

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk. (BCA) merupakan bank swasta yang didirikan pada tahun 1957. Selama lebih dari 63 tahun Bank BCA tak pernah berhenti menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan. BCA memiliki posisi yang solid di industri perbankan nasional. Namun demikian seluruh industri tak terkecuali perbankan dan termasuk BCA kini berada di tengah revolusi digital yang semakin pesat. BCA melihat teknologi digital menawarkan kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan bagi masyarakat di seluruh dunia untuk menyelesaikan berbagai hal. BCA mengikuti perubahan tren yang sedang berlangsung di teknologi digital, perilaku konsumen, dan lingkungan bisnis. Bank BCA memiliki Visi dan Misi yang cukup kuat untuk mengembangkan perusahaan.



Gambar 1. 1 Logo Bank Central Asia

Sumber : bca.co.id

VISI :

Bank 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 tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah
3. Meningkatkan nilai finansial dan nilai stakeholder BCA

1.1.2 Produk Bank BCA (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 juga merupakan sarana untuk melakukan transaksi perbankan atas rekening Nasabah di PT Bank Central Asia Tbk (“BCA”) dan memperoleh info produk atau layanan BCA dan pihak lain yang bekerja sama dengan BCA melalui *browser* atau aplikasi *mobile* yang dapat di-*download* dari media distribusi aplikasi/*software* resmi yang ditunjuk BCA yang dimiliki oleh *mobile operating system* yang terdapat di *gadget*



Gambar 1. 2 Logo myBCA
Sumber : promo.bca.co.id

Sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia, BCA terus menunjukkan pertumbuhannya yang signifikan dalam berbagai aspek layanan perbankan. Dalam upaya memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah, BCA terus mengembangkan berbagai fitur dan inovasi yang mempermudah akses dan transaksi perbankan. Berikut adalah beberapa data yang menggambarkan pencapaian BCA dalam hal jumlah rekening nasabah, transaksi, dan pengguna aplikasi MyBCA tahun 2024 :

Tabel 1. 1 Jumlah rekening nasabah, transaksi, dan pengguna MyBCA 2024

Rekening Nasabah	37 Juta
Transaksi Perhari	95 Juta
Pengguna MyBCA	6 Juta

Sumber : bca.co.id

Berbagai fitur yang terdapat di myBCA menjadikan aplikasi ini sebagai salah satu favorit nasabah dalam bertransaksi. Kini, jumlah pengguna myBCA sudah mencapai 3,2 juta. Sepanjang 2023, jumlah transaksi di myBCA mencapai lebih dari 3 miliar transaksi dengan rata-rata mencapai 360 juta transaksi per bulan. Adapun beberapa fitur dari MyBCA sebagai berikut :

1. Flazz

Nasabah dapat memanfaatkan NFC untuk memudahkan transaksi seperti cek saldo, top-up, serta menampilkan 10 transaksi terakhir

2. Qris

Memudahkan pembayaran di merchant dengan cukup melakukan scan QR code menggunakan aplikasi MyBCA.

3. Sakuku

Uang elektronik berbasis server milik BCA yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan mata uang rupiah.

4. Transaksi Valas

Transaksi antar rekening dengan mata uang asing bisa dilakukan melalui MyBCA, yang menyediakan delapan jenis mata uang asing.

5. Fitur Welma

Memungkinkan nasabah untuk berinvestasi di reksa dana, SBN pasar perdana dan sekunder, serta obligasi.

6. Cardless

Nasabah MyBCA dapat melakukan transaksi di ATM tanpa kartu jika telah mengakses aplikasi terlebih dahulu dengan menggunakan fitur Cardless.

7. Pembayaran dan Isi Ulang

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

8. BCA Virtual Account

Transaksi dengan virtual account juga dapat dilakukan melalui MyBCA, yang memberikan kemudahan dalam pembayaran yang lebih cepat dan mudah diidentifikasi.

