

Analisis Kepuasan Pelayanan Penggunaan Mobile Banking BCA

Zahrotul Hayat

Universitas Bina Bangsa

Email: zahrotulhayat31@gmail.com

Syamsul Hidayat

Universitas Bina Bangsa

Email: SamsulHidayatpebelajaran28@gmail.com

Alamat: JL Raya Serang - Jakarta, KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten 42124

Korespondensi penulis: zahrotulhayat31@gmail.com*

Abstract. Technological developments have made the mobility of people's activities more practical in meeting their financial needs. Only using a smartphone and internet network, customers can carry out banking transactions anywhere and anytime. This research discusses the development of economic digitalization in the banking sector, namely Mobile Banking technology innovation at BCA Bank. Therefore, this research aims to analyze the level of service satisfaction using BCA Mobile Banking (BCA Mobile). The research method used by researchers is qualitative and descriptive analysis techniques, as well as a data collection system using questionnaires. The data obtained was taken from the results of distributing questionnaires in the Bina Bangsa University Management Study Program which used BCA Mobile and a sample of 110 respondents was obtained. The results of the research show that BCA Mobile is very helpful in carrying out banking activities and the existing services have a significant influence on user satisfaction at Bina Bangsa University Management Study Program

Keywords: Service satisfaction, mobile banking users, BCA.

Abstrak. Perkembangan teknologi telah membuat mobilitas kegiatan masyarakat menjadi lebih praktis dalam memenuhi kebutuhan finansialnya. Hanya menggunakan sebuah smartphone dan jaringan internet pelanggan dapat melakukan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun. Penelitian ini membahas perkembangan digitalisasi ekonomi pada sektor perbankan yaitu inovasi teknologi Mobile Banking pada Bank BCA. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelayanan penggunaan Mobile Banking BCA (BCA Mobile). Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah kualitatif dan teknik analisis deskriptif, serta sistem pengambilan data menggunakan penyebaran kuisioner. Data yang diperoleh diambil dari hasil penyebaran kuisioner di Universitas Bina Bangsa Prodi Manajemen yang menggunakan BCA Mobile dan diperoleh sampel sebanyak 110 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BCA Mobile sangat membantu dalam melakukan aktifitas perbankan dan pelayanan yang ada sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di Universitas Bina Bangsa Prodi Manajemen.

Kata kunci: Kepuasan pelayanan, pengguna mobile banking, BCA.

LATAR BELAKANG

Di Era Globalisasi perkembangan teknologi membuat perubahan besar pada perusahaan membuat mobilitas kegiatan manusia menjadi lebih mudah dan cepat. Pertumbuhan teknologi terus berkembang pesat dan tentunya dunia usaha memegang peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Dengan adanya layanan Mobile Banking, nasabah dapat memperoleh akses rekeningnya dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang ke bank langsung, hal ini tentu saja memberikan manfaat serta kemudahan kepada para nasabah. Layanan yang disediakan Mobile

Banking yaitu pembayaran, transfer, history dan lain-lain. Di Indonesia, PT. Bank Central Asia Tbk adalah salah satu bank yang sudah menggunakan Mobile Banking. (Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, 2017).

Salah satu faktor yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pada penggunaan Mobile Banking BCA (BCA Mobile) yang bisa mengakibatkan naik turunnya jumlah pengguna dan tingkat kepuasan pengguna Mobile Banking pada layanan bank BCA. Kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan Mobile Banking bisa dilihat dari banyaknya data-data keluhan atau masukan yang bisa diambil dan dilihat dari sumber mana saja, seperti dari social media, email dan lain-lain.

Namun, penulis dalam pengambilan data penelitiannya menggunakan metode penyebaran kuisioner untuk pengguna aplikasi BCA Mobile di Universitas Bina Bangsa Prodi Manajemen. Pada penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah, maka dibutuhkan data untuk mengukur tingkat kepuasan pada layanan Mobile Banking BCA. Hasil persentase yang didapatkan dari responden sebanyak 110 responden. Dan hasil pada grafik pengguna layanan Mobile Banking BCA yang mengalami permasalahan dalam penggunaannya sebanyak 25% dan yang tidak mengalami masalah dalam layanan Mobile Banking sebanyak 75%. Dengan antara lain dari masalah 25% ini masih ada aktivitas dari Mobile Banking yang harus diperbaiki melalui permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan latar belakang yang telah uraikan maka peneliti mengangkat penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan Pada Penggunaan Mobile Banking Bank BCA”. Berdasarkan data yang diperoleh terdapat nasabah yang puas dan kurang puas dengan pelayanan mobile banking BCA. Maka, diperoleh rumusan masalah yaitu: Bagaimana tingkat kepuasan penggunaan mobile banking BCA?.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang tersebut, peneliti bermaksud untuk menguji seberapa kepuasan nasabah mobile banking BCA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan layanan mobile banking BCA sebagai perkembangan proses digitalisasi ekonomi di sektor perbankan dengan produknya yaitu Mobile Banking. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan Mobile Banking pada bank BCA di Universitas Bina Bangsa Prodi Manajemen.

