

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Bank Central Asia, Tbk. (BCA) Didirikan oleh Soedono Salim atau yang dikenal dengan Liem Sioe Liong, pada 21 Februari 1957 silam. Meski begitu, cikal bakal dari berdirinya Bank BCA adalah dari pabrik rajut bernama NV Perseroan Dagang dan Industri Semarang Knitting Factory yang telah ada sejak 1955. Dua tahun beroperasi, NV Perseroan Dagang dan Industri memutuskan untuk mengubah nama dan jenis bisnis yang dijalankannya. Saat itu, digunakanlah nama NV Bank Central Asia untuk pertama kalinya. Setelah itu, Soedono Salim memindahkan kantor pusat NV Bank Central Asia dari Semarang ke Asemka, Jakarta. Kantor ini juga yang menjadi cabang pertama dari Bank BCA. Pada 2 September 1975, nama NV Bank diubah secara permanen menjadi PT Bank Central Asia (BCA). Salah satu merger yang memberikan dampak besar bagi Bank BCA adalah dengan Bank Gemari milik Yayasan Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia. Penggabungan dua bank ini membuat Bank BCA berkembang menjadi Bank Devisa pada 1997. PT Bank Central Asia, Tbk. (BCA) mulai beroperasi pada tahun 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. (BCA.co.id., 2021).

Saat ini PT Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. Dengan maraknya perkembangan teknologi disertai internet, pada tahun 2021 BCA menghadirkan sebuah aplikasi baru yang dapat digunakan untuk mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi yang diberi nama MyBCA. BCA menciptakan MyBCA sebagai aplikasi seluler generasi selanjutnya untuk memberikan pengalaman *omnichannel* yaitu untuk meningkatkan pengalaman bagi nasabahnya dengan kualitas tinggi dalam banyak media komunikasi yang digunakan. MyBCA diciptakan untuk mengintegrasikan berbagai saluran *online* milik

BCA Group dan juga melakukan kolaborasi dengan *seamless* bersama platform bisnis lainnya.

**Tabel 1. 1**

Jumlah Rekening dan Transaksi *Mobile Banking* BCA 2020 - 2022

Jumlah (dalam juta)	2020	2021	2022
Rekening Nasabah	24,5	28,5	34,7
Transaksi <i>Mobile Banking</i>	6,321	10,109	26,6

*Sumber: Laporan Keberlanjutan Bank BCA*

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui jumlah rekening nasabah BCA padatahun 2022 sebesar 34,7 juta dan untuk transaksi *Mobile Banking* nasabah BCA saat ini sebesar 26,6 juta. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) mencatat adanya peningkatan jumlah pengguna pada aplikasi super atau super apps *MobileBanking* BCA di periode tahun 2022. *Executive Vice President Corporate Communication & Social Responsibility* BCA, Hera F. Haryn menyampaikan bahwa hingga Desember 2022, *BCA mobile* telah digunakan oleh 26,6 juta *user* atau meningkat 3,1 kali lipat dalam 4 tahun terakhir. (Ferdianto, 2023)



**Gambar 1. 1** MyBCA Dalam Play Store

*Sumber: Google Play*

Serta pada Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pengunduh aplikasi MyBCA jumlahnya sebanyak lima juta pengunduh dengan penilaian rata-rata empat bintang dengan lima bintang sebagai rating terbanyak dan terdapat 23.000 ulasan untuk aplikasi tersebut. Dibandingkan dengan jumlah rekening nasabah BCA, pengunduh MyBCA kurang lebih hanya lima juta pengunduh dan sangat jauh perbandingannya dengan jumlah total rekening yang ada. Transaksi nasabah

melalui *mobile banking* juga dinilai meningkat setiap tahunnya hingga pada 2022 terdapat 26,6 juta transaksi dan transaksi menggunakan *mobile banking* memiliki jumlah transaksi terbanyak dibandingkan transaksi ATM, *Internet Banking*, dan Kantor Cabang. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah sangat aktif dalam penggunaan *mobile banking* milik BCA.

Dari perbandingan jumlah rekening nasabah dan jumlah transaksi *mobile banking* terdapat perbedaan angka yang sangat jauh dengan jumlah penduduk MyBCA. BCA sudah berupaya mengiklankan MyBCA sebagai aplikasi barunya untuk mengintegrasikan berbagai saluran online milik BCA dan memberikan pengalaman *omnichannel*.