9. Pembukaan Rekening Deposito

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

10. Transfer antar Rekening BCA dan Bank Lain

Memungkinkan nasabah untuk mengirim uang ke sesama nasabah BCA dengan mudah. Nasabah dapat kirim mengirim yang kepada nasabah bank lain. MyBCA menyediakan layanan RTGS, BI Fast, Online, dan LLG.

11. 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.

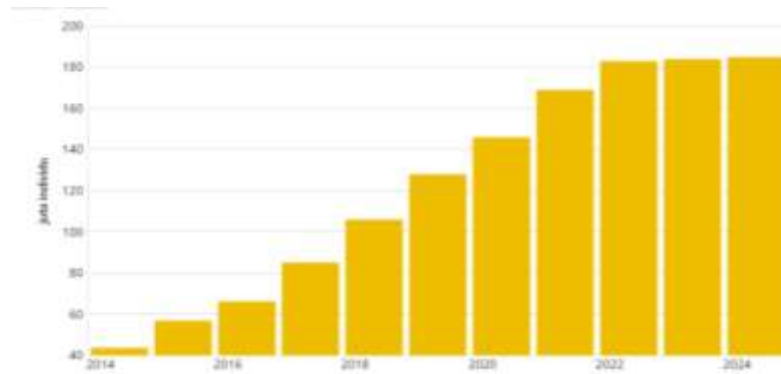
12. KPR Instant Top Up

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.

1.2 Latar Belakang Penelitian

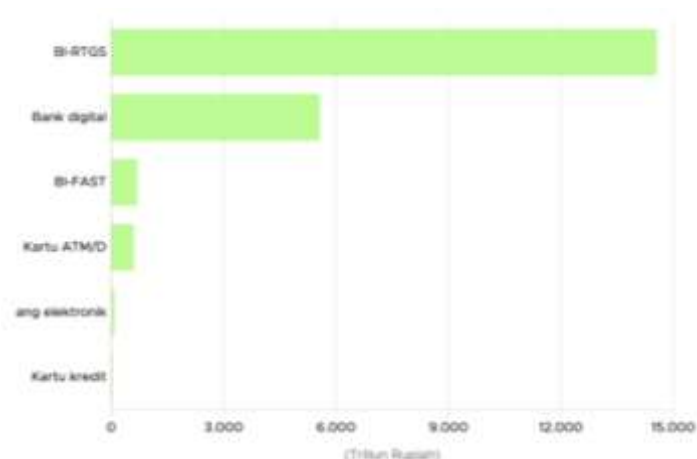
Perkembangan teknologi dan internet mendorong berbagai sektor industri untuk terus berinovasi dalam rangka mempermudah serta meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan kepada pelanggan.. Salah satu pihak yang terus berinovasi adalah industri perbankan dengan cara mengoptimalkan teknologi agar dapat meningkatkan pelayanan dan bertahan di dunia bisnis (Agustini & Putra, 2022). Internet merupakan jaringan global yang menghubungkan seluruh komputer maupun perangkat lainnya di seluruh dunia dapat diakses melalui *gadget*, seperti *smartphone*., laptop, komputer maupun perangkat pribadi lainnya (Candiwan & Wibisono, 2021)



Gambar 1. 3 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber : databoks.katadata

Sektor keuangan selama sepuluh tahun terakhir telah melalui proses perubahan yang signifikan, mengubah perilaku konsumen, menciptakan teknologi baru, dan menyediakan produk dan layanan baru bagi pelanggan (Geebren e.t al., 2021). Dengan memanfaatkan teknologi dan internet, industri perbankan kini mampu mengoptimalkan pelayanan mereka kepada nasabah. Jika sebelumnya layanan perbankan hanya dilakukan secara konvensional, kini nasabah dapat menikmati layanan perbankan secara digital. Pembayaran seluler, atau sering dikenal sebagai mobile banking, adalah jenis transaksi keuangan elektronik yang memungkinkan pembayaran barang, jasa, dan tagihan menggunakan perangkat seluler (Zhao & Bacao, 2021). Berikut merupakan data Transaksi Sistem Pembayaran digital RI per Mei 2024 :



