



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No.1842/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/V/2023

Analisis Pengaruh e-Kualitas Layanan Mobile Banking
Terhadap Kepuasan Nasabah BCA

Skripsi

Oleh

Geraldine Giovanni

6082001088

Bandung

2023



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul
SK BAN-PT No.1842/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/V/2023

Analisis Pengaruh *e-Kualitas Layanan Mobile Banking*
Terhadap Kepuasan Nasabah BCA

Skripsi

Oleh

Geraldine Giovanni

6082001088

Pembimbing

Gandhi Pawitan, Ph

Bandung

2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Geraldine Giovanni
Nomor Pokok : 6082001088
Judul : Analisis Pengaruh *e*-Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap
Kepuasan Nasabah BCA

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 30 Januari 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si.

: _____

Sekretaris

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

: _____

Anggota

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. :

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Geraldine Giovanni

NPM 6082001088

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Analisis Pengaruh *e*-Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BCA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 19 Desember 2023



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Geraldine Giovanni".

Geraldine Giovanni

ABSTRAK

Nama : Geraldine Giovanni
NPM : 6082001088
Judul : Analisis Pengaruh *e* - Kualitas Layanan *Mobile Banking*
Terhadap Kepuasan Nasabah BCA

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang sangat pesat saat ini mampu untuk menghadirkan layanan perbankan secara online. Bank BCA merupakan salah satu bank swasta yang mengembangkan inovasi layanan *mobile banking* yang dinamakan BCA Mobile. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena penggunaan *mobile banking* BCA semakin meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BCA. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian adalah pengguna *mobile banking* BCA dengan usia 18 tahun sampai 35 tahun. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 112 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis linear sederhana.

Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas layanan *mobile banking* BCA secara keseluruhan berada pada kategori baik. Kemudian untuk kepuasan nasabah sebagai pengguna *mobile banking* BCA berada pada kategori baik. Sehingga, kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA sebesar 95%.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan nasabah, *mobile banking*

ABSTRACT

Name : Geraldine Giovanni
Identification Number : 6082001088
Title : *Analysis of the Effect of Mobile Banking e -
Service Quality on BCA Customer Satisfaction*

The very rapid development of technology and communication is now able to provide online banking services. BCA Bank is one of the private banks that has developed an innovative mobile banking service called BCA Mobile. The background for conducting this research is because the use of BCA mobile banking is increasing. This research aims to determine the influence of mobile banking service quality on BCA customer satisfaction.

This research uses quantitative research methods with explanatory research. The population in the study were BCA mobile banking users aged 18 to 35 years. The sample in this study was 112 respondents. The data analysis technique in this research uses a simple linear analysis technique.

The conclusion of this research is that the overall quality of BCA's mobile banking services is in the good category. Then for customer satisfaction as mobile banking users, BCA is in the good category. Thus, the quality of mobile banking services has a significant effect on BCA customer satisfaction of 95%.

Keywords : *customer satisfaction, service quality, mobile banking*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas karunia serta penyertaanNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *e*-Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BCA” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini ditujukan dalam rangka memenuhi syarat kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa karya ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas karunia dan penyertaanNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
2. Orang tua yaitu Papah Agus Yanto dan Mamah Sulfia serta koko Garry Giovanni dan adik Glenn Giovenco yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, sehingga dapat menuntun saya dalam menyelesaikan Pendidikan jenjang Sarjana.
3. Bapak Gandhi Pawitan, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan membantu dalam proses bimbingan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
4. Bapak Prof. Tri Basuki Joewono, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.

5. Ibu Dr. Orpha Jane selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ibu Shelvi, S.AB., MM. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Katolik Parahyangan.
7. Ibu Dr. Maria Widyarini selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Katolik Parahyangan.
8. Seluruh dosen yang mengajar di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Katolik Parahyangan yang telah membagikan ilmu dan pengalaman.
9. Pihak responden yang telah senantiasa memberikan informasi atas ketersediaannya dalam mengisi kuesioner yang dibagikan sebagai data dalam penyusunan skripsi.
10. Sahabat peneliti Valencia Rosaline Yong yang sedang menyusun skripsi juga, semangat selalu dan terima kasih untuk dukungannya dalam proses penyusunan skripsi bersama.
11. Sahabat peneliti yang bersama-sama sedang menyusun skripsi untuk Audrey, Berlita, Caroline, Ellen, Resti, Velia, dan Vern yang selalu memberikan bantuan, motivasi, dukungan dan warna dalam kehidupan perkuliahan.
12. Teman-teman Angkatan 2020 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan berbagai pihak lain yang senantiasa memberikan dukungan kepada peneliti.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman bagi para pembaca, karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman, penulis mohon maaf masih banyak kekurangan dalam makalah ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca dalam rangka penyempurnaan penelitian ini.