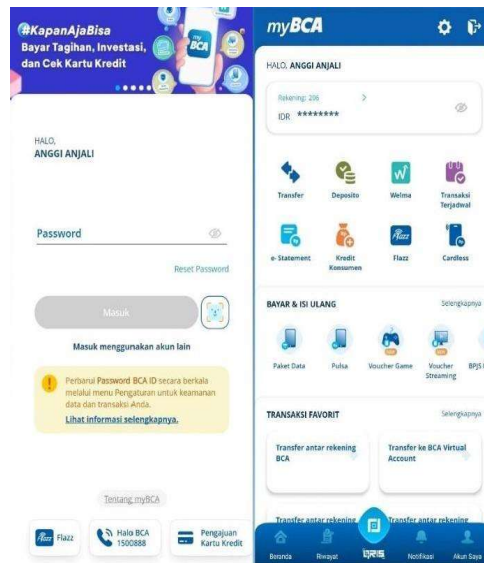
MyBCA adalah digital *platform* milik Bank BCA. Aplikasi ini merupakan salah satu sarana bagi nasabah BCA untuk melakukan transaksi perbankan. Tidak hanya transaksi, nasabah juga dapat memperoleh informasi mengenai produk dan layanan milik BCA dan layanan lain yang telah melakukan kerja sama dengan BCA melalui aplikasi maupun *browser*. Aplikasi MyBCA ini dapat diunduh dan diinstal pada *smartphone* dan juga bisa diakses dalam *web browser* <https://mybca.bca.co.id/auth/login>.

Kehadiran MyBCA ini tentunya menjadi inovasi baru bagi BCA, meskipun sudah memiliki aplikasi BCA *Mobile* namun BCA tetap berinovasi mengikuti perkembangan zaman yang sedang berlangsung. Presiden Direktur Bank BCA Jahja Setiaatmadja dalam BCA *Expoversary* 2023, mengatakan bahwa aplikasi MyBCA dan aplikasi BCA *Mobile* akan saling beriringan (*Swa Online Magazine*, 2023). Untuk menarik nadabahnya menggunakan aplikasi MyBCA, BCA memasarkan aplikasi barunya ini dengan berbagai cara seperti membagikan iklan pada media sosial untuk mengajak nadabahnya menggunakan aplikasi tersebut. BCA membagikan iklan tersebut di televisi, Instagram, dan *YouTube*. Bentuk iklan yang dibagikan sangatlah beragam, seperti iklan video, konten *reels*, atau postingan foto pada laman media sosial resminya. Berikut perbandingan aplikasi BCA *Mobile* dengan aplikasi MyBCA.

**Tabel 1. 2**  
Perbedaan M-BCA dengan MyBCA

No	Perbedaan	myBCA	M-BCA
1	Rekening	Dapat mengakses semua rekening yang ada di BCA	Hanya dapat digunakan untuk mengakses satu rekening
2	Akses	Dapat diakses melalui <i>smartphone</i> dan juga melalui website resmi mybca.bca.co.id	Dapat diakses melalui <i>smartphone</i>
3	Fitur	Dapat mengakses seluruh informasi rekening BCA mulai dari tabungan, deposito, investasi, kartu kredit, hingga reward BCA.	Cek saldo, mutasi rekening, transfer dana, dan bayar tagihan, fitur lifestyle untuk belanja kebutuhan hiburan, fitur flazz, dan fitur cardless

Sumber: (Hardianto, 2023)



**Gambar 1. 2** Tampilan Aplikasi MyBCA

Sumber: MyBCA

Untuk mengaksesnya, nasabah perlu melakukan registrasi. Nasabah harus membuat BCA ID terlebih dahulu dengan 6 hingga 21 digit angka dan huruf yang digunakan untuk username saat login aplikasi. Nasabah juga wajib membuat *password* demi menjaga keamanan transaksi. Sebelum

berhasil login, biasanya nasabah mendapatkan kode OTP (*One Time Password*) yang dikirimkan melalui nomor *handphone* yang terdaftar di BCA. Dengan kebaruannya yang dimiliki baru-baru ini, MyBCA saat ini dapat diakses menggunakan biometrik seperti *fingerprint* dan *face recognition*. MyBCA memiliki banyak fitur untuk nasabah dalam melakukan transaksi. Fitur tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Flazz

Kemudahan dalam melakukan transaksi cek saldo, top up, hingga menampilkan 10 transaksi terakhir dengan menggunakan NFC (*Near Field Communication*).

2. Transaksi Valas

*Transfer* antar rekening dengan mata uang asing. MyBCA menyediakan delapan mata uang asing dalam transaksi valas.

3. Welma

Nasabah diberikan fitur untuk investasi dalam reksa dana, SBN pasar perdana dan sekunder, dan obligasi.

4. Pembayaran dan Isi Ulang

MyBCA menyediakan fitur untuk nasabah melakukan pembelian barang dan pembayaran tagihan.

5. *Cardless*

Nasabah dapat melakukan transaksi tanpa kartu di ATM jika telah mengakses MyBCA terlebih dahulu.

6. QRIS

*Quick Response Code* Indonesian Standard juga tersedia dalam MyBCA untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran pada merchant. Nasabah hanya perlu melakukan scan QR kode ke dalam aplikasi MyBCA.

7. *BCA Virtual Account*

*Transaksi virtual account* juga dapat dilakukan di MyBCA. Dimana *virtual account* merupakan pembayaran yang transaksinya bisa lebih cepat, mudah untuk diidentifikasi dan diakses.

8. *Transfer* antar Rekening BCA

Nasabah diberikan fasilitas kirim mengirim uang kepada sesama nasabah BCA.

9. Pembukaan Rekening Deposito

Dalam fitur ini, nasabah dapat membuat *e-deposito* tanpa perlu mengunjungi bank.