Gambar 1. 4 Transaksi Sistem Pembayaran digital Mei 2024

Sumber : GoodStats

Dari data di atas dapat kita simpulkan bahwa transaksi digital telah pada tahun 2018, dan transaksi digital terus tinggi pada tahun 2022. Transaksi digital kini sering dilakukan melalui mobile banking. Sebagai langkah untuk tetap kompetitif di era digital, perbankan dapat melakukan transformasi digital. Beberapa bank telah mendirikan bank digital, sementara yang lain memilih untuk mempertahankan ekosistem yang ada dengan memprioritaskan layanan daring yang memberikan kemudahan transaksi bagi konsumen. Internet banking dan mobile banking telah menjadi andalan layanan perbankan daring. Akan tetapi, internet banking mulai tergeser oleh popularitas mobile banking yang lebih praktis (tanpa harus membawa token) dan mengakomodasi mobilitas konsumen (Amalina et al., 2022). Berikut merupakan data pengguna mobile banking terpopuler di Indonesia tahun 2024 :

Perusahaan	Total Pengguna	Total Transaksi	Nilai Transaksi	Aplikasi dan Website
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI)	33,5 juta	969,9 juta transaksi	Rp1.251,1 triliun	BRImp
PT Bank Central Asia Tbk (BCA)	28,3 juta	7,2 miliar transaksi	Rp6.586 triliun	m.BCA dan klik BCA
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (BMR)	24 juta	846 juta transaksi	Rp921 triliun	Liver
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI)	16,9 juta	318 juta transaksi	Rp347 triliun	BNI Mobile Banking
PT Aja Bank Indonesia Tbk	9 juta			ajobank
PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BBTN)	2,7 juta	416 juta transaksi	Rp57,5 triliun	BTN Mobile

Gambar 1. 5 Mobile Banking pilihan warga RI 2024

Sumber : cnbcindonesia.com

Berdasarkan data cnbcindonesia.com, PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) memimpin dengan jumlah pengguna mobile banking terbanyak. Transaksi mobile banking PT Bank Rakyat Indonesia, Posisi kedua ditempati PT Bank Central Asia (BCA) , Bank Mandiri (BMR) di posisi ketiga, Bank Negara Indonesia (BNI) berada di urutan keempat, Posisi kelima ditempati Bank Tabungan Negara (BTN).

PT. Bank Central Asia Tbk adalah salah satu bank swasta di Indonesia yang membuat aplikasi digital mobile banking, salah satunya myBCA. Diluncurkan pada tahun 2021, myBCA adalah layanan digital BCA dengan banyak fitur unggulan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah. MyBCA hadir sebagai solusi bagi nasabah yang memiliki banyak rekening di PT Bank Central Asia Tbk. Sebelumnya, nasabah perlu menggunakan banyak handphone untuk menghubungkan setiap rekening ke perangkat yang berbeda. Namun, dengan MyBCA, seluruh rekening dapat terkoneksi dalam satu akun MyBCA saja. Dengan demikian, nasabah tidak perlu lagi memiliki banyak handphone untuk mengakses semua

rekening mereka. Kehadiran MyBCA merupakan inovasi terbaru dari BCA. Meskipun sebelumnya sudah ada aplikasi BCA Mobile, BCA terus berinovasi untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus berlangsung. "BCA itu *customer-centric*. Kita lihat perkembangan sangat pesat, *smartphone* kita semakin penuh dengan aplikasi-aplikasi penunjang. myBCA hadir untuk alternatif fitur yang tidak ada di BCA mobile," kata EVP Transaction Banking Business Development BCA I Ketut Alam Wangsawijaya di BCA Expoversary 2024, ICE BSD.