Akhir kata semoga Tuhan Yesus Kristus membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu dan berkat Tuhan menjadi milik bagian kita semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Matius 21:22

Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.

Bandung, 19 Desember 2023

Geraldine Giovanni

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Permasalahan.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Objek Penelitian.....	6
1.6.1 Profil Perusahaan.....	6
1.6.2 Produk Mobile Banking BCA.....	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI.....	10
2.1 Kerangka Teori.....	10
2.1.1 Perkembangan Teknologi.....	10
2.1.2 Peran Teknologi di Industri Perbankan.....	12
2.1.3 Mobile Banking.....	13
2.1.4 Kualitas Layanan.....	15
2.1.5 Kepuasan Terhadap Layanan.....	18
2.1.6 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.2 Metodologi.....	20
2.2.1 Jenis Penelitian.....	20
2.2.2 Metode Penelitian.....	21
2.2.3 Model dan Hipotesis Penelitian.....	21
2.2.4 Operasionalisasi Variabel.....	23
2.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
2.2.6 Teknik Analisis Data.....	27
BAB III HASIL DAN TEMUAN.....	34

3.1	Profil Responden.....	34
3.2	Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Layanan.....	36
3.2.1	Dimensi <i>Efficiency</i> (X1)	36
3.2.2	Dimensi <i>Reliability</i> (X2).....	37
3.2.3	Dimensi <i>Fulfillment</i> (X3).....	38
3.2.4	Dimensi <i>Privacy</i> (X4).....	39
3.3	Deskriptif Variabel Penelitian Kepuasan Nasabah	40
3.3.1	Kepuasan Nasabah (Y).....	40
3.4	Uji Validitas	41
3.5	Uji Reliabilitas	43
3.6	Uji Asumsi Model	44
3.6.2	Uji Linearitas	46
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.7	Analisis Model Regresi	48
3.8	Uji Hipotesis	49
3.9	Pembahasan.....	50
BAB IV KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI.....		52
4.1	Kesimpulan	52
4.2	Rekomendasi.....	53
4.3	Implikasi	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Manfaat Menggunakan Mobile Banking.....	2
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan... ..	23
Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Nasabah.....	24
Tabel 2.3 Ukuran Sampel Cochran	27
Tabel 3.1 Profil Responden Kuesioner.....	34
Tabel 3.2 Dimensi Efficiency (n = 112).....	36
Tabel 3.3 Dimensi Reliability (n = 112).....	37
Tabel 3.4 Dimensi Fulfillment (n = 112).....	38
Tabel 3.5 Dimensi Privacy (n = 112)	39
Tabel 3.6 Kepuasan Nasabah (n = 112).....	40
Tabel 3.7 Correlations table variable X.....	41
Tabel 3.8 Correlations table variable Y.....	42
Tabel 3.9 Reliability statistics variable	43
Tabel 3.10 Correlations Uji Linearitas	46
Tabel 3.11 Model Summary	48
Tabel 3.12Tabel Anova.....	48
Tabel 3.13 Coefficients ^a	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Home Page BCA Mobile.....	9
Gambar 1.2 Menu BCA Mobile.....	9
Gambar 2.1 Model Penelitian	22
Gambar 3.1 Uji Normalitas Normal P-Plot.....	44
Gambar 3.2 Uji Normalitas Histogram	45
Gambar 3.3 Uji Linearitas Scatterplot	46
Gambar 3.4 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	47

LAMPIRAN

Lampiran Pertanyaan Pra Penelitian

Pre Survei Pengguna *Mobile Banking* BCA

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/i
Pengguna Mobile Banking

Perkenalkan, nama saya Geraldine Giovanni.
Saya merupakan Mahasiswa Semester 7 Universitas Katolik Parahyangan Bandung, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mengenai "**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BCA**". Oleh karena itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi **Pre Survei** ini sebagai data awal untuk melakukan penelitian saya. Hasil dari **Pre Survei** ini akan terjamin kerahasiaannya dan tidak akan membawa konsekuensi yang merugikan pihak manapun.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu, pemikiran, dan kejujuran Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih atas waktu dan perhatiannya.