10. Sakuku

Nasabah dapat melakukan transaksi dengan Sakuku yang merupakan uang elektornik berbasis server milik BCA dengan mata uang rupiah.

11. *Transfer* ke Bank lain

Nasabah dapat kirim mengirim yang kepada nasabah bank lain. MyBCA menyediakan layanan RTGS, *BI Fast*, *Online*, dan LLG.

12. *Transfer Proxy Address*

Dalam fitur ini, nasabah dapat melakukan pengiriman uang baik ke rekening BCA maupun bank lain dengan menggunakan email maupun nomor *handphone* yang telah terdaftar dan merupakan alias rekening tujuan transfer.

13. *KPR Instant Top Up*

Nasabah yang memiliki KPR dapat melakukan top up kreditnya yang sedang dijalani.

Sejak peluncurannya pada tahun 2021, MyBCA selalu melakukan pembaruan dari berbagai fitur, keamanan, dan kelengkapannya. Meskipun terdapat aplikasi *mobile banking* pendahulunya, MyBCA memiliki keunggulan dimana fitur yang dimiliki lebih banyak dibandingkan dengan aplikasi pendahulunya. Dari segi tampilan pun MyBCA lebih menarik sesuai dengan perkembangan zaman. Namun, kedua aplikasi ini saling melengkapi untuk memberikan layanan yang baik dan telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

## 1.2. Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat di era globalisasi ini, pelayanan perbankan dituntut lebih cepat, mudah, dan *fleksibel*. Pesatnya pertumbuhan internet merubah cara perusahaan terhubung dengan konsumennya, tidak terkecuali bisnis perbankan dengan adanya pertumbuhan teknologi informasi, pihak bank menyediakan layanan yang mempermudah nasabah untuk proses transaksi dengan meluncurkan layanan *M- banking* atau yang lebih dikenal dengan *Mobile banking*.

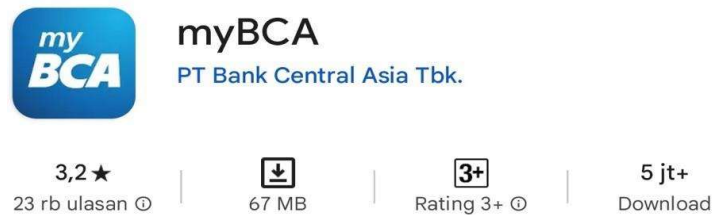
*Mobile banking* adalah salah satu layanan perbankan yang menggunakan perkembangan teknologi (Rahayu, 2019). *Mobile banking* banyak dihadirkan oleh perbankan di Indonesia. *Mobile Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*. Melalui adanya *handphone* dan layanan *Mobile Banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone*. Nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi. Bagi nasabah tidak perlu khawatir untuk menggunakan *mobile banking*, karena dalam bank indonesia mengeluarkan Peraturan dan Pengawasan sistem pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah No.18/9/PBI/2016 pasal 5 bahwa pengaturan sistem pembayaran mencakup antara lain pembayaran, kelembagaan, mekanisme penyelenggaraan sistem pembayaran dan infrastruktur. Pengaturan instrumen pembayaran dapat diselenggarakan atau diterbitkan

oleh penyelenggara jasa sistem pembayaran baik berbasis kartu, media elektronik, maupun media lainnya antara lain cek, blyet giro, cek pelawat, international *money order*, kartu kredit, kartu ATM debit, uang elektronik, *mobile banking* dan sejenis lainnya  
(sumber:<https://www.bnpt.go.id/uploads/documents/c9f21ce7fdda0dde3773c04c6759ce18.pdf>).

PT. Bank Central Asia Tbk merupakan salah satu bank swasta yang ada di Indonesia yang menciptakan aplikasi berbasis *mobile banking* digital salah satunya MyBCA. Aplikasi MyBCA yang diperkenalkan ke publik pada 2021 merupakan layanan digital BCA dengan segudang fitur unggulan guna menunjang kebutuhan nasabah. Fitur-fitur yang dimaksud seperti akses multi *account*, keamanan dengan *face biometric*, akses rekening statement hingga 5 tahun terakhir, *financial diary*, *QRIS*, *Paylater*, *transfer valuta asing*, hingga *wealth management*. MyBCA sebagai lini depan solusi digital dari PT Bank Central Asia Tbk, dirancang untuk menjadi jawaban atas kebutuhan transaksi nasabah dalam mengikuti gaya hidup dan tren digital saat ini, terutama untuk nasabah yang memilih *banking from home*. MyBCA memiliki peran kunci sebagai solusi digital Sayalan BCA, yang tidak hanya memenuhi berbagai kebutuhan transaksi nasabah, tetapi juga berkomitmen untuk memberikan solusi komprehensif dalam jangka waktu yang panjang. Pemahaman yang mendalam terhadap ragam kebutuhan nasabah di era digital saat ini menjadi fokus utama dalam pengembangan layanan ini. MyBCA juga akan menjawab solusi yang dimiliki nasabah, ketika nasabah memiliki banyak rekening di PT Bank Central Asia Tbk, maka nasabah harus mempunyai banyak *handphone* untuk mengkoneksikan masing-masing akun rekening ke *handphone* lainnya tetapi adanya MyBCA merupakan aplikasi untuk menghubungkan seluruh rekening PT Bank Central Asia Tbk yang dimiliki nasabah agar dapat terkoneksi di dalam satu akun MyBCA saja. Nasabah tidak lagi harus memiliki banyak *handphone* agar dapat terhubung dengan semua rekening tersebut. Seharusnya nasabah PT Bank Central Asia Tbk dapat menggunakan aplikasi MyBCA untuk



