

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1.1.1 Profil Perusahaan**

PT Bank Central Asia Tbk atau BCA adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dan pernah menjadi bagian penting dari Salim Group. Sekarang bank ini dimiliki oleh salah satu grup produsen rokok terbesar keempat di Indonesia. Pada tahun 1950 NV Perseroan Dagang dan Industri Semarang Knitting Factory berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia (BCA) (PT Bank Central Asia Tbk, 2020).

Pada tahun 1980-an BCA memperluas jaringan kantor cabang secara agresif sejalan dengan deregulasi sektor perbankan di Indonesia. BCA mengembangkan berbagai produk dan layanan maupun pengembangan teknologi informasi, dengan menerapkan online system untuk jaringan kantor cabang, dan meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA dan mulai pada tahun 1990-an BCA melebarkan sayap nya dengan BCA mengembangkan alternatif jaringan layanan melalui atm (Anjungan Tunai Mandiri atau Automated Teller Machine) Pengembangan jaringan dan fitur atm dilakukan secara intensif. BCA bekerja sama dengan institusi terkemuka, antara lain PT Telkom untuk pembayaran tagihan telepon melalui atm BCA. BCA juga bekerja sama dengan Citibank agar nasabah BCA pemegang kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran tagihan melalui atm BCA (PT Bank Central Asia Tbk, 2020).

Pengembangan Bisnis Periode 2000 sampai 2005 BCA memperkuat dan mengembangkan produk dan layanan, terutama perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, internet banking Klik BCA, mobile banking BCA, EDCBIZZ, dan lain-lain BCA mendirikan fasilitas Disaster Recovery Center di Singapura. BCA meningkatkan kompetensi di bidang penyaluran kredit, termasuk melalui ekspansi ke bidang pembiayaan mobil

melalui entitas anaknya, BCA Finance. (PT Bank Central Asia Tbk, 2020).

Pada tahun 2010 hingga tahun 2013 BCA memperkuat bisnis perbankan transaksi melalui pengembangan produk dan layanan yang inovatif, di antaranya aplikasi mobile banking untuk smartphone terkini, layanan penyelesaian pembayaran melalui e-commerce, dan mengembangkan konsep baru Electronic Banking Center yang melengkapi ATM Center dengan tambahan fitur-fitur yang didukung teknologi terkini. Guna meningkatkan keandalan layanan perbankannya, BCA telah menyelesaikan pembangunan Disaster Recovery Center (DRC) di Surabaya yang berfungsi sebagai disaster recovery backup data center yang terintegrasi dengan dua mirroring data center. DRC yang baru menggantikan DRC yang sebelumnya berlokasi di Singapura (PT Bank Central Asia Tbk, 2020).

BCA meluncurkan serangkaian inovasi layanan digital di tahun 2019 sampai saat ini termasuk BCA Keyboard (untuk akses langsung ke layanan transaksi perbankan di berbagai online chat platform), Pembukaan rekening melalui BCA Mobile dan WELMA (sebuah mobile apps untuk layanan wealth management) BCA mengembangkan konsep future branch model dengan memanfaatkan beragam perangkat teknologi digital. Melalui konsep ini akan semakin memperkuat customer experience dan meningkatkan efisiensi operasional di kantor cabang. Melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, siapa saja dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang ditawarkan BCA (PT Bank Central Asia Tbk, 2020).

Layanan online kini menjadi kebutuhan utama bagi perusahaan perbankan. Hal inilah yang mendorong PT Bank Central Asia Tbk (BCA) meluncurkan aplikasi myBCA untuk melengkapi aplikasi BCA mobile yang lebih dulu hadir. Sebagai aplikasi mobile yang telah ada selama hampir 13 tahun, BCA mobile sering dianggap sebagai simbol layanan digital perbankan yang mampu

memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik. Aplikasi myBCA, yang diluncurkan pada tahun 2021, adalah layanan digital BCA dengan berbagai fitur unggulan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Aplikasi ini dirancang sebagai pelengkap BCA mobile dengan fitur-fitur tambahan yang tidak tersedia di sana, seperti akses ke beberapa akun (*multi-account*), keamanan dengan teknologi *face biometric*, riwayat rekening hingga 5 tahun, catatan keuangan (*financial diary*), pembayaran dengan QRIS, layanan Paylater, transfer mata uang asing, hingga pengelolaan investasi (*wealth management*). Dengan fitur-fitur tersebut, myBCA menjadi salah satu aplikasi favorit nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan (bca.co.id).

### **Visi dan Misi dan Tata Nilai Bank Central Asia (BCA).**

#### **Visi :**

Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

#### **Misi :**

1. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusikeuangan bagi nasabah bisnis dan perorangan.
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
3. Meningkatkan nilai *francis* dan nilai *stakeholders* BCA. (PT Bank Central Asia Tbk, 2020).

#### **Tata Nilai :**

1. Fokus Pada Nasabah : Perhatian/kepedulian yang diikuti dengan usaha memberikan layanan untuk memenuhi harapan dan/atau kebutuhan nasabah secara spesifik.
2. Integritas : Sikap yang teguh dalam menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan, yang diikuti dengan tindakan konsisten dan konsekuen pada peran/ tugas dalam berbagai situasi dan kondisi untuk membangun kepercayaan nasabah.
3. Kerjasama Tim : Interaksi dan sinergi yang didasari atas pemahaman diri

sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Berusaha Mencapai yang terbaik : Usaha berkelanjutan untuk mencapai yang terbaik guna memberikan nilai tambah bagi nasabah.

Sejak tahun 1957 hingga 2024 BCA menggunakan logo yang sama. Seiring perubahan lingkungan, tantangan dan peluang bisnis, kini tampilan logo diperbaharui dengan konsep grafis yang disebut blueliner (Laporan Tahunan BCA 2015:14). Gambar 1.1 adalah logo Bank BCA dan MyBCA hingga saat ini.