Jenis Kelamin *

- Pria
- Wanita

Usia *

- <17 Tahun
- 17 Tahun - 25 Tahun
- 25 Tahun - 30 Tahun
- >30 Tahun

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
- Wiraswasta
- Karyawan
- Other..

Apakah Anda menggunakan *Mobile Banking* BCA? *

- Ya
- Tidak

Aktivitas apa saja yang Anda lakukan menggunakan *Mobile Banking* BCA? *

Dapat memilih lebih dari 1 jawaban

- Cek saldo
- Transfer dana antar rekening/antar bank
- Bayar tagihan listrik, telepon, PDAM dan lain-lain
- Beli pulsa/paket data
- Other..

Manfaat apa yang Anda peroleh dalam menggunakan *Mobile Banking* BCA? *

Dapat memilih lebih dari 1 jawaban

- Cepat dan efisien
- Gratis
- Aman
- Dapat diakses 24 jam
- Tidak perlu membawa bukti transfer
- Other..

Apakah Anda mengalami kendala selama menggunakan *Mobile Banking* BCA? *

- Ya
- Tidak

Kendala apa yang Anda alami selama menggunakan *Mobile Banking* BCA? *

Long answer text

Frekuensi menggunakan *Mobile Banking* BCA? *

- Setiap hari
- 1x dalam seminggu
- 2 - 3x dalam seminggu
- >3x dalam seminggu

...

Apakah Anda pernah melakukan transaksi dengan berkunjung ke ATM? *

- Pernah
- Tidak Pernah

Kendala apa yang Anda alami selama menggunakan *ATM* untuk bertransaksi *

Long answer text

Frekuensi Anda berkunjung ke *ATM* untuk bertransaksi *

- Tidak Pernah
- Jarang
- Sering
- Other...

Lampiran Pertanyaan Penelitian

Survei Penelitian Pengguna *Mobile Banking* BCA

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr/i
Pengguna *Mobile Banking* BCA

Perkenalkan, nama saya Geraldine Giovanni.
Saya merupakan Mahasiswa Semester 7 Universitas Katolik Parahyangan Bandung,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi mengenai "**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BCA**". Oleh karena itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi **Survei** ini sebagai data untuk melakukan penelitian saya. Hasil dari **Survei** ini akan terjamin kerahasiaannya dan tidak akan membawa konsekuensi yang merugikan pihak manapun.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu, pemikiran dan kejujuran Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih atas waktu dan perhatiannya.

Survei Pengguna *Mobile Banking* BCA

Apakah Anda menggunakan *mobile banking* BCA *

- Ya
- Tidak

PROFIL RESPONDEN

Data tidak akan disebarluaskan

Jenis Kelamin *

- Pria
- Wanita

Usia *

- 18 - 25 Tahun
- 26 - 35 Tahun
- 36 - 45 Tahun
- >45 Tahun

Pekerjaan *

Mahasiswa/Pelajar

Guru/Dosen

Karyawan

Ibu Rumah Tangga

Wiraswasta

Other: _____

Domisili (Kota) *

Jakarta

Bandung

Surabaya

Yogyakarta

Semarang

Cirebon

Denpasar

Pendapatan Per Bulan *

- <Rp500.000
- Rp500.000 - Rp1.500.000
- Rp1.500.000 - Rp2.500.000
- Rp2.500.000 - Rp3.500.000
- Rp3.500.000 - Rp4.500.000
- >=Rp4.500.000

Dimensi *Efficiency* Pada Kualitas Layanan

Keterangan skala sebagai berikut:

- 1) Sangat Tidak Setuju
- 2) Tidak Setuju
- 3) Netral
- 4) Setuju
- 5) Sangat Setuju

Saya merasa saat melakukan transaksi menggunakan layanan *mobile banking* BCA menjadi mudah dan praktis *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya merasa layanan *mobile banking* BCA dapat meningkatkan efektivitas dalam menyelesaikan proses transaksi dengan cepat *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya beranggapan bahwa *mobile banking* BCA bermanfaat untuk berbagai aktivitas Saya saat ini *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Dimensi *Reliability* Pada Kualitas Layanan

Keterangan skala sebagai berikut:

- 1) Sangat Tidak Setuju
- 2) Tidak Setuju
- 3) Netral
- 4) Setuju
- 5) Sangat Setuju

Saya merasa *mobile banking* BCA dapat dengan baik memberikan layanan transaksi secara online sesuai kebutuhan nasabah *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saat melakukan transaksi Saya merasa layanan *mobile banking* BCA menjadi lebih akurat dan tepat *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya percaya akan kemampuan *system* layanan *mobile banking* BCA berjalan dengan baik *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Dimensi *Fulfillment* Pada Kualitas Layanan