melakukan transaksi, tetapi masih banyak nasabah yang belum mengetahui aplikasi MyBCA sehingga beberapa nasabah belum dapat menikmati kemudahan fitur yang ada pada aplikasi MyBCA.



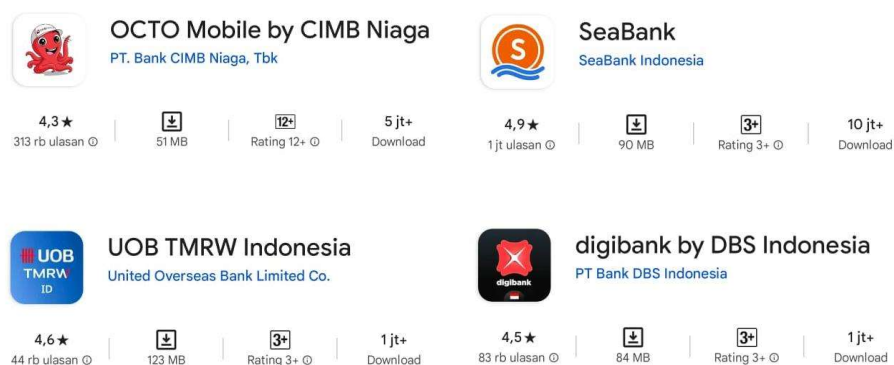
**Gambar 1.3** Aplikasi MyBCA  
Sumber: MyBCA

**Tabel 1.3**

Perbandingan BCA dengan Kompetitornya

No	Mobile Banking	Jumlah Unduhan	Rating
1	myBCA	5 juta	3,2
2	OCTO Mobile by CIMB Niaga	5 juta	4,3
3	Sea Bank	10 juta	4,9
4	Digibank by DBS Indonesia	1 juta	4,5
5	UOB TMRW Indonesia	1 juta	4,6

Sumber: Goggle PlayStore (2024)



**Gambar 1.4** Kompetitor BCA  
Sumber: Google PlayStore (2024)

Berdasarkan aplikasi Google PlayStore dengan kategori keuangan, myBCA menempati posisi ke 7 dengan jumlah unduhan sebanyak 5 juta, 31

ribu ulasan, dan mendapatkan rating 3,2. Dibandingkan dengan aplikasi milik perbankan lainnya, myBCA mempunyai rating yang lebih rendah. OCTO Mobile milik CIMB Niaga memiliki rating 4,3 dengan jumlah unduhan 5 juta, Sea Bank memiliki rating 4,9 dan jumlah unduhan sebanyak 10 juta, Digibank by DBS Indonesia memiliki rating 4,5 dan jumlah unduhan sebanyak 1 juta, serta UOB TMRW Indonesia memiliki rating 4,6 dan jumlah unduhan sebanyak 1 juta. Oleh karena itu, meskipun memiliki popularitas yang signifikan yang ditunjukkan dengan jumlah unduhan sebanyak 5 juta unduhan, terdapat indikasi bahwa banyak nasabah menghadapi kendala dan ketidaknyamanan dalam menggunakan MyBCA yang ditunjukkan dengan rating yang masih rendah yaitu 3,2.



**Gambar 1.5** Komplain Pengguna MyBCA

*Sumber:* Play Store, MyBCA

Gambar 1.5 menunjukkan salah satu pengalaman yang dialami nasabah dalam menggunakan myBCA, dimana nasabah kesulitan dalam mengakses layanan. Selain itu banyak juga nasabah lain yang mengeluhkan kegagalan verifikasi, dan proses yang masih terasa konvensional. Keluhan utama mencakup kegagalan sistem yang menyulitkan pengguna untuk mengakses layanan myBCA, kurangnya fungsi yang memenuhi kebutuhan nasabah dan kurang lengkapnya fitur di MyBCA (sumber: dirangkum dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah melalui ulasan play store MyBCA). Hal ini berdampak kepada ketidakpuasan nasabah terhadap MyBCA (*user satisfaction towards m-banking*). Menurut Kamboj et al., 2022, *user satisfaction towards m-banking* adalah salah satu hal penting yang harus dipertimbangkan oleh pihak perbankan. Prespektif kepuasan pengguna terhadap penyedia layanan *mobile banking* menyatakan bahwa

tingkat keberhasilan penerapan *mobile banking* diukur dari *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan penggunaan (Saadilah et al., 2021). Hal yang sama juga diungkapkan oleh Miao et al., (2022) bahwa perusahaan yang dapat memuaskan pelanggannya akan mempertahankan mereka dan menarik pelanggan baru. Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan atau ekspektasi yang dimiliki (Kotler, 2022). Dalam konteks MyBCA, *user satisfaction towards m-banking* didefinisikan sebagai ketika pelanggan menggunakan layanan dan merasakan kinerja layanan tersebut sesuai dengan harapan mereka. Hal ini dapat tercermin dalam kinerja layanan yang dirasakan oleh pelanggan, yang jika setara atau melebihi harapan mereka, akan meningkatkan tingkat *user satisfaction towards m-banking*.