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan Bank Central Asia (BCA)

*Sumber : (PT Bank Central Asia Tbk, 2020)*



Gambar 1. 2 Logo Mobile Banking BCA

*Sumber : (PT Bank Central Asia Tbk, 2020).*

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di dunia perbankan relatif lebih maju di bandingkan sektor lainnya. Berbagai jenis teknologi di antaranya *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Banking Application System*, *Real Time Gross Settlement System*, *Sistem Kliring Elektronik* dan Internet Banking. MyBCA adalah aplikasi perbankan dari BCA yang menggunakan BCA ID untuk memudahkan

nasabah mengakses informasi dan melakukan transaksi di seluruh produk perbankan BCA dalam satu *platform*. Aplikasi ini memiliki berbagai keunggulan, seperti dapat diakses melalui *smartphone* atau website [mybca.bca.co.id](http://mybca.bca.co.id), memungkinkan pembukaan deposito dan investasi secara online, menyediakan layanan perbankan yang terintegrasi, serta memudahkan pembayaran dan pengisian ulang berbagai kebutuhan. Berikut ini adalah fitur yang yanag di aplikasi MyBCA:



Gambar 1. 3 Logo Mobile Banking BCA

*Sumber* : ([bca.co.id](http://bca.co.id))

Aplikasi MyBCA adalah aplikasi pembaruan dari M-Banking BCA, dengan fitur yang lebih lengkap dan praktis. Salah satu keunggulan pada aplikasi MyBCA adalah dapat memiliki dua rekening dalam satu aplikasi MyBCA. Aplikasi myBCA dirancang untuk memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan. Berikut adalah beberapa fitur yang tersedia:

1. Akses *Multi-Account*: Nasabah dapat mengelola beberapa rekening BCA dalam satu aplikasi menggunakan BCA ID.
2. Keamanan *Face Biometric*: Teknologi pengenalan wajah untuk

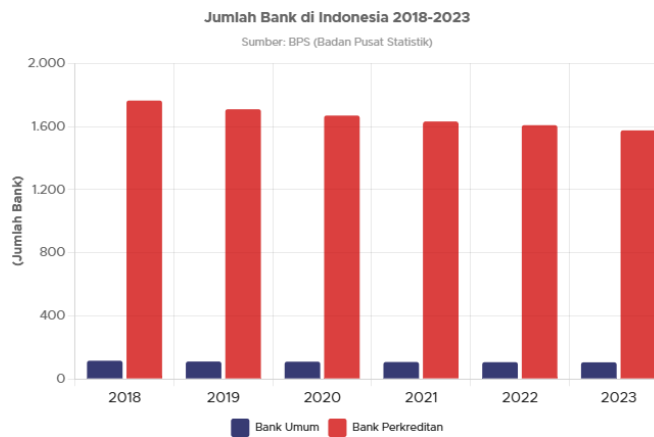
- memastikan keamanan akun.
3. Riwayat Rekening: Mengakses histori transaksi hingga 5 tahun terakhir.
  4. *Financial Diary*: Fitur pencatatan keuangan untuk membantu nasabah memantau pengeluaran dan pemasukan.
  5. *QRIS*: Kemudahan pembayaran dengan QR Code untuk berbagai kebutuhan.
  6. *Paylater*: Layanan pinjaman yang memudahkan pembayaran secara fleksibel.
  7. Transfer Valuta Asing: Fitur transfer uang dalam mata uang asing.
  8. *Wealth Management*: Layanan pengelolaan keuangan dan investasi.
  9. Pembukaan Deposito dan Investasi: Nasabah dapat membuka deposito atau investasi secara online.
  10. Pembayaran dan Isi Ulang: Memudahkan pembayaran tagihan dan pengisian ulang untuk berbagai layanan.

## **1.2 Pendahuluan**

Bank di Indonesia adalah lembaga keuangan yang bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman atau kredit. Selain itu, bank juga menyediakan berbagai layanan lain, seperti tempat menyimpan uang, layanan transfer, pembayaran, dan investasi. Bank memiliki peran penting dalam perekonomian karena membantu mengelola arus keuangan, memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menabung, dan menyediakan dana bagi yang membutuhkan pinjaman untuk usaha atau kebutuhan pribadi.

Di Indonesia, bank terdiri dari bank umum dan bank perkreditan rakyat (BPR). Sunarti & Syafar (2020) menambahkan bahwa bank adalah lembaga yang menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito berjangka, dan giro untuk memberikan pinjaman. Dalina & Octrina (2022) juga menyebutkan bahwa karena bank dapat menyediakan kredit dan layanan lain yang dibutuhkan sektor ekonomi dan perdagangan, maka bank memiliki peran penting dalam sistem

keuangan suatu negara, walupun bank memiliki peran penting bagi perekonomian tetapi Menurut BPS (Badan Pusat Statistik) jumlah bank di Indonesia dari tahun 2018-2023 mengalami penurunan. Berdasarkan laporan Berikut adalah Gambar 1.4 data statistic penurunan Bank di Indonesia