Direktur BCA, Vera Eve Lim, menegaskan bahwa BCA tidak berencana untuk menonaktifkan atau menggabungkan aplikasi perbankan selulernya, yaitu BCA Mobile dan MyBCA. Ia menjelaskan bahwa kedua aplikasi tersebut dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan target pasar berbeda berdasarkan rentang usia. BCA Mobile lebih banyak digunakan oleh nasabah yang sudah terbiasa, sedangkan MyBCA menarik bagi mereka yang suka eksplorasi. Vera juga menekankan bahwa kenyamanan dan keamanan nasabah adalah prioritas utama. BCA berkomitmen untuk menjaga keamanan kedua aplikasi sambil memastikan kenyamanan pengguna. "Kami tetap akan menggunakan dua aplikasi ini karena kepercayaan nasabah adalah hal terpenting," ungkapnya. Menurut Vera, jika nasabah merasa nyaman dengan salah satu aplikasi, BCA tidak ingin mempersulit mereka untuk beradaptasi. Hal ini, menurutnya, menjadi nilai tambah bagi perusahaan (Strategi.Id, Adinda Kurnia ,2024) . Meskipun banyak perbedaan yang ada antara BCA Mobile dan MyBca namun kedua aplikasi ini masih tetap digunakan oleh masyarakat, adapun perbedaan dari kedua aplikasi ini sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Perbedaan aplikasi BCA Mobile dan MyBCA

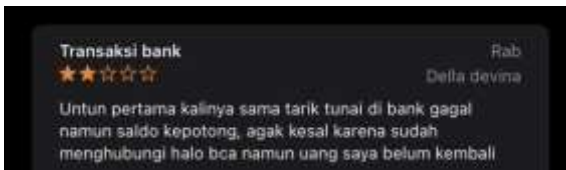
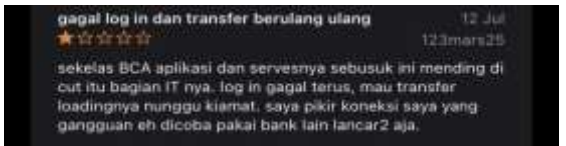
NO	Perbedaan	MyBCA	BCA Mobile
1	Fitur	MyBCA memberikan akses lengkap ke seluruh informasi rekening BCA, termasuk tabungan, deposito, investasi, kartu kredit, dan reward BCA. Fitur-fiturnya meliputi cek mutasi lebih dari satu bulan, investasi melalui Welma BCA, layanan paylater BCA, hingga akses informasi kartu kredit.	Applikasi ini dilengkapi fitur cek saldo, mutasi rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, fitur lifestyle untuk kebutuhan hiburan, serta fitur Flazz dan cardless.

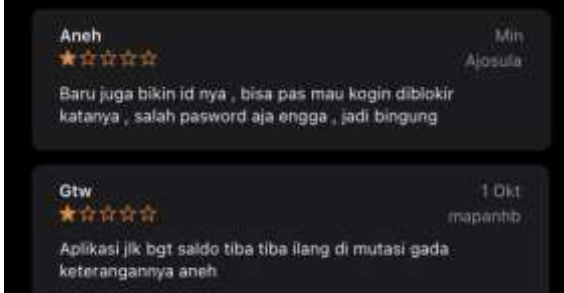
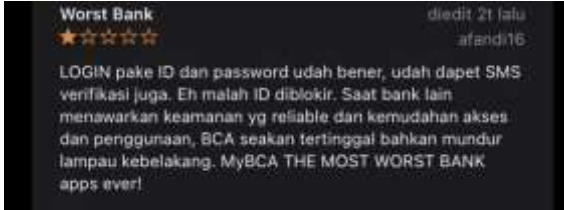
2	Limit Transaksi	MyBCA memiliki limit yang lebih besar , maksimal transfer sesama BCA bisa mencapai Rp300 juta. Kemudian untuk transfer ke bank lain maksimal adalah Rp150 juta.	BCA Mobile memiliki limit transaksi yang terbatas. ntuk transfer antar rekening BCA, batas maksimalnya adalah Rp150 juta, sedangkan untuk transfer ke bank lain maksimal Rp50 juta.
3	Segmentasi	MyBCA lebih cocok untuk generasi milenial pertengahan hingga generasi saat ini. Fitur seperti payment, e-commerce, top-up e-wallet, dan transaksi valas memenuhi kebutuhan generasi yang mengutamakan kecepatan dan efisiensi.	BCA Mobile ditujukan untuk nasabah dari generasi milenial awal, boomers, dan generasi sebelumnya. Aplikasi ini dirancang sederhana untuk memudahkan nasabah yang lebih menyukai tampilan dan fitur yang tidak rumit.
4	Akses Rekening	Dapat mengakses beberapa rekening BCA sekaligus.	Hanya dapat mengakses 1 rekening BCA saja.