Kemudian Kamboj et al., (2022) juga menemukan bahwa *user satisfaction towards m-banking* dipengaruhi oleh *use of m-banking*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi frekuensi penggunaan layanan m-banking maka idealnya *user satisfaction towards m-banking*-nya juga semakin tinggi. *Use of m-banking* merujuk kepada aktivitas, fitur dan kemudahan yang didapatkan nasabah dengan menggunakan m-banking. Seperti yang kita ketahui MyBCA memberikan kemudahan kepada nasabah dengan menyediakan mesin-mesin digital yang dapat digunakan secara mandiri. Kemudian, Melalui MyBCA, transaksi perbankan dari seluruh rekening BCA yang Saya miliki bisa diakses dengan mudah dalam satu aplikasi MyBCA. nasabah juga bisa memanfaatkan fitur transaksi lainnya, seperti, MyBCA memiliki beragam fitur informasi dan transaksi. Beberapa di antaranya adalah informasi saldo, riwayat transaksi, informasi mutasi, deposito, transfer antarbank, transfer antarrekening, pembukaan rekening *e-deposito*, hingga fitur *cardless* (setor dan tarik tunai tanpa kartu), Bayar dan Isi ulang berbagai kebutuhan seperti Tagihan PLN, Kartu Kredit, Handphone, Isi pulsa dan masih banyak lagi. Di samping itu, melalui aplikasi pelanggan juga bisa menikmati fitur-fitur baru MyBCA, seperti

salah satunya cek aktivitas rekening dengan *e-Statement* untuk transaksi dari tahun 2016.

Berikutnya Kamboj et al., (2022) melalui *model of service failure* (MBSF) juga menyatakan bahwa *use of m-banking* dipengaruhi secara signifikan oleh *functional failure*, *system failure*, *information failure* dan *service failure*. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Mustafa et al., (2020) bahwa kegagalan layanan digital meliputi informasi, fungsi, dan sistem secara signifikan berdampak pada pelanggannya. *Functional failure* meliputi identifikasi kebutuhan, pengenalan alternatif, evaluasi alternatif yang relevan, pembelian dan kegagalan pasca pembelian. *Functional failure* terjadi ketika transaksi atau fungsi-fungsi lain dari layanan *m-banking* mengalami kegagalan, yang dapat membuat pengguna merasa frustrasi atau kesal. Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa dimensi *functional* dari suatu layanan menjadi tidak berarti jika kebutuhan konsumen tidak terpenuhi. Dalam konteks *m-banking*, jika pengguna mengalami *functional failure* yang berulang, kemungkinan besar mereka akan mengabaikan layanan tersebut. *Functional failure m-banking* dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kegagalan dalam mengidentifikasi kebutuhan pengguna, kegagalan dalam menawarkan alternatif yang memadai, kegagalan dalam mengevaluasi alternatif, kegagalan dalam mengakuisisi layanan, dan kegagalan dalam proses pascapembelian.

MyBCA sebagai gerai layanan perbankan digital dengan jam operasional yang lebih *fleksibel*, diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dengan menyediakan mesin-mesin digital yang dapat digunakan secara mandiri. Namun pada gambar 1.5 menggambarkan *functional failure*, yang tercermin dalam berbagai keluhan yang dilaporkan oleh nasabah. Keluhan-keluhan ini mencakup ketidaklengkapannya beberapa fitur yang seharusnya tersedia di MyBCA, yang diharapkan menjadi alat yang lengkap untuk kebutuhan perbankan digital. Nasabah menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap MyBCA karena tidak memungkinkan mereka untuk mengecek rekening dengan mudah, tidak

memiliki fitur isi saldo listrik, dan dianggap tidak *fleksibel*. Selain itu, perbedaan fitur antara *BCA Mobile* dan *MyBCA* juga menjadi sumber ketidaknyamanan bagi nasabah. dari gambar 1.5 ini, jelas terlihat bahwa kebutuhan dan harapan nasabah terhadap *MyBCA* tidak sepenuhnya terpenuhi, yang mengarah pada tingkat kepuasan yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya untuk *MyBCA* untuk mengatasi *functional failure* yang ada.