KAJIAN TEORITIS

Menurut Hutabarat (2010), Mobile banking adalah penyediaan fasilitas perbankan komunikasi bergerak seperti handphone dengan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Mobile Banking menawarkan keunggulan yang membuat transaksi menjadi lebih praktis dan cepat, dapat dilakukan 24 jam tanpa henti dalam melakukan transaksi perbankan tanpa mengkhawatirkan jam operasional dari suatu bank.

Menurut Novitasari, Manggabarani and Astuti (2021) Bank menciptakan inovasi baru untuk memudahkan proses transaksi nasabah melalui teknologi yang ada tanpa harus ke bank, proses transaksinya dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dalam hitungan menit menjadi lebih praktis. Inovasi ini menciptakan teknologi bernama Mobile Banking yang bisa diakses menggunakan teknologi internet pada smartphone. Di Mobile Banking, terdapat layanan transaksi perbankan seperti transaksi BCA, transfer antar bank, investasi dan membayar tagihan-tagihan seperti tagihan air, listrik dan jaringan untuk mempermudah nasabah melakukan kegiatan. (Astuti and Kulsum, 2018).

Mobile banking adalah inovasi bank dalam penyederhanaan transaksi menggunakan smartphone dan jaringan internet. Presepsi kemudahan penggunaan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Davis et al, 1989). Kemudahan pengguna menjadi salah satu indikator bentuk kepuasan pelanggan dalam menggunakan Mobile Banking.

Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) menurut Novitasari, Manggabarani and Astuti (2021) yakni hubungan antara konsumen dan penyedia jasa maupun produk. Kepuasan adalah ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menjadi indikator yang paling penting terkait pembelian dan loyalitas pelanggan. Tingkat kepuasan sangat tergantung dengan mutu produk.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Tujuan dari analisis deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan secara komprehensi dan lengkap terjadinya berbagai fenomena yang diteliti. Berikut adalah metode pengambilan data dalam penelitian ini.

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Variabel yang dianalisis adalah tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan Mobile Banking BCA. Pendekatan ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuisioner. Data yang

digunakan merupakan data primer hasil observasi terhadap nasabah pengguna layanan Mobile Banking BCA, data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber pertama.

2. Jenis dan Sumber Data

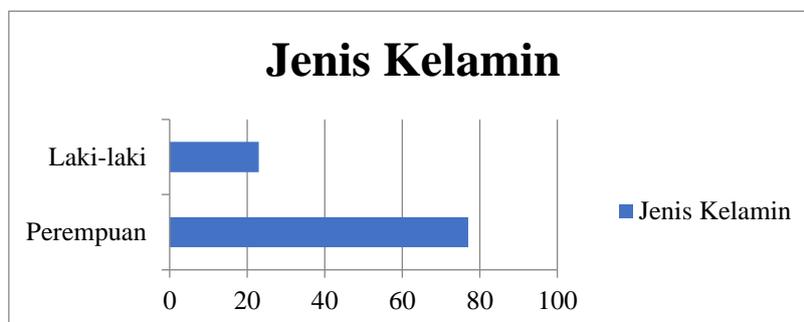
Dalam penelitian ini sumber yang diperoleh yaitu dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama yaitu hasil wawancara kuisisioner yang disebarakan dengan target sasaran yang dianggap mewakili populasi tersebut. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung seperti buku, penelitian sebelumnya, artikel, literatur, serta situs internet. Target objek penelitian ini adalah pengguna layanan mobile banking BCA dengan populasi nasabah dari Universitas Bina Bangsa Prodi Manajemen, dimana peneliti melakukan wawancara melalui kuisisioner sebagai pengumpulan data kepada 110 responder pengguna layanan mobile banking BCA.

3. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif untuk menganalisis data yang sudah terkumpul. Teknik ini dapat mendeskripsikan keadaan yang terjadi lebih spesifik. Analisis data deskriptif dapat menggambarkan atau mendeskripsikan data berdasarkan pada hasil yang diperoleh dari jawaban responden pada masing-masing indikator pengukur variabel.