Keterangan skala sebagai berikut:

- 1) Sangat Tidak Setuju
- 2) Tidak Setuju
- 3) Netral
- 4) Setuju
- 5) Sangat Setuju

Layanan *mobile banking* BCA dapat dipercaya untuk melakukan transaksi *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Transaksi menggunakan *mobile banking* BCA terhindar dari kecurangan atau ketidakjujuran *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya merasa layanan *mobile banking* BCA memiliki fitur dan tampilan yang sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Dimensi *Privacy* Pada Kualitas Layanan

Keterangan skala sebagai berikut:

- 1) Sangat Tidak Setuju
- 2) Tidak Setuju
- 3) Netral
- 4) Setuju
- 5) Sangat Setuju

Saya merasa yakin dengan keamanan yang didapat dari layanan *mobile banking* *
BCA saat melakukan transaksi

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya yakin layanan *mobile banking* BCA merahasiakan informasi nasabah *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya yakin bahwa data pribadi nasabah pada layanan *mobile banking* BCA terjaga *
dengan baik

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Dimensi *Consumer Satisfaction* Pada Kepuasan Nasabah

Keterangan skala sebagai berikut:

- 1) Sangat Tidak Setuju
- 2) Tidak Setuju
- 3) Netral
- 4) Setuju
- 5) Sangat Setuju

Saya merasa layanan *mobile banking* BCA sudah dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya merasa sudah puas dengan kecepatan layanan *mobile banking* BCA *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Saya dapat merasakan kebebasan dalam bertransaksi kapan dan dimana saja dalam menggunakan *mobile banking* BCA *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Lampiran Hasil Dimensi *Efficiency*

Saya merasa saat melakukan transaksi menggunakan layanan mobile banking BCA menjadi mudah dan praktis	Saya merasa layanan mobile banking BCA dapat meningkatkan efektivitas dalam menyelesaikan proses transaksi dengan cepat	Saya beranggapan bahwa mobile banking BCA bermanfaat untuk berbagai aktivitas Saya saat ini
3	3	4
5	3	4
5	5	3
5	5	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	4	4
5	5	5
5	5	3
5	5	5
5	5	5
5	4	5
5	5	4
4	5	4
4	4	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4
4	5	5
5	5	4
5	5	5
5	4	5
5	5	5
4	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5

5	3	5
4	5	4
5	4	5
5	3	5
5	4	5
4	3	4
5	4	5
5	4	5
4	4	5
5	4	5
5	4	5
4	5	4
5	4	5
5	4	5
5	4	5
4	5	4
5	4	5
5	4	4
4	5	4
4	4	5
5	3	5
5	4	5
5	4	5
5	4	4
5	4	5
5	4	5
4	5	5
5	3	5
5	4	5
5	5	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	4
5	5	3
5	4	3
5	5	4
5	5	3

5	5	5
4	4	4

Lampiran Hasil Dimensi *Reliability*

Saya merasa mobile banking BCA dapat dengan baik memberikan layanan transaksi secara online sesuai kebutuhan nasabah	Saat melakukan transaksi Saya merasa layanan mobile banking BCA menjadi lebih akurat dan tepat	Saya percaya akan kemampuan system layanan mobile banking BCA berjalan dengan baik
4	4	4
4	5	5
5	3	4
4	3	3
5	5	5
5	5	5
4	5	4
4	5	4
4	3	4
5	5	4
3	3	3
5	5	4
5	5	5
5	5	5
4	4	5
4	4	3
5	3	4
4	5	4
5	5	5
3	3	3
4	5	5
4	4	5
5	5	5
4	4	5
5	5	5
4	4	4
5	5	5
5	4	5

4	5	5
5	3	5
5	5	4
5	5	5
5	5	5
4	4	4
5	4	5
5	4	3
5	5	5
5	5	4
4	4	4
5	4	5
5	4	4
5	5	5
4	4	4
4	5	5
4	5	5
4	5	4
5	5	4
4	4	4
4	5	5
5	4	4
4	5	4
4	5	5
5	4	5
5	4	5
4	5	4
5	4	5
5	4	4
4	5	4
4	5	4
4	5	5
5	4	5
4	5	4
4	5	5
4	5	5
5	4	5
4	5	4
4	5	5
4	5	5
5	4	5