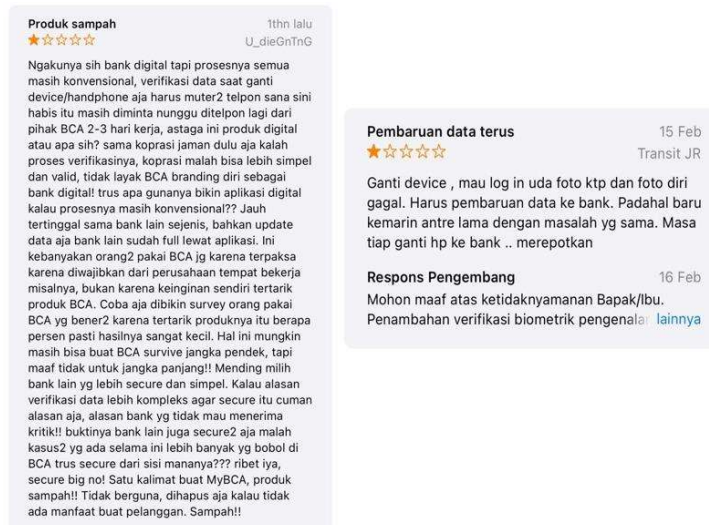
**Gambar 1. 6** Komplain Pengguna Terkait *functional failure* *MyBCA*

Sumber: *MyBCA*

Dampak negatif dari *functional failure* secara signifikan mempengaruhi *use of m-banking* dan secara langsung berikutnya akan mempengaruhi *user satisfaction towards m-banking*. Studi yang dilakukan sebelumnya telah mengeksplorasi bahwa *functional failure* berdampak pada penggunaan layanan digital (Mustafa et al., 2020; Tan, 2016). Hal yang sama juga diungkapkan oleh Putri (2023) bahwa *functional failure* memiliki pengaruh negatif dan signifikan pada penggunaan layanan mobile banking. Menurut Mustafa et al., (2020) apa pun penyebab atau pendorongnya, kegagalan dapat menurunkan kepercayaan dan dapat mengakibatkan penggunaan tidak berulang serta mempunyai reputasi buruk. Ini menunjukkan pentingnya menjaga kualitas dan kendala layanan *m-banking* agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dengan baik.

Berikutnya menurut Kamboj et al., (2022) *use of m-banking* juga dipengaruhi secara signifikan oleh *system failure*. *System failure*

didefinisikan sebagai kegagalan karena tidak mampu menyelesaikan aktivitas transaksi pengguna (Mustafa et al., 2020). *System failure* atau kegagalan sistem disebabkan oleh tidak dapat diaksesnya, tidak dapat diadaptasinya, tidak dapat dinavigasinya, keterlambatan dan keamanannya. Kualitas sistem yang baik mencerminkan kemudahan penggunaan, waktu respons, antarmuka pengguna, serta keSayaan dan stabilitas (Zhou et al., 2021). Dengan tidaknya adanya fitur-fitur tersebut, pengguna akan mencurigai kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan berkualitas karena hal ini dapat meningkatkan kesulitan mereka dalam menggunakan perangkat dan menyebabkan penurunan niat pengguna untuk menggunakan *mobile banking* (Sharma, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi *system failure* maka akan berdampak kepada *use of m-banking*. Penggunaan aplikasi *m-banking* oleh pelanggan akan menjadi rutin setelah mereka mulai mengoperasikannya. Awalnya, mereka mungkin hanya menjelajahi produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank. Akses ke *system* ini mempertimbangkan waktu yang lebih singkat yang dihabiskan oleh nasabah pada aplikasi *m-banking system* dipengaruhi oleh kualitasnya, terutama konten yang diakses oleh pengguna dalam aplikasi *m-banking*. Oleh karena itu, mengapa pelanggan dapat meninggalkan *m-banking* tanpa menyelesaikan transaksi akhir. Beberapa penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa penurunan tingkat respons dari aplikasi *m-banking* dapat menyebabkan penurunan tingkat transaksi secara keseluruhan. Model yang mengidentifikasi dimensi *system failure* pertama kali diperkenalkan oleh DeLone dan McLean dalam (Kamboj et al., 2022).



**Gambar 1. 7** Komplain Pengguna terkait system failure MyBCA

*Sumber: MyBCA*

Gambar 1.7 menunjukkan bahwa seorang pengguna memberikan *rating* rendah, yaitu 1 bintang, untuk aplikasi MyBCA, dan menyertakan komentar yang menunjukkan kekecewaannya. Pengguna ini mengalami masalah atau ketidakpuasan tertentu selama menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna melaporkan mengalami kegagalan sistem saat menggunakan MyBCA, yang kemungkinan memberikan dampak negatif pada pengalaman nasabah. Selain itu, dari pengguna MyBCA menunjukkan bahwa aplikasi tersebut secara konsisten mengalami kesalahan, menyulitkan mereka untuk mengakses layanan. Permintaan berulang untuk memperbaiki perangkat oleh bank juga menambahkan hambatan bagi nasabah, menciptakan pengalaman yang kurang memuaskan bagi pengguna MyBCA. Dari situasi ini, terlihat bahwa masalah *system failure* dan kesalahan berulang dalam aplikasi MyBCA telah memberikan dampak negatif pada pengalaman nasabah. Terdapat dampak signifikan dari *system failure* terhadap perilaku penggunaan oleh nasabah bank. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *system failure* dalam aplikasim-banking akan berdampak negatif terhadap pengalaman nasabahnya (Kamboj et al., 2022). Hal yang sama juga diungkapkan oleh Mustafa et al., (2020) dan Putri (2023) menunjukkan