Gambar 1. 4 Jumlah Bank Di Indonesia

*Sumber : Data.Goodstat.id (2024)*

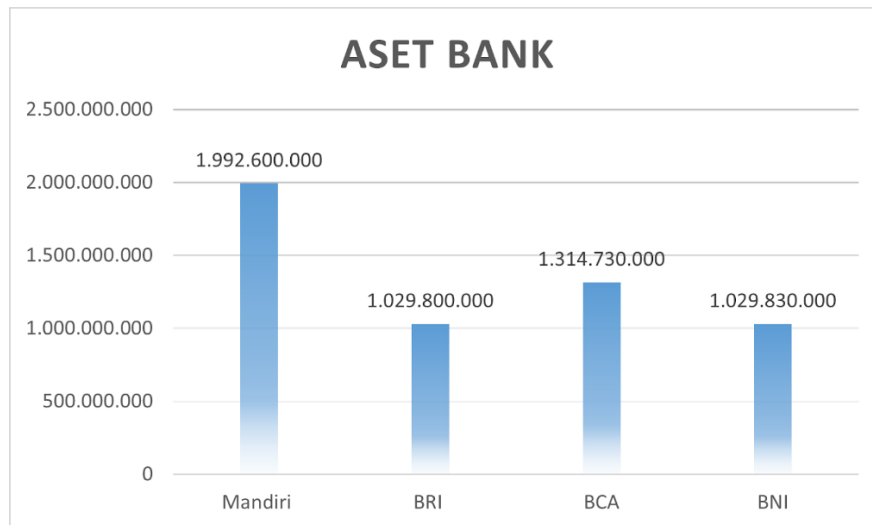
Penurunan ini disebabkan oleh banyaknya bank yang melakukan penggabungan atau merger sebagai upaya untuk memperbaiki kondisi keuangan atau memperkuat modal. Bagi kreditor, langkah ini memberikan jaminan bahwa dana yang mereka pinjamkan akan dikembalikan, termasuk simpanan nasabah di bank. Bagi pemegang saham minoritas, penggabungan ini memberikan hak untuk menjual saham mereka kepada bank dengan harga yang wajar. Berdasarkan BPS pada tahun 2018 tercatat ada sekitar 1.879 Bank Pengkreditan Rakyat dan 115 Bank Umum yang beroperasi di Indonesia, Namun pada tahun 2023 jumlah tersebut menurun menjadi 1.680 yang terdiri dari 105 Bank Umum dan 1.575 Bank penkreditan (Data.Goodstat.id,2024).

Penelitian ini menggunakan data dari Empat bank umum yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2023. Empat di antaranya adalah bank dengan aset besar dan terkenal di Indonesia, yaitu Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BCA, dan Bank BTN (Bank Tabungan Negara). Pada tahun 2022, Bank Mandiri, BRI, BCA, dan BNI tercatat sebagai bank dengan aset terbesar di Indonesia. Kondisi ini turut mendorong peningkatan jumlah pengguna bank di Indonesia,

seperti yang terlihat pada Gambar 1.5, berdasarkan data Statista tahun 2023.

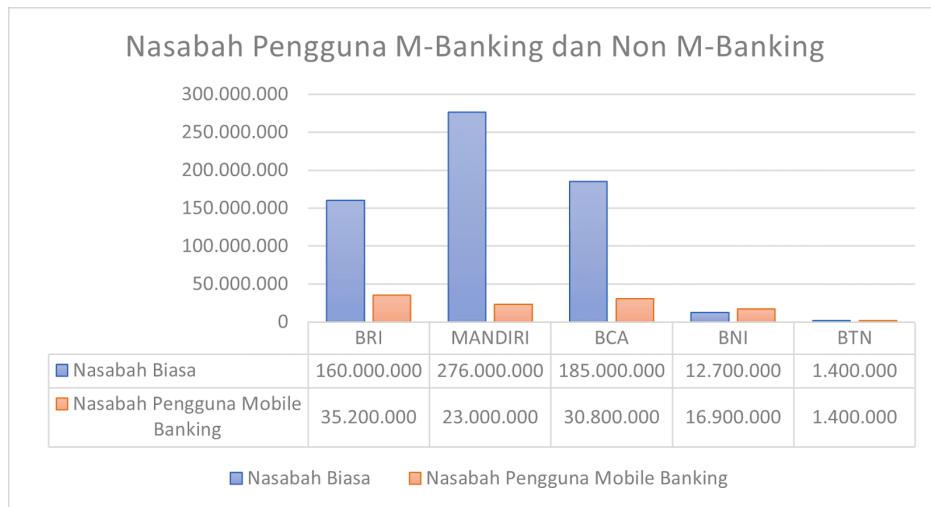
Gambar 1. 5 Bank dengan Total Aset Terbesar di Indonesia 2023

*Sumber:* Kompas.com (2021) data yang telah diolah penulis



Gelombang teknologi baru di industri keuangan telah mengubah banyak struktur perbankan tradisional. Fitur-fitur seperti perbankan online, mesin layanan mandiri, integrasi keuangan, dan akses 24 jam membuat pandangan terhadap kebutuhan perbankan digital berubah. (Mita Kharisma et al., 2022) Digitalisasi perbankan di Indonesia didorong oleh berbagai faktor, karena ekonomi Indonesia memiliki potensi besar untuk menyerap perkembangan digital. Laporan dari Deloitte Insights (2021) menyebutkan bahwa penggunaan layanan perbankan digital semakin meningkat, terutama di kalangan konsumen muda, karena kenyamanan dan inovasi yang ditawarkan oleh bank digital. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pada bank-bank di Indonesia, karena semuanya sudah serba digital maka dari itu terjadi kenaikan pengguna Mobile Banking di Indonesia, seperti pada Gambar 1.6.