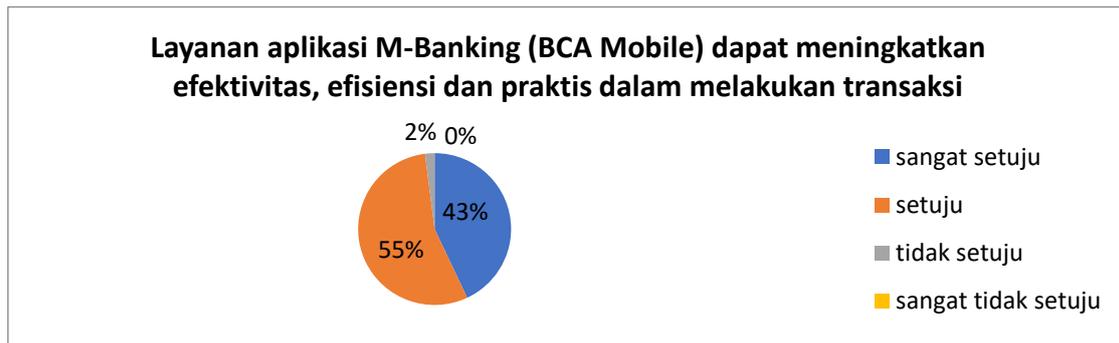
HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dalam proses pengumpulan data, rentang waktu yang digunakan peneliti yaitu selama 20 hari untuk menyebarkan kuisisioner secara online kepada mahasiswa/i Universitas Bina Bangsa Prodi Manajemen. Berdasarkan hasil wawancara penyebaran kuisisioner tersebut, penulis telah memperoleh hasil analisis dari penelitian tingkat kepuasan pelayanan mobile banking BCA yang dirasakan oleh para pengguna.



Hasil kuisioner responden didominasi oleh 85 orang dengan persentase 77% berjenis kelamin perempuan dari jumlah responden sebanyak 110 orang, sisanya sebanyak 25 orang dengan persentase 23% berjenis kelamin laki-laki.

Dengan adanya layanan Mobile Banking, membuat mobilitas kegiatan manusia menjadi lebih mudah. Nasabah dapat memperoleh akses rekeningnya dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang ke ATM atau bank langsung, hal ini tentu saja membuat segala aktivitas menjadi lebih cepat dan praktis.



Penyederhanaan transaksi perbankan yang ada pada layanan Mobile Banking BCA memberikan banyak manfaat dalam kehidupan para nasabah. Hal ini dibuktikan dengan data hasil penelitian, pada diagram diatas sebanyak 55% dan 43% responden merasa setuju dalam pengguna M-Banking BCA dapat meningkatnya efektivitas, efisiensi dan praktis dalam melakukan transaksi.

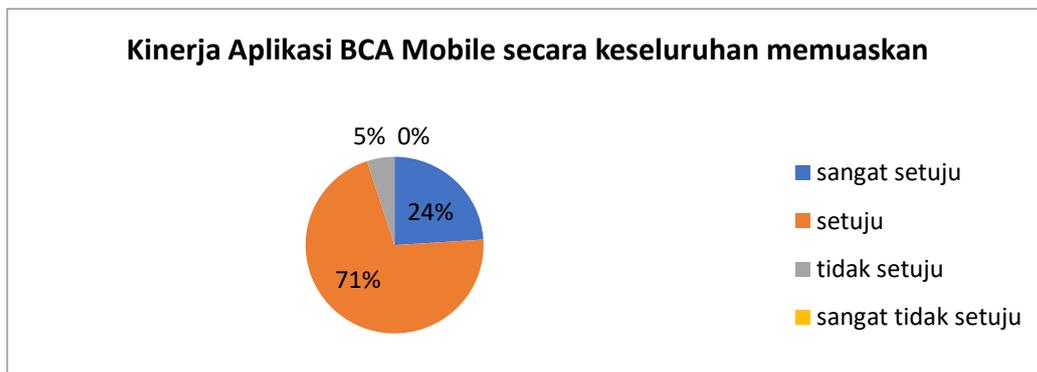
Aplikasi BCA Mobile dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang dilakukan kapanpun dan dimanapun nasabah berada. Terdapat berbagai fitur layanan yang ditawarkan untuk mempermudah transaksi keuangan. Seperti informasi saldo, transfer antar rekening, history, pembayaran listrik dan air, berbelanja dan lain-lain. Hanya memerlukan smartphone dan internet nasabah tidak perlu pergi ke ATM dalam melakukan transaksi, hal ini memberikan kemudahan serta efisien.

Dalam menggunakan sebuah aplikasi, untuk mendapatkan kesan pertama yang baik salah satunya adalah melalui tampilan sistem yang semenarik mungkin untuk menarik perhatian pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. BCA Mobile memiliki tampilan sistem yang menarik dan fitur yang mudah dipahami sehingga pengguna merasa nyaman dan senang dalam menggunakan aplikasi tersebut. Terdapat sebanyak 97% nasabah berpendapat menggunakan BCA Mobile merupakan pengalaman yang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan memiliki hubungan dengan kualitas layanan, dimana ketika kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan merubah persepsinya terhadap kualitas layanan. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, apabila kualitas layanan baik maka nasabah akan merasa puas, senang dan loyal terhadap bank BCA.