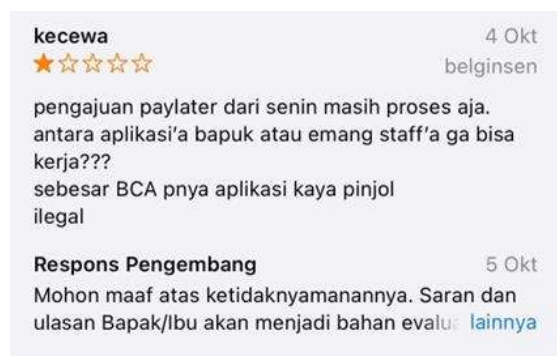
bahwa *system failure* memiliki pengaruh negatif dan signifikan pada penggunaan layanan *mobile banking*.

Informasi menjadi sangat penting dalam pengambilan keputusan pengguna. Berdasarkan literatur yang ada terkait kepuasan pengguna dan kualitas layanan, informasi telah menjadi kriteria yang sangat penting untuk mengambil sebuah keputusan (Mustafa et al., 2020). Menurut Kamboj et al., (2022) dalam proses pengambilan keputusan konsumen terhadap layanan bank, *information* memegang peranan yang sangat penting. Literatur yang tersedia mengenai kualitas layanan dan kepuasan konsumen mendokumentasikan *information* sebagai penting dalam membuat pilihan penting. Kadang-kadang, konsumen dipengaruhi oleh *information* yang dapat diakses pada aplikasi *m-banking* untuk melakukan tugas-tugas yang tidak direncanakan atau tidak diinginkan saat *browsing* (misalnya fasilitas/kelayakan untuk mengambil pinjaman, memiliki asuransi atau jenis asuransi lainnya, dll). Karena itu, *information* yang tidak relevan dan tidak memadai (dapat diakses melalui aplikasi *m-banking* dapat mempengaruhi penggunaan *m-banking* oleh pengguna di masa depan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *information failure* merupakan salah satu dimensi penting dari kegagalan *m-banking*. Bahwa *information* yang salah, tidak memadai, dan tidak adanya *information* yang disesuaikan dapat menyebabkan *information failure* yang signifikan dari kegagalan informasi terhadap perilaku penggunaan nasabah bank. Selain itu, menurut Sharma (2019) informasi yang baik merupakan salah satu faktor penentu utama yang mempengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi yang mereka gunakan. Dengan demikian kualitas informasi dapat dianggap sebagai konstruk utama yang membawa kepuasan karena mempengaruhi keyakinan perilaku untuk menggunakan *mobile banking* (Geebren et al., 2021).

Di era digital ini, PT Bank Central Asia Tbk atau BCA telah resmi meluncurkan *Buy Now Pay Later* (BNPL) atau *paylater*, yang dapat dinikmati melalui aplikasi MyBCA mulai 30 September 2023 lalu. *Paylater* BCA mengusung konsep kredit berbasis teknologi informasi yang



memungkinkan nasabahnya untuk berbelanja dengan praktis. Pada menu *Paylater* MyBCA yang merupakan fasilitas kredit yang ditawarkan oleh Bank BCA dengan limit mulai dari Rp 1 juta hingga Rp 20 juta. Ini memberikan alternatif pembayaran yang mudah melalui scan *QRIS* di aplikasi MyBCA. Untuk pembayaran menggunakan *Paylater* BCA dapat dicicil dengan beberapa pilihan jangka waktu yang disediakan. Hal ini memberikan *fleksibilitas* kepada pengguna untuk memilih jangka waktu yang sesuai dengan kemampuan keuangan mereka. *Paylater* BCA tidak dikenakan biaya admin, memberikan keuntungan tambahan kepada pengguna. Proses pengajuan, registrasi, atau aktivasi *Paylater* MyBCA dijamin diproses maksimal selama 24 jam.



**Gambar 1. 8** Komplain Pengguna Terkait Informasi Failure MyBCA

*Sumber: MyBCA*

Terdapat gambar 1.8 diatas keluhan dari salah satu pengguna *playlater* MyBCA yang menyatakan bahwa pengajuan *Paylater* di MyBCA mengalami keterlambatan, melebihi batas waktu 24 jam yang dijanjikan. Keluhan ini disertai dengan kendala yang masih dalam proses tanpa pemrosesan yang jelas. Sepertinya ada ketidakpuasan dari nasabah yang disampaikan melalui ulasan di App Store dan Play Store (Respati, 2023). Menurut Purwati et al., (2021) menunjukkan bahwa tanpa adanya kualitas informasi yang baik, kepuasan bisa menurun karena tidak mampu memenuhi harapan akan kualitas informasi dari penggunaan *mobile banking*. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kamboj et al., (2022) dan

Mustafa et al., (2020) bahwa informasi yang tidak relevan dan tidak memadai dapat mempengaruhi penggunaan *mobile banking* oleh pengguna di masa depan.