Gambar 1. 6 Pengguna Mobil dan Non M-Banking 2023

Sumber : Data diolah Penulis (2024)

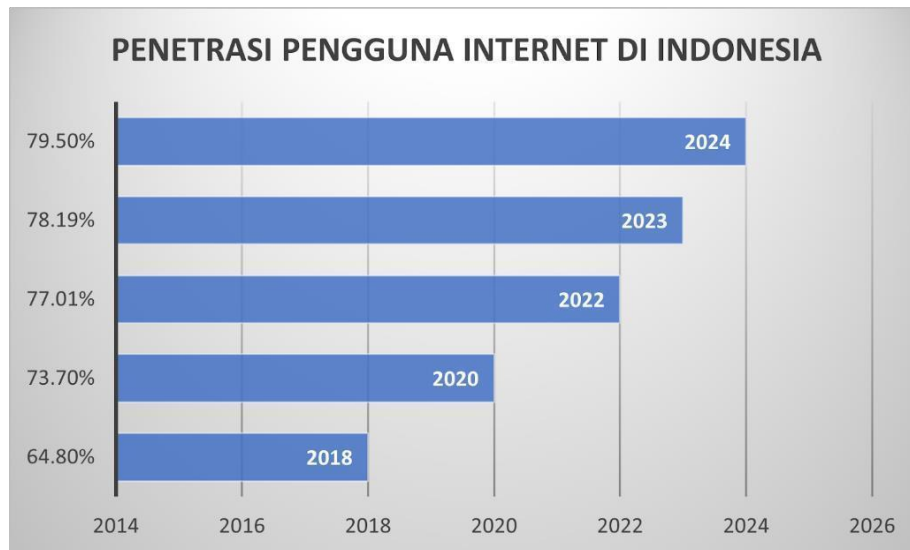
Menunjukkan bahwa pada tahun 2023, Bank BCA memiliki 185 juta nasabah yang tidak menggunakan Mobile Banking dan 30,8 juta nasabah yang menggunakan layanan Mobile Banking. Hal ini menjadikan Bank BCA sebagai bank dengan pengguna Mobile Banking terbanyak kedua di Indonesia, setelah Bank BRI. Dalam kasus m-banking banyak nasabah yang mulai mendaftarkan diri nya untuk ikut bergabung menggunakan m-banking. Jika nasabah ingin membuka akun m-banking, maka nasabah harus datang ke kantor bank tersebut. Namun, berbeda dengan m-banking BCA yang dapat membuka mobile banking via video call saja dengan situs website resmi Bank BCA. Maka dari itu nasabah dapat langsung mengakses sistem untuk mendapatkan layanan, kualitas sistem berfungsi sebagai "tampilan online" yang mewakili layanan tersebut, dari hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas pengguna M- Banking BCA (Gao dan Waechter, 2017).

Pada tahun 2017 BCA Group membuktikan dedikasi dan konsistensi dalam menghadirkan layanan yang terbaik kepada nasabah dengan memborong delapan penghargaan dalam ajang *E-Service Quality award 2017* Majalah *Service Excellence* dan Majalah *Marketing*, bekerja sama dengan *Carre Center for Customer Satisfaction & Loyalty (Carre CCSL)*, secara rutin mengadakan acara sebagai bentuk penghargaan bagi perusahaan yang berhasil mendapatkan

kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Hal ini berkat layanan pusat layanan pelanggan (*service center*) yang berkualitas, yang menjadi titik kontak penting antara pelanggan dan perusahaan dengan peningkatan kualitas sistem yang terus berlangsung, pengguna M-Banking BCA semakin dimudahkan dalam melakukan transaksi, dan waktu respon layanan M-Banking menjadi lebih cepat.

Menurut peneliti sebagai pengguna M-Banking BCA, M-Banking BCA memiliki fitur yang ramah pengguna user-friendly karena desainnya yang mudah dipahami. Proses registrasi juga dibuat sederhana, sehingga pengguna dapat dengan cepat mulai menggunakan layanan M-Banking. Navigasinya memudahkan pengguna menemukan fitur penting seperti transfer, satu tampilan. Layanan juga tersedia 24 jam, dan BCA jarang melakukan pembaruan sistem, sehingga pengguna tidak perlu sering beradaptasi dengan fitur baru. Yang paling penting, faktor keamanan sangat diperhatikan dengan adanya verifikasi ganda menggunakan PIN dan OTP, sehingga pengguna merasa aman saat bertransaksi. Berdasarkan argumen di atas, hal ini mempertegas bahwa kualitas sistem memiliki dampak terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna M-Banking BCA. Maka penelitian ini adalah melakukan pengujian untuk mengetahui apakah *E-service quality* dan kepercayaan nasabah BCA memiliki hubungan dan pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Karena semua sudah serba digital maka terjadi kenaikan pengguna Internet di Indonesia.

Menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII, 2024), terdapat peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia sebesar 1,31% dari tahun sebelumnya, dan dengan jumlah penetrasi Internet di tahun 2024 naik sebesar 79,50% yaitu dari 215 juta menjadi 221 juta pengguna pada tahun 2024. Berikut adalah Gambar 1.7 Tabel Penetrasi Internet 2024.



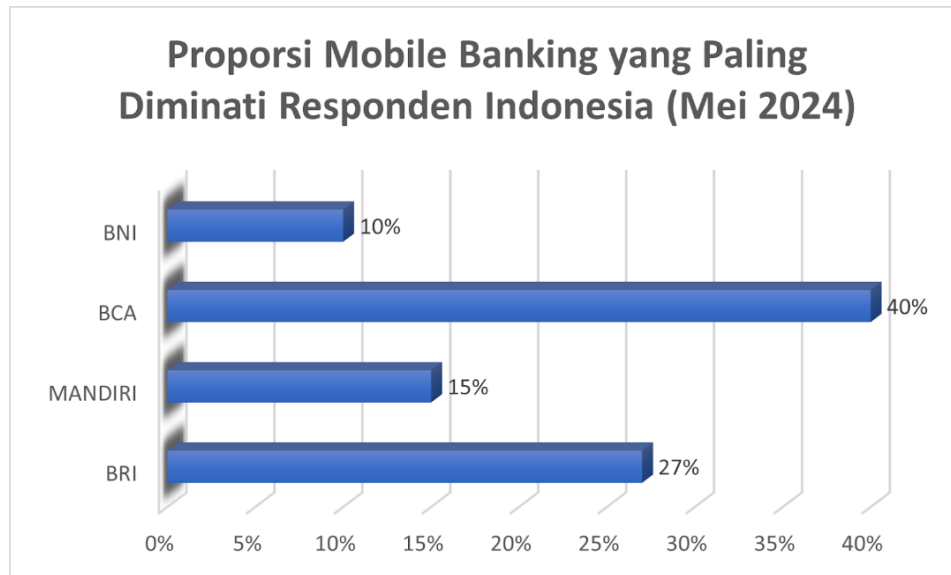
Gambar 1. 7 Peningkatan Penetrasi Internet di Indonesia