3	5	5
3	4	4
5	4	5
4	5	4
5	5	3
5	4	5
4	5	5
5	5	3
4	5	4
4	4	3
5	5	4
5	5	4
4	5	4
5	4	5
5	4	5
4	5	4
4	5	4
5	4	5
4	4	5
4	5	4
4	5	4
5	4	5
4	4	5
4	5	4
5	4	5
5	5	4
3	5	5
4	4	5
5	5	4
5	5	4
5	3	4
4	5	5
5	4	4
5	5	5

4	4	3
4	4	3
5	4	4
5	5	4
4	4	3
4	4	4

Lampiran Hasil Dimensi *Fulfillment*

Layanan mobile banking BCA dapat dipercaya untuk melakukan transaksi	Transaksi menggunakan mobile banking BCA terhindar dari kecurangan atau ketidakjujuran	Saya merasa layanan mobile banking BCA memiliki fitur dan tampilan yang sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah
4	4	4
5	5	5
4	4	5
4	4	5
5	5	5
5	5	5
5	4	3
4	4	5
4	4	4
5	4	5
2	3	3
5	4	4
5	3	5
5	5	5
4	3	4
4	3	3
5	4	3
5	5	5
5	5	5
4	3	3
4	5	4
5	5	3
5	5	5
4	4	3

5	4	4
4	3	4
5	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	4
4	3	4
5	5	4
5	5	5
5	4	4
5	4	5
4	3	5
5	5	5
5	5	5
4	4	4
5	5	5
4	4	4
5	5	5
5	5	4
5	4	4
5	5	5
5	4	5
5	3	5
4	4	3
5	4	4
4	4	5
4	5	4
5	4	4
5	4	5
4	5	5
4	5	4
5	4	5
5	4	4
5	4	5
5	5	4
4	5	5
4	4	5

4	5	5
5	4	5
5	4	5
4	4	5
5	5	3
4	3	4
4	5	5
5	5	4
3	5	5
5	5	4
5	4	4
3	5	5
4	4	5
3	4	4
5	5	4
4	5	4
5	4	4
4	5	4
5	4	5
4	5	4
5	4	5
5	4	4
5	4	5
4	5	4
4	5	5
4	5	5
4	5	4
5	4	5
3	5	5
5	5	4
5	4	5
4	5	4
5	4	5
4	5	5
4	5	4
5	5	3
4	5	4
4	5	5
4	4	5

4	3	5
5	5	5
5	4	5
4	3	5
5	4	5
4	3	5
5	4	4
5	4	4
5	5	3
4	4	4

Lampiran Hasil Dimensi *Privacy*

Saya merasa yakin dengan keamanan yang didapat dari layanan mobile banking BCA saat melakukan transaksi	Saya yakin layanan mobile banking BCA merahasiakan informasi nasabah	Saya yakin bahwa data pribadi nasabah pada layanan mobile banking BCA terjaga dengan baik
4	3	4
4	5	5
5	5	5
3	4	4
5	5	5
4	5	5
4	5	4
4	4	4
4	3	3
4	4	4
3	3	3
4	4	4
5	5	5
5	5	5
4	4	4
4	4	5
4	5	3
4	4	4
5	5	5
4	3	3
4	5	5

5	5	5
5	5	5
3	4	5
4	4	3
4	3	3
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	3	3
4	4	4
5	5	5
5	5	5
4	3	3
5	3	4
5	4	4
5	5	5
5	5	5
4	3	3
5	4	4
4	4	4
5	5	5
4	4	4
4	5	5
5	4	4
4	5	5
4	4	5
3	3	3
5	4	5
4	5	4
4	5	5
4	5	5
5	4	4
5	4	4
5	4	4
5	4	4
5	4	4
4	4	5
4	5	5
5	5	4

5	4	4
5	4	5
4	5	5
5	4	4
5	5	4
4	4	5
5	4	4
3	5	3
3	4	3
5	4	4
4	4	5
3	5	3
4	5	4
4	4	5
3	5	3
4	5	4
3	3	4
5	4	5
4	4	5
5	4	5
4	5	4
5	4	5
4	4	5
4	5	4
4	5	5
4	4	5
5	4	4
5	5	4
5	4	5
4	5	5
5	4	4
5	3	5
5	4	5
4	5	4
4	5	4
5	4	5
5	5	4
4	5	4
5	3	5

5	5	4
4	4	5
4	4	4
4	3	2
4	4	5
4	4	4
3	4	4
4	4	4
4	4	4
5	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	5