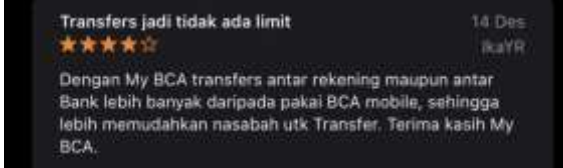
Sumber : bca.co.id

Tabel di atas menunjukkan perbedaan antara myBCA dan BCA Mobile, meskipun keduanya telah diterima oleh banyak pengguna, aplikasi MyBCA khususnya, tidak terlepas dari berbagai kritik dan ulasan negatif. Berbagai pengguna melontarkan keluhan mengenai Service Quality, System Quality, Information Quality, Structural Assurance, dan Task Characteristics . Kritik ini menarik perhatian, mengingat peran aplikasi perbankan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, penting untuk menggali lebih dalam tentang berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pengguna, khususnya dalam konteks aplikasi MyBCA. Berikut beberapa ulasan yang ada pada aplikasi myBCA :

Tabel 1. 3 Ulasan pengguna aplikasi Mobile Banking myBCA

Bukti Keluhan	Penjelasan
 Transaksi bank ★★★★★ Rab Delta devina Untun pertama kalinya sama tarik tunai di bank gagal namun saldo kepotong, agak kesal karena sudah menghubungi halo bca namun uang saya belum kembali	Penulis menemukan beberapa ulasan negatif tentang nasabah selama menggunakan myBCA, dari ulasan tersebut nasabah menyampaikan masalah mereka terkait Service Quality dari aplikasi myBCA. Gambar disamping menjelaskan bahwa ketidakpuasan nasabah terdapat service yang diberikan oleh myBCA, hal ini bisa menyebabkan turunnya kepercayaan nasabah terhadap myBCA, yang pada akhirnya kepuasan pelanggan menurun.
 gagal log in dan transfer berulang ulang ★★★★★ 12 Jul 123mars25 sekelas BCA aplikasi dan servesnya sebusuk ini mending di cut itu bagian IT nya. log in gagal terus, mau transfer loadingnya nunggu kiamat, saya pikir koneksi saya yang gangguan eh dicoba pakai bank lain lancar2 aja.	Penulis menemukan beberapa ulasan negatif tentang nasabah selama menggunakan myBCA, dari ulasan tersebut nasabah menyampaikan masalah mereka saat melakukan transaksi transfer . Ini berkaitan dengan System Quality. Masalah koneksi yang sering terjadi menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan infrastruktur teknologinya untuk memberikan layanan yang stabil. Dengan system yang jelek dapat mengakibatkan kepuasan pelanggan yang jelek juga.