*Sumber APJII 2024, data diolah penulis 2024*

Hal ini menjadi faktor pendorong perkembangan era digital ini tercermin dalam tiga aspek utama: peluang digital, perilaku digital, dan transaksi digital. Teknologi kini menjadi salah satu kebutuhan utama dalam kehidupan sosial masyarakat. Proses ini dimulai dengan pengembangan teknik untuk mengolah data, yang kini telah berkembang menjadi analisis dan penggalian isi informasi. Teknologi membantu dalam kebutuhan sehari-hari dan pekerjaan. "Melek digital," (Alamsyah, n.d.) yang berarti mengetahui cara menggunakan perangkat teknologi, adalah salah satu perkembangan di masyarakat (Mahesa, 2022, dikutip dalam Nadya Fardha Lubis<sup>1</sup>, Riyan Pradesyah<sup>2</sup>, 2024).

Bank BCA dikenal sebagai bank swasta terbesar di Indonesia, terkenal dengan layanan nasabah yang baik dan inovasi dalam perbankan digital, Mobile banking pertama kali hadir di Indonesia seiring dengan perkembangan bank yang mulai menggunakan teknologi seluler atau internet banking. Pada tahun 1998, Bank Internasional Indonesia (BII) memperkenalkan konsep transaksi online. Beberapa bank lain kemudian mengikuti langkah ini dengan menerapkan sistem yang serupa. Pada tahun 2001, Bank Central Asia (BCA) menjadi bank pertama yang meluncurkan aplikasi mobile banking bernama m-BCA. Karena Peminat Mobile

Banking di Indonesia semakin meningkat maka bermunculan bank-bank yang mulai menerapkan sistem digital, seperti gambar Gambar Grafik 1.8 yang memperlihatkan Bank-bank dengan Peminat pengguna M-Banking di Indonesia.



Gambar 1. 8 Peminat pengguna M-Banking di Indonesia di Mei 2024

*Sumber Website Databoks.com, Diolah Penulis (2024)*

Berdasarkan gambar grafik tabel 1.8 Bank BCA berada di posisi pertama dengan Mobile Banking paling diminati di Indonesia yaitu sebesar 40%. (Databoks, Mei 2024). BCA berjanji akan mempertahankan posisi tersebut dengan terus meningkatkan kualitas layanannya elektroniknya seperti, BCA dikenal memiliki manajemen risiko yang kuat dan portofolio kredit yang terdiversifikasi dengan baik. Selain itu, BCA terus berinovasi di layanan perbankan digital, terutama Mobile Banking, yang membuat nasabah semakin loyal dan mendorong lebih banyak pengguna untuk beralih menggunakan layanan ini. Hal ini turut memperkuat posisi BCA sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia dari segi aset. yang dimana hal ini menunjukkan tingkat kenaikan yang signifikan dari bank BCA dari tahun ke tahunnya. Namun, Berdasarkan gambar grafik tabel 1.9 Bank Central Asia (BCA) mengalami penurunan karena mulai banyak bank-bank di Indonesia yang terus berinovasi dalam hal teknologi khususnya dibidang perbankan. Berikut adalah grafik penurunan peminat pengguna M-Banking BCA.



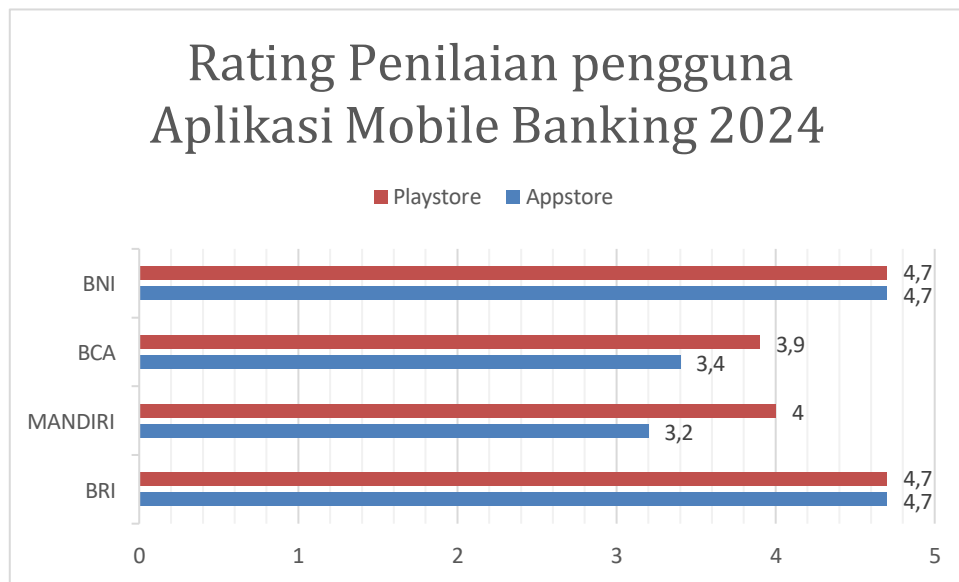
Gambar 1. 9 Peminat pengguna M-Banking di Indonesia di Juni 2024