Lampiran Hasil Kepuasan Nasabah

Saya merasa layanan mobile banking BCA sudah dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah	Saya merasa sudah puas dengan kecepatan layanan mobile banking BCA	Saya dapat merasakan kebebasan dalam bertransaksi kapan dan dimana saja dalam menggunakan mobile banking BCA
5	4	3
5	5	4
5	5	5
4	4	5
5	5	5
5	5	5
5	5	4
5	5	5
4	4	4
5	5	5
3	2	3
5	5	5
5	5	5
5	5	5
4	4	5
4	4	4
4	4	5

4	4	5
5	5	5
4	2	2
3	4	5
4	4	4
5	5	5
5	5	4
4	4	5
4	3	4
5	5	5
5	4	5
5	4	5
4	5	5
4	5	5
4	5	5
5	5	5
4	4	4
4	5	5
5	5	5
5	5	5
5	5	5
3	3	4
4	4	4
4	4	5
4	4	5
4	4	4
4	4	5
5	5	5
5	4	5
5	5	5
3	4	4
5	4	5
5	4	4
4	5	4
4	5	4
4	5	5
4	5	4
5	4	4
5	4	5

5	4	5
5	4	5
4	4	5
5	4	5
4	5	4
4	4	5
4	5	4
5	4	5
4	4	5
5	4	4
5	4	5
5	5	3
3	4	4
5	4	4
5	4	4
3	3	5
5	5	4
4	5	4
5	3	5
5	5	4
4	3	4
4	4	5
5	5	4
5	5	4
4	4	5
4	5	5
5	4	4
4	4	5
4	5	4
5	5	4
4	4	5
5	5	4
4	5	4
5	4	4
4	4	5
3	5	3
5	4	5
4	4	5
5	4	4

5	4	5
4	4	5
5	4	5
3	5	3
4	5	4
5	4	4
4	5	5
4	4	5
4	5	5
5	4	5
5	4	5
5	5	5
5	4	5
5	5	5
5	5	5
4	2	4
5	5	5

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan semakin bertambahnya nasabah baru sehingga membuat penggunaan *mobile banking* BCA pun semakin meningkat, maka kualitas layanan *mobile banking* pun harus semakin baik. Namun, hal tersebut tidak dapat berjalan dengan lancar. Dengan semakin padatnya transaksi pada layanan rekening yang tidak diperkirakan oleh pihak manajemen, maka membuat operasional *mobile banking* mengalami kendala pada beberapa saat. Berdasarkan laporan tahunan BCA pada tahun 2022 dilaporkan bahwa *Mobile Banking BCA (m-BCA)* menjadi aplikasi paling populer pada segmen individu dengan 41,7 juta transaksi per hari. Selain dari melesatnya *m-BCA* menjadi kanal paling populer, pada tahun 2022 juga BCA mencatat terdapat penambahan 5,8 juta nasabah baru menjadi 27,9 juta total nasabah atau naik sebanyak 22,2% secara tahunan. Pengguna *mobile banking* juga meningkat hingga tiga kali lipat dalam empat tahun terakhir mencapai 26,6 juta.

Alasan umum nasabah menggunakan *mobile banking* karena aplikasi yang mudah diakses, dilengkapi fitur yang sederhana dan mudah dimengerti. Penggunaan teknologi dengan jaringan internet ini juga memiliki kelebihan lain seperti penghematan waktu dan biaya, karena nasabah tidak harus datang langsung ke *ATM* ataupun bank untuk melakukan transaksi. Sehingga dengan adanya aplikasi *mobile banking* ini tentunya menjadi alternatif potensial bagi nasabah dalam aspek kemudahan akses.

Berdasarkan *pre survey* yang dilakukan oleh penulis melalui kuesioner *google form* kepada 15 responden mengenai manfaat menggunakan *mobile banking* BCA, menunjukkan hasil bahwa 100% responden setuju bahwa manfaat menggunakan *mobile banking* BCA yaitu cepat dan efisien. Aspek selanjutnya sebesar 73,3% aman dan dapat diakses 24 jam. Aspek lainnya 46,7% responden memilih tidak perlu membawa bukti transfer dan yang terakhir 40% bahwa manfaat menggunakan *mobile banking* yaitu gratis.