Berikutnya menurut Kamboj et al., (2022) jenis *failure* lain yang mempengaruhi *use of m-banking* adalah *service failure*. Ketika *service failure mobileapps* gagal, terjadi penurunan *service* yang ditawarkan kepada nasabah pada saat transaksi *online* (melalui *mobile apps bank*). Transaksi akhir pengguna bergantung pada waktu respons aplikasi bank seluler *service* yang ditawarkan kepada nasabah oleh berbagai bank memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan dan kegagalan *Mobile banking*. Sedangkan saat ini di era persaingan yang ketat, kualitas pelayanan yang unggul merupakan faktor yang sangat penting (Khan et al., 2021). Menurut Sharma (2019) kualitas layanan dapat mempengaruhi pengalaman pengguna *mobile banking*, ketidakpuasan pengguna terhadap sistem pembayaran seluler mungkin menurun karena sistem yang tidak dapat diandalkan dan respons yang lambat. Dengan demikian, jika *customer service* terlatih untuk mendengarkan, memahami, dan menangani masalah pengguna, kualitas layanan dapat ditingkatkan dan dapat menimbulkan kepuasan dalam hal berupa interaksi mereka.

Terkait kendala nasabah terhadap aplikasi MyBCA, BCA menyediakan Layanan *call centre* resmi Halo BCA adalah 1500888 atau via aplikasi resmi halo BCA yang bisa dihubungi kapan saja. Data nasabah akan diverifikasi dan Pengaduan akan ditindaklanjuti secara langsung oleh pihak terkait. Tetapi seperti gambar 1.8 ada ketidakpuasan dari nasabah yang disampaikan melalui ulasan di *App Store dan Play Store*, karena tidak ada kabar dari pihak Cs untuk menyelesaikan kendala nasabah. Sehingga disayangkan bahwa keluhan tersebut tidak mendapatkan tindak lanjut yang memadai, dan hanya sebagai masukan untuk BCA.



**Gambar 1. 9** Komplain Pengguna *Service Failure* MyBCA

*Sumber: MyBCA*

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2022) intensi beralih merupakan salah satu dampak yang terjadi karena *service failure*. Hal tersebut sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu milik Mustafa et al. (2020), Kamboj et al., (2022), dan juga Singh et al., (2017) yang menunjukkan bahwa *service failure* berdampak signifikan terhadap perilaku penggunaan nasabah bank.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak kegagalan *mobile banking* terhadap penggunaan *mobile banking*, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan pengguna dan keterlibatan pelanggan. Untuk mengatasi kesenjangan penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang sudah ada yaitu “*Mobile Banking Failure Model (MBFM)*” yang diperkenalkan oleh Tan et al. (2016) dan DeLone & McLean (1992, 2003). *Failure model* yang dikenalkan oleh Tan et al. (2016) menjelaskan tiga dimensi kegagalan yaitu, *functional failure*, *information failure*, dan *system failure* serta *information systems* yang diusulkan oleh DeLone and McLean (2003) menambahkan dimensi kegagalan yang keempat yaitu *service failure*. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis merasa bahwa permasalahan ini layak untuk diteliti, dengan mengambil judul “**PENGARUH MOBILE BANKING SERVICE FAILURE TERHADAP USE OF M-BANKING DAN KAITAN KEPADA USER SATISFACTION TOWARDS M- BANKING (STUDI PADA MyBCA)**”

### 1.3 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana *functional failure, system failure, information failure, service failure, use of m-banking, user satisfaction towards m-banking* MyBCA?
2. Bagaimana pengaruh *functional failure* terhadap *use of m-banking* MyBCA ?
3. Bagaimana pengaruh *system failure* terhadap *use of m-banking* MyBCA ?
4. Bagaimana pengaruh *information failure* terhadap *use of m-banking* MyBCA?
5. Bagaimana pengaruh *service failure* terhadap *use of m-banking* MyBCA?
6. Bagaimana pengaruh *use of m-banking* terhadap *user satisfaction towards m- banking* MyBCA?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Bagian ini menjelaskan tujuan dari kegiatan penelitian yang akan dilakukan, melihat dari permasalahan yang diangkat.

1. Untuk mengetahui *functional failure, system failure, information failure, service failure, Use of m-banking, user satisfaction towards m-banking*
2. Untuk mengetahui pengaruh *functional failure* terhadap *use of m-banking MyBCA*
3. Untuk mengetahui pengaruh *system failure* terhadap *use of m-banking MyBCA*
4. Untuk mengetahui pengaruh *information failure* terhadap *use of m-banking MyBCA*
5. Untuk mengetahui pengaruh *service failure* terhadap *use of m-banking MyBCA*
6. Untuk mengetahui pengaruh *use of m-banking* terhadap *user satisfaction towards m-banking MyBCA*

#### 1.5 Sistematika Penulisan

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian sebelumnya atau ISayasan teoritis yang relevan.

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

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.