Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Perbankan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informasi*, 9(2), 56-71.
- Yuliana, O. (2023). Evaluasi Kinerja Sistem Digital Banking pada Bank BCA: Perspektif Stabilitas dan Keandalan. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(1), 34-49.