Tabel 1. 1 Manfaat Menggunakan Mobile Banking

No	Manfaat menggunakan Mobile Banking	Jumlah Responden	Persentase
1	Cepat dan efisien	15	100%
2	Dapat diakses 24 jam	11	73,3%
3	Aman	11	73,3%
4	Tidak perlu membawa bukti transfer	7	46,7%
5	Gratis	6	40%

Sumber: Hasil Kuesioner Pra-Penelitian

Dalam kualitas layanan terdapat beberapa dimensi yang tentunya mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* BCA, salah satunya adalah fenomena dari dimensi *tangible* (bukti langsung). Dimensi ini sudah cukup berkurang, karena penggunaan *mobile banking* yang lebih praktis. Dulu nasabah harus ke *ATM (Automatic Teller Machine)* untuk melakukan transaksi dan akan mendapatkan bukti transaksi berupa kertas kecil. Namun, dengan menggunakan *mobile banking* sudah tidak ada lagi barang fisik. Dari hasil tersebut

dapat dilihat bahwasanya *mobile banking* lebih cepat dan efisien untuk digunakan. Selain itu, berdampak terhadap *green economy*, karena penggunaan kertas yang semakin minim.

Fasilitas *mobile banking* tentunya harus memenuhi kriteria yang diinginkan oleh nasabah. Karena kualitas layanan yang baik dan benar tentunya akan mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap bank, terlebih dalam layanan *mobile banking* yang segala hal nya serba digitalisasi. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat sehingga membawa banyak kemajuan, seperti di industri perbankan yang menyediakan layanan *mobile banking* dengan kualitas terbaik guna mencapai kepuasan nasabah.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Dalam industry perbankan, khususnya pada layanan *mobile banking* yang elemen kunci dari kepuasan nasabah ialah kualitas layanan. Dengan kemudahan layanan dalam mengakses *mobile banking*, maka diharapkan nasabah akan mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh bank. Karena pada dasarnya, indikator tujuan utama perbankan adalah menyediakan fasilitas *mobile banking* sebagai alat untuk mengukur kepuasan nasabah. Jika kinerja atau kualitas layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi nasabah, maka nasabah tidak akan merasa puas. Dan jika kinerja sesuai dengan ekpektasi nasabah, maka nasabah akan puas dan senang (Kotler & Keller, 2009). Jika kinerja melebihi ekspektasi nasabah, masa nasabah akan sangat puas atas kinerja atau layanan yang telah dilakukan. Kualitas layanan memberikan dampak yang besar terhadap kepuasan nasabah.

Dengan begitu, identifikasi permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana evaluasi kualitas layanan dari *mobile banking* berdasarkan konsumen?
- 2) Bagaimana evaluasi kepuasan pelanggan dari *mobile banking* berdasarkan konsumen?
- 3) Apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah BCA?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui kualitas layanan *mobile banking* BCA
2. Mengetahui kepuasan nasabah yang menggunakan *mobile banking* BCA
3. Mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BCA

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Perusahaan BCA, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk dapat meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* BCA agar lebih baik dan cepat sehingga mampu meningkatkan pula kepuasan nasabah terhadap operasional bank BCA.
- 2) Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk penelitian lebih lanjut dikemudian hari yang berkaitan

dengan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan untuk penelitian serupa di perusahaan lain.

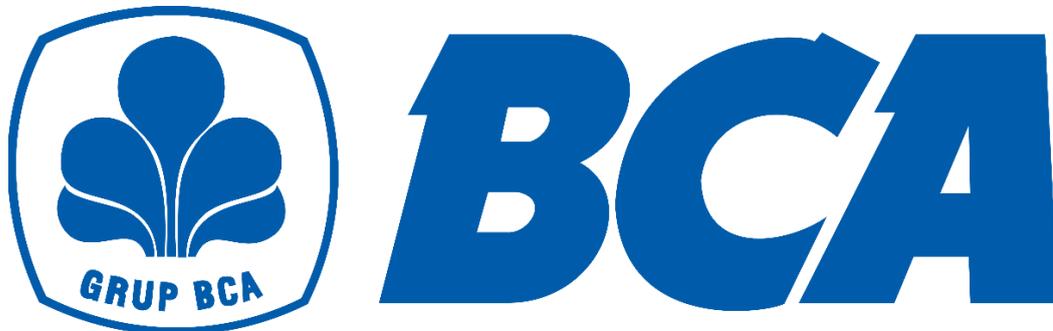
1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan ruang lingkup dari penelitian serta menghindari terjadinya penyimpangan dan pelebaran pokok masalah yang dibahas. BCA memiliki berbagai macam aplikasi yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi ataupun membutuhkan bantuan dalam mengakses aplikasi. Selain dari aplikasi *mobile banking* yang beragam, BCA juga memiliki aplikasi “Halo BCA” yang berfungsi untuk layanan *call center* atau *customer service* untuk nasabah yang ingin mendapatkan respon secara cepat. Adapun, dalam penelitian ini penulis memiliki batasan masalah sebagai berikut:

- 1) Fokus penelitian ini bagi nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* BCA.
- 2) Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah berusia 18 tahun sampai 35 tahun. Alasannya karena mayoritas pengguna *mobile banking* BCA merupakan kalangan muda dan sudah bekerja.