	Beberapa nasabah membuat ulasan terkait kesulitan login dan ilangnya saldo. Dari gambar di samping penulis mengatakan bahwa hal ini berhubungan dengan Information Quality yang kurang dari myBCA. Informasi yang tidak jelas dan akurat menyebabkan turunnya kepercayaan pelanggan. Maka, myBCA harus memberikan informasi yang akurat kedepannya, jika tidak kepuasan pelanggan akan terus menurun.
	Penulis menemukan beberapa ulasan nasabah selama menggunakan myBCA, dari ulasan tersebut nasabah menyampaikan masalah mereka yang terkait dengan Structural Assurance. Pengguna tersebut menyampaikan bahwa kurangnya keamanan myBCA, keamanan menggunakan aplikasi online sangat dibutuhkan oleh pelanggan. Jika keamanan myBCA terus rendah, kepercayaan pelanggan juga semakin menurun yang mengakibatkan kepuasan pelanggan rendah.

	Penulis menemukan beberapa ulasan nasabah selama menggunakan myBCA, dari ulasan tersebut nasabah menyampaikan masalah mereka yang terkait dengan Task Characteristics. Pengguna menyampaikan bahwa myBCA sesuai dengan tugas yang mereka lakukan dan myBCA dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan aktivitas.
---	---

Sumber : AppStore 2024

Berdasarkan data yang diambil dari *App Store*, terdapat permasalahan- permasalahan yang dialami oleh pengguna mobile banking myBCA yang berkaitan dengan Service Quality, System Quality, Information Quality, Structural Assurance, dan Task Characteristics. Dimana hal-hal tersebut sangat di perlukan dalam layanan yang diberikan myBCA kepada setiap pelanggannya. Jika myBCA memberikan layanan yang baik, maka semua pengguna layanan myBCA dapat membangun kepercayaan pelanggan yang cukup besar.

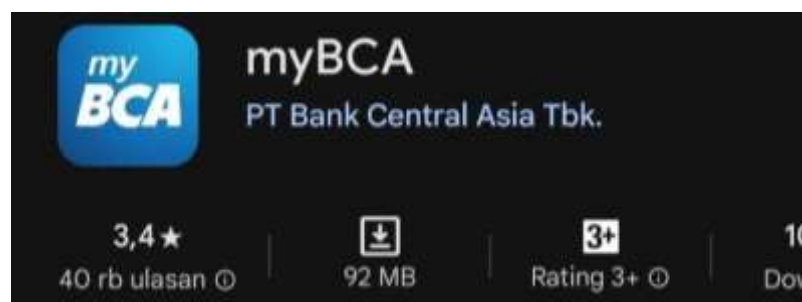
Kepercayaan pelanggan adalah sikap mental dan perilaku yang muncul ketika pelanggan yakin bahwa penyedia layanan atau produk akan bertindak demi kepentingan terbaik mereka, meskipun mereka tidak memiliki kontrol langsung atas tindakan tersebut. (Le.ninkumar, 2017) Hal ini mengindikasikan pentingnya kepercayaan pelanggan dalam strategi pemasaran guna mendapatkan keunggulan bersaing dari persaingan pasar (Baofe.ng Huo, 2015). Dengan kepercayaan yang kokoh, perusahaan dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus menjaga kepercayaan dengan cermat, karena hal ini sangat penting dalam melindungi konsumen dan menciptakan lingkungan bisnis yang stabil.

Kepercayaan pelanggan terhadap suatu aplikasi, dalam hal ini penggunaan aplikasi myBCA yang puas akan pemakaian fitur dalam aplikasi untuk menunjang kebutuhan transfer, pembayaran, atau tabungan dalam kegiatan sehari-hari akan menumbuhkan rasa loyalitas pelanggan terkait jasa yang disediakan, sehingga pelanggan akan secara terus menerus menggunakan aplikasi tersebut untuk bertransaksi secara rutin dalam jangka waktu yang lama.