*Sumber : Website CNBC Indonesia, Diolah Penulis (2024)*

Pada Gambar 1.9 pada bulan juni 2024 terjadi penurunan peringkat pada M-Banking BCA dan Jika ada periode tertentu di mana jumlah pengguna menurun, kemungkinan itu disebabkan oleh faktor luar, seperti perubahan kebiasaan nasabah atau perubahan di pasar dan persaingan bank digital di Indonesia semakin tinggi hal ini membuat terjadinya penurunan pada Bank digital BCA aplikasi MyBCA. Namun Bank BCA memiliki teknologi mobile banking di Indonesia dan dikenal sebagai bank swasta terbesar di Indonesia yang layanan nasabah yang baik dan inovasi dalam perbankan digital BCA sering menjadi pilihan bagi nasabah kelas menengah ke atas karena kemudahan dalam melakukan transaksi.

Mobile banking merupakan teknologi informasi terdepan karena memungkinkan pengguna melakukan transaksi melalui ponsel dengan teknologi terkini. Mobile banking pertama kali hadir di Indonesia seiring dengan perkembangan bank yang mulai menggunakan teknologi seluler atau internet banking. Kemunculan mobile banking ini didorong oleh keinginan bank-bank untuk mendapatkan lebih banyak kepercayaan dari nasabah dengan menyediakan layanan yang mudah digunakan (Hamid et al., 2023). Dengan mobile banking, kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dengan cepat dan efisien, seperti melakukan transfer uang, investasi, serta pembayaran tagihan, yang semuanya bisa dilakukan melalui aplikasi mobile banking (Safari & Riyanti 2023) pembayaran tagihan, yang semuanya bisa dilakukan melalui aplikasi mobile banking( Safari & Riyanti 2023).

Bank digital merupakan salah satu sub sektor industri keuangan yang sedang berkembang di Indonesia dan Bank-bank di Indonesia sedang berupaya meningkatkan penggunaan mobile banking seiring dengan perkembangan industri di negara ini. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di App Store dan PlayStore, di mana data unduhan aplikasi mobile banking dari lima bank terkemuka di Indonesia, seperti yang ditampilkan pada tabel 1.10



Gambar 1. 10 Tabel Rating Penilaian pengguna Aplikasi Mobile Banking 2024

Sumber : Playstore dan Appstore data diolah Penulis

Dari hasil survey yang di dapatkan oleh peneliti Dari gambar tersebut bahwa rating penilaian pada aplikasi mobile banking BCA lebih rendah dibandingkan bank-bank lain yang ditampilkan. Aplikasi MyBCA memiliki angka unduhan sebesar **3,4 juta** di Appstore dan **3,9** Playstore, yang lebih rendah dari BRI, dan BNI , yang masing-masing memiliki angka unduhan lebih tinggi, khususnya BRI dan BNI yang mencapai **4,7 juta** unduhan maka dari itu BCA melakukan evaluasi dari segi pelayanan sistem informasi dan kepercayaan terhadap Bank BCA. Demi meningkatkan kualitas layanannya BCA memiliki jaringan hybrid yang luas, menggabungkan layanan digital dan fisik, sehingga memudahkan nasabah bertransaksi sesuai pilihan mereka. Nasabah bisa memilih untuk menggunakan secara online, seperti di aplikasi mobile banking atau internet banking maupun secara tradisional seperti cabang bank dan mesinATM/CRM. Jaringan EDC kami,

termasuk mesin EDC berbasis Android (APOS), Jaringan EDC (Electronic Data Capture) di Bank BCA merupakan salah satu yang terbesar di Indonesia. EDC adalah alat yang dipakai untuk memproses pembayaran dengan kartu debit atau kredit di berbagai tempat. Jaringan EDC BCA tersebar luas, mencakup berbagai bidang seperti toko ritel, restoran, hotel, pusat perbelanjaan, hingga usaha kecil dan menengah. telah diperbarui dan dilengkapi dengan aplikasi mobile Merchant BCA untuk kemudahan transaksi. Namun Inovasi dan layanan Bank BCA terhadap nasabahnya yang selalu memprioritaskan nasabah memiliki Peneliti mempunyai data empiris berupa bukti data pengguna M-banking dengan data nasabah Non M-Banking pada lima bank teratas di Indonesia. Dengan maraknya perbankan yang berbasis digital membuat kita sebagai pengguna Mobile Banking harus lebih hati-hati lagi dengan cara memperketat keamanan data privasi Kepercayaan yang timbul pada suatu situs online ataupun layanan elektronik perbankan sering juga disebut *E-Trust* (Mubarok & Kurriwati, 2021 ). Saat ini, data dari jejaring sosial dapat membantu bisnis untuk memprediksi dan memahami perilaku pasar.

Dengan Kepercayaan sebagaimana dalam penelitian ini bermaksud untuk berfokus pada ketergantungan dan privasi di pihak penyedia aplikasi m-banking untuk menjalankan aktivitas *mobile commerce* risiko keamanan dan privasi cenderung lebih tinggi pada transaksi moneter melalui perangkat seluler karena informasi pribadi dan individual disimpan di ponsel pengguna. Karena m-banking merupakan layanan yang sangat personal, pengguna umumnya khawatir tentang kerahasiaan dan keamanan data yang disimpan di perangkat mereka masing-masing. Oleh karena itu, perbankan maupun pelanggan disarankan untuk fokus pada kepercayaan. Karena itu, BCA menjadi salah satu bank swasta pertama yang memperoleh sertifikasi PCI DSS.