Bank BCA tentu saja ingin membangun kepercayaan baik dengan nasabah. Kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting yang dapat mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah. BCA mengembangkan program anti-phising dan anti-malware untuk menjaga keamanan data pribadi para nasabah, oleh karena itu, hal ini menumbuhkan rasa kepercayaan tentang keamanan dan privasi M-Banking BCA. Informasi yang didapat pada BCA Mobile juga dipastikan bahwa informasi yang disajikan adalah akurat, lengkap, terkini, dan utuh untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik serta memiliki resiko yang rendah.

Namun, dibalik berbagai kelebihan dari Mobile Banking BCA, terdapat pula kekurangan maupun kendala yang dialami responden sebagai nasabah pengguna BCA Mobile. Dari hasil kuisioner inilah penulis mengetahui permasalahan atau kendala yang dialami pengguna dalam melakukan transaksi. Terdapat 25% pengguna pernah mengalami gangguan saat melakukan transaksi di BCA Mobile, terkadang BCA Mobile mengalami eror pada beberapa pengguna disaat tak terduga yang menjadi hambatan pengguna dalam melakukan transaksi.



Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menetapkan hasil bahwa pelayanan yang didapatkan nasabah mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan Mobile Banking BCA. Hasil persentase menunjukkan terdapat 71% dan 24% responden berpendapat kinerja Aplikasi BCA Mobile secara keseluruhan sudah memuaskan, dan sebanyak 5% responden merasa tidak puas pada pelayanannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya Mobile Banking BCA dapat mempermudah dalam memenuhi kebutuhan finansial untuk berbagai jenis kegiatan khususnya pada pembayaran transaksi nontunai yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Pada saat ini pembayaran nontunai sudah menjadi gaya hidup masyarakat modern karena lebih praktis, efektif dan efisien. Namun, selain banyak keuntungan tentunya ada beberapa kekurangan, yaitu pengguna aplikasi BCA Mobile terkadang mengalami gangguan sinyal atau error secara tiba-tiba.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BCA Mobile sangat membantu dalam melakukan aktivitas perbankan tanpa harus pergi ke ATM atau Bank. Kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mobile Banking BCA kepada pengguna sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di Universitas Bina Bangsa Prodi Manajemen.

Penelitian ini peneliti memiliki berbagai batasan dalam pengambilan datanya maupun penulisannya, yaitu keterbatasan waktu, keterbatasan biaya, dan lainnya. Penelitian juga tidak dapat dibahas lebih mendalam karena terbatasnya waktu yang dimiliki penulis, serta terbatasnya pengetahuan dari penulis.

Saran penulis dari penelitian ini yaitu, nasabah dapat menyampaikan kendala yang dialami melalui customer services dari BCA, agar BCA dapat lebih berbenah dalam mengatasi keluhan tersebut. Pihak Bank juga dapat mengadakan evaluasi dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah terkait kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi M-Banking BCA.

DAFTAR REFERENSI

- Amiliya, S. A. (2023, August 17). Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking BCA Di Kota Palembang. Retrieved november 28, 2023, from journal.ukmc.ac.id: <https://journal.ukmc.ac.id/index.php/pnssoa/article/view/936>
- Hadijah, S. (2023, maret 21). BCA Internet Banking: Kelebihan, Cara Mendaftar, dan Cara Menggunakannya. Retrieved januari 17, 2023, from cermati: <https://www.cermati.com/artikel/bca-internet-banking#:~:text=Selain%20itu%2C%20BCA%20juga%20mengembangkan,banking%20BCA%20sangat%20aman%2C%20ya>
- Muhammad Ibnu Rosyid, M. A. (2019, December 3). PENGARUH E-SERVQUAL DAN KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING (MBANKING) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BCA DI BANDUNG. Retrieved november 29, 2023, from core.ac.uk: <https://core.ac.uk/download/pdf/299935547.pdf>

Rifa Nurul Aulia, B. H. (2023, January 15). JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis). Retrieved November 29, 2023, from jurnal.plb.ac.id: <https://jurnal.plb.ac.id/index.php/JRAK/article/view/1202>

H Adityawan (2019). 10 BAB II KAJIAN PUSTAKA 2.1 Landasan Teori. Retrieved January 18, 2023, from dspace.uii : <https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/17464/05.2%20bab%202.pdf?sequence=7&isAllowed=y>