1.6 Objek Penelitian

1.6.1 Profil Perusahaan



PT Bank Central Asia Tbk adalah salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. Pendirian perusahaan pada 10 Oktober 1955 dengan nama Bank Central Asia NV di Jakarta. Sebelumnya perusahaan dinamakan NV Perseroan Dagang Dan Industrie Semarang Knitting Factory. Efektif pada 2 September 1975, nama Bank diubah menjadi PT Bank Central Asia (BCA). Saat ini layanan *e-banking* yang tersedia di BCA beragam seperti myBCA, BCA mobile, CS Digital, eBranch, KlikBCA, BCA KlikPay, Onklik, Qris, Welma, ATM BCA dan BCA by Phone. Setiap masing-masing layanan tersebut memiliki fitur yang beragam disesuaikan dengan kebutuhan nasabah BCA.

Selain itu, BCA saat ini memiliki lebih dari 1.251 cabang di seluruh Indonesia dan juga memiliki cabang di beberapa negara lain seperti Singapura, Hong Kong, dan Amerika Serikat. BCA juga menyebarkan 18.483 mesin ATM serta lebih dari 37 juta rekening nasabah yang tercatat sejak 30 Juni 2023. Menurut laporan tahunan BCA pada akhir tahun 2022, jumlah karyawan yang bekerja di BCA adalah sebanyak 24.508 orang.

Visi Misi dari BCA yaitu,

Visi:

1. Pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

Misi:

1. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang telat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
3. Meningkatkan nilai *francais* dan nilai *stakeholder* BCA.

Tata nilai BCA sebagai berikut:

1. Fokus pada nasabah
2. Kerjasama tim
3. Integritas
4. Berusaha mencapai yang terbaik

1.6.2 Produk Mobile Banking BCA

Mobile banking BCA atau m-BCA merupakan salah satu produk yang ditawarkan oleh BCA kepada nasabah untuk memudahkan transaksi secara online menggunakan aplikasi di smartphone. Mobile banking BCA dilengkapi dengan fitur Debit Contactless, Qris, Lifestyle, Debit Online, Payment & Commerce, Buka Rekening, Bagibagi, Bca Keyboard dan Cardless dengan penjelasan sebagai berikut:

- *Debit Contactless*: kartu debit yang memiliki fitur pembayaran dengan teknologi nirkontak yang memungkinkan nasabah untuk dapat melakukan transaksi hanya dengan mendekatkan kartu debit pada mesin EDC.
- *Qris*: metode transaksi menggunakan kode QR berstandar Indonesia yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.
- *Lifestyle*: fitur pesan dan bayar untuk tiket bus & *shuttle*, wisata Indonesia, kesehatan dan lainnya yang tersedia di BCA Mobile.
- *Debit Online*: fitur dari Kartu Debit Mastercard yang memberikan kemudahan pembayaran transaksi di berbagai situs aplikasi dan layanan online.
- *Payment & Commerce*: fitur untuk bayar tagihan pasca bayar handphone, kartu kredit, asuransi yang dapat diakses melalui m-payment. Sedangkan m-commerce untuk beli voucher prabayar pulsa, game dan token listrik.
- *Buka Rekening*: fitur buka tabungan tanpa perlu datang ke cabang hanya dengan fasilitas mobile dan internet banking yang tentunya hemat waktu.
- *Bagibagi*: fitur berbagi uang melalui aplikasi kepada kerabat yang memiliki aplikasi sakuku dengan jumlah uang yang sama rata atau berbeda-beda.
- *Bca Keyboard*: fitur kemudahan transaksi tanpa harus membuka aplikasi hanya dengan menggunakan keyboard.
- *Cardless*: fitur setor tunai, Tarik tunai dan transaksi cabang.

Nasabah menggunakan m-BCA dikarenakan mudah digunakan sehingga memberikan kenyamanan dalam mengakses serta pemilihan fitur layanan yang

lengkap dan praktis. BCA mobile atau m-BCA ini memiliki slogan “Semua transaksi perbankan #Dibikinsimpel”.



Gambar 1.1 Home Page BCA Mobile



Gambar 1.2 Menu BCA Mobile