Selain itu, BCA juga telah mendapatkan sertifikasi *ISO 27001*, yang merupakan standar manajemen keamanan informasi, terutama untuk jaringan dan pusat data. Sertifikasi ini berlaku bagi semua bagian yang mengelola transaksi serta data pemegang kartu, termasuk pusat data. BCA juga menerapkan berbagai strategi

keamanan, seperti *Data Loss Prevention* (DLP) untuk mencegah hilangnya data, dan *Two-Factor Authentication* untuk memastikan bahwa hanya orang yang tepat yang dapat mengakses aplikasi. Selain itu, mereka menggunakan *Database Activity Monitoring* untuk memastikan bahwa database hanya diakses oleh orang dan aplikasi yang berwenang. BCA juga menggunakan teknologi *Database Masking* untuk melindungi data rahasia agar tidak terlihat oleh pihak yang tidak berwenang. Untuk SDM-nya, BCA memberikan pelatihan *e-learning* tentang kesadaran *social engineering* kepada seluruh karyawan BCA (PT Bank Central Asia Tbk, 2020).

Hal ini berkaitan dengan *E-Service Quality* atau kualitas layanan elektronik. Tentu saja hal ini merupakan salah satu hal yang paling berpengaruh sangat penting karena setiap layanan dapat dinilai dengan pelanggan guna untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan kepada nasabah Bank BCA saat menggunakan layanan Bank BCA khususnya M-Banking BCA. Keamanan dalam menggunakan media elektronik memiliki potensi untuk menghadirkan pengaruh terhadap loyalitas konsumen (Intyaswati, 2017 seperti dikutip dalam Mulya Setiabudiet al., 2023) Oleh sebab itu, penyedia jasa layanan elektronik, termasuk industri perbankan yang memiliki layanan perbankan elektronik, harus menjamin keamanannya.

Layanan dengan tingkat keamanan yang tinggi di perbankan ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, yang pada akhirnya akan membuat nasabah menjadi loyal kepada bank. Loyalitas ini dibangun dengan cara memenuhi kebutuhan nasabah dan terjamin keamanannya (Alshamsi et al., 2021) Loyalitas pelanggan sangat penting karena berpengaruh besar terhadap perkembangan bisnis, keberlanjutan dan kelangsungan hidup bank. Saat ini, pengaruh dari mulut ke mulut lebih kuat dibandingkan cara lainnya, dan pelanggan lebih cenderung menyampaikan pendapat mereka melalui media sosial. dalam hal ini pun dapat meningkatkan kualitas layanan maupun sistem terhadap bank BCA untuk menjadi bahan Evaluasi perbaikan untuk kedepannya. Pada penelitian jurnal terdahulu (Puriwat & Tripopsakul, 2017) *E-Service Quality* dengan lima dimensi (*Interface Design, Reliability, Responsibility, Responsiveness, Trust, Personalization*) yang memiliki pengaruh yang besar dalam hal kepuasan dan membuat pelanggan jadi



loyal Pelanggan yang loyal akan melakukan pembelian berulang tanpa melakukan pertimbangan lagi dan senang hati untuk mengajak orang lain untuk menggunakan produk yang digunakan (Mulya Setiabudi et al., 2023) Jika kualitas layanan perbankan elektronik MyBCA menurun atau tidak dipertahankan, BCA berisiko kehilangan banyak nasabah. Hal ini karena banyak nasabah BCA yang sudah menggunakan layanan perbankan elektronik, yang memberikan kemudahan bagi mereka. Jika layanan ini tidak dikelola dengan baik, nasabah bisa merasa tidak nyaman dan berpotensi pindah ke bank lain. Selain itu, penurunan kualitas perbankan elektronik BCA dapat membuat nasabah merasa tidak puas, sehingga semakin besar kemungkinan mereka untuk beralih ke bank lain (Mulya Setiabudi et al., 2023).

Pada Penelitian ini menggunakan tiga Variabel yaitu *E-Service Quality*, *Customers satisfaction* dan *Customers loyalty* yang sudah dijabarkan dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2017 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang menggunakan mobile banking BCA memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan (Aziz & Putra, 2019). Dengan Demikian Penelitian ini berfokus pada pemahaman tentang bagaimana mendorong agar nasabah merasa puas dengan kualitas layanan elektronik pada aplikasi MyBCA di masa depan dengan berfokus pada penciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan untuk meningkatkan loyalitas dan mendorong rekomendasi untuk orang lain. Sehingga penggunaan MyBCA meningkat.

Dari faktor-faktor ini Bank BCA perlu terus mengevaluasi layanan sistem informasinya agar pengguna merasa percaya dan puas menggunakan mobile banking BCA, dan dengan senang hati merekomendasikannya kepada orang lain. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi BCA dalam meningkatkan layanan mobile banking dan memperluas cakupannya, guna mendukung pertumbuhan perbankan digital di Indonesia. Melalui penelitian ini, dapat diketahui sejauh mana kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan pengguna yang terbentuk dapat mempengaruhi Loyalitas. Hasil penelitian ini juga dapat

membantu BCA meningkatkan layanan perbankan elektronik, sehingga tidak hanya menjaga kualitas layanan, kepuasan,kepuasan dan loyalitas nasabah, tetapi juga menarik nasabah baru.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah penjabaran sederhana tentang isu atau kendala yang ingin diselesaikan atau diperbaiki melalui penelitian. Rumusan ini juga mengungkap permasalahan bisnis yang sedang dihadapi perusahaan dan belum menemukan solusi. Dalam memilih masalah untuk diteliti, perlu dipastikan bahwa masalah tersebut relevan, dapat dikerjakan (*feasible*), dan menarik. Pendapat ini sejalan dengan pandangan dalam Indrawati(2015;46).

Berdasarkan latar belakang, pada penelitian ini menemukan adanya permasalahan. Terlihat dari penurunan pengguna M-Banking BCA sehingga diperlukan evaluasi terhadap kualitas layanan khususnya aplikasi MyBCA untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah agar mereka menjadi lebih loyal dan tertarik menggunakan layanan aplikasi MyBCA. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian responden terhadap *E-Service quality*, *customer Satisfaction*, dan *customer Loyalty* pada aplikasi MyBCA?
2. Seberapa besar pengaruh variabel *E-Service quality* terhadap *Customer Loyalty*?
3. Seberapa besar pengaruh variabel *E-Service quality* terhadap *Customer Satisfaction* ?
4. Seberapa besar pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan elektronik pada MyBCA dapat mempengaruhi kepuasan terhadap loyalitas pada aplikasi MyBCA. Dengan melihat pengaruhnya secara terpisah, penelitian ini akan membantu memahami apakah kualitas pelayanan elektronik dari M-Banking aplikasi MyBCA dapat meningkatkan kesetiaan dan membuat nasabah menjadi

loyal terhadap M-Banking BCA. Selain itu, penelitian juga akan mengevaluasi seberapa besar Kualitas layanan elektronik terhadap (*Interface Design, Reliability, Responsiveness, Trust* dan *Personalization*) yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang terhadap loyalitas pelanggan. Untuk Mengetahui bagaimana responden menilai kualitas layanan (*E-service quality*) dan kepuasan (*Customers satisfaction*) mereka agar pengguna M-Banking BCA tetap menggunakan M-Banking BCA dan menjadi Loyal (*Customers Loyalty*) dalam menggunakan M-Banking(MyBCA).

1. Untuk mengetahui kualitas layanan elektronik (*E-service quality*) yang unggul berpotensi menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas (*Customers Loyalty*) secara signifikan.
2. Untuk menguji pengaruh langsung kualitas layanan elektronik (*E-service quality*) terhadap kepuasan (*Customers satisfaction*) pengguna memahami hubungan ini sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan diharapkan secara signifikan menaikkan tingkat kepuasan (*Customers satisfaction*) M-Banking BCA.
3. Untuk Mengetahui peran kualitas layanan (*E-service quality*) sebagai faktor yang secara langsung berkontribusi terhadap (*Customers satisfaction*) dan Loyalitas pelanggan (*Customers Loyalty*)
4. Untuk Mengetahui interaksi antara kepuasand(*Customers satisfaction*) an loyalitas (*Customers Loyalty*) dalam konteks penggunaan M-Banking BCA. Memahami pengaruh kepuasan terhadap loyalitas menjadi penting bagi bank untuk menjaga keberlanjutan pelanggan dan

mengurangi tingkat perpindahan ke bank lain.

Dengan pendekatan yang kritis ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor kunci yang memengaruhi kesetiaan pengguna M-Banking BCA.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi pada pengembangan teori di bidang layanan digital, terutama dalam konteks perbankan digital seperti mobile banking untuk Penguatan Pemahaman tentang Faktor Kualitas layanan dan kepercayaan untuk mencapai kepuasan nasabah dan nasabah menjadi loyal terhadap Bank BCA dan Penambahan Referensi Studi di Bidang Layanan Digital untuk Pengembangan Teori *E-Service quality* dan Trust terhadap dan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan Loyalitas pengguna (*Customers Satisfaction*) M-Banking BCA.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan panduan bagi BCA untuk meningkatkan layanan mobile banking. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah. BCA dapat meningkatkan kualitas layanan seperti kecepatan respons, keakuratan informasi, dan layanan pelanggan. Penelitian ini juga dapat membantu BCA fokus pada peningkatan keamanan dan privasi agar nasabah merasa lebih aman. Dengan memperhatikan hasil penelitian, BCA diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yang berdampak pada frekuensi penggunaan layanan mobile banking. Secara keseluruhan, penelitian ini dapat membantu BCA menyusun strategi yang lebih baik untuk menarik dan mempertahankan nasabah yang lebih loyal terhadap Bank BCA.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan latar belakang yang menggambarkan pentingnya topik yang diteliti serta masalah-masalah yang ada. Kemudian, penulis akan merumuskan beberapa pertanyaan penelitian yang ingin dijawab. Bab ini juga mencakup tujuan penelitian, baik tujuan umum maupun tujuan khusus yang ingin dicapai. Selain itu, penulis akan memaparkan manfaat penelitian, termasuk manfaat praktis dan teoritis. Di akhir bab, terdapat sistematika penulisan yang memberikan gambaran umum tentang isi dari setiap bab dalam tugas akhir ini.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Penulis juga akan mengulas penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan, sehingga memberikan konteks yang lebih luas. Selain itu, bab ini akan menyajikan kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian, agar pembaca dapat memahami struktur pemikiran yang mendasari penelitian ini.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini, penulis akan menjelaskan jenis penelitian yang digunakan, apakah itu kuantitatif, kualitatif, atau campuran. Selanjutnya, penulis akan menggambarkan populasi yang diteliti serta metode pengambilan sampel yang diterapkan. Teknik pengumpulan data juga akan dijelaskan secara rinci, termasuk metode seperti survei, wawancara, atau observasi. Terakhir, bab ini akan memaparkan metode analisis data yang digunakan untuk mengolah data yang telah dikumpulkan.

## **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, penulis akan menyajikan deskripsi mengenai data yang diperoleh dari penelitian. Setelah itu, penulis akan menganalisis hasil penelitian berdasarkan data yang telah disajikan. Pembahasan dalam bab ini akan mencakup diskusi tentang hasil penelitian, hubungannya dengan teori yang ada, serta perbandingan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan menyajikan kesimpulan yang merupakan ringkasan dari temuan utama penelitian. Selain itu, penulis juga akan memberikan saran-saran yang bisa dijadikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya atau untuk praktik di lapangan yang berkaitan dengan topik ini.