Loyalitas adalah kesetiaan terhadap komitmen pelanggan yang dilakukan secara mendalam untuk melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dalam jangka waktu panjang, walaupun terdapat pengaruh situasi dan pemasaran yang mempunyai potensi yang menyebabkan pelanggan beralih (Kotler dan Keller, 2012:138). Loyalitas konsumen (*customer loyalty*) terhadap suatu merek yang mencerminkan sikap (*attitude*) dan sikap perilaku (*behavior*) untuk melakukan pembelian ulang secara konsisten, terutama saat era digitalisasi perbankan dalam adaptasi perkembangan digital.

Kualitas pelayanan yang baik akan membangun kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Adanya Kualitas pelayanan pada suatu layanan online akan membuat pengguna merasa efisien sebab adanya ketersediaan informasi dan kelancaran saat menggunakan layanan data pengguna akan lebih terjamin kerahasiaannya, sehingga pengguna akan menyatakan niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) terhadap suatu sistem layanan online yang dalam hal ini penggunaan terhadap myBCA meskipun banyak bank lain yang menawarkan sistem layanan online di perbankan.

Dalam penelitian ini faktor faktor yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan adalah Service Quality, System Quality, Information Quality, Structural Assurance, dan Task Characteristics. Kepercayaan pelanggan di dalam penelitian ini sebagai mediasi terhadap kepuasan pelanggan. Menurut (Sudaryono, 2016) “kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang”. Berikut kepuasan pelanggan myBCA dari bukti review yang ada di dalam *playstore* dan *appstore* :



Gambar 1. 6 Review aplikasi myBCA

Sumber : Playstore.

Gambar 1.6 menunjukkan adanya review aplikasi myBCA di Playstore, dimana review yang ada di Playstore sebesar 3,4/5 dari 40rb ulasan pengguna. Namun aplikasi ini juga tersedia di Appstore, berikut review myBCA di Appstore:



Gambar 1. 7 Review aplikasi myBCA

Sumber : Appstore

Dari gambar 1.6 & 1.7 di atas menunjukkan bahwa jumlah review Appstore dan Playstore pelanggan memiliki rating yang berbeda tipis. MyBCA mendapatkan peringkat ke 8 dalam kategori keuangan di Appstore, hal ini di dukung dengan adanya kepuasan pelanggan dalam menggunakan myBCA. Menurut (Kotler & Keller, 2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh suatu produk atau layanan terhadap harapan. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa puas. Namun, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas atau bahkan senang. Penilaian pelanggan terhadap kinerja produk sangat bergantung pada banyak faktor. Salah satu faktor utama adalah jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek. Konsumen akan sering membentuk persepsi Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk telah memenuhi harapan pelanggan (Lekshmi, 2017) Atau dengan kata lain, kepuasan akan terjadi jika harapan lebih tinggi dari pada realita atau kinerja produk. Dalam literatur manajemen pemasaran, kepuasan konsumen harus selalu dijaga dan diciptakan oleh pemasar, karena kepuasan merupakan prediktor dari pembelian ulang/ loyalitas (Ellyawati, 2017). Faktor lain yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan loyalitas adalah membangun komunitas merek yang baik, dimana komunitas merek dapat menjadi cara yang hemat biaya untuk memperkuat loyalitas dan membantu menyebarkan informasi kepada calon pelanggan baru (Ginjar et al., 2024).

Dari pemaparan latar belakang serta fenomena-fenomena yang ada, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ PERAN CUSTOMER SATISFACTION DALAM CELULER ECO-SYSTEMS DENGAN BUKTI DARI LAYANAN MOBILE BANKING myBCA”

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang terdapat indikasi ketidakpuasan kinerja aplikasi myBCA yang diberikan nasabah melalui ulasan pada Google Playstore maupun AppStore. Berdasarkan ulasan tersebut pengguna aplikasi myBCA banyak yang merasakan kecewa terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi myBCA. Dalam penelitian ini trust dan Customer Satisfaction menjadi mediator antara variable System Quality, Information Quality, Service Quality, Task Characteristic, dan Structural Assurance dengan Customer loyalty. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan peran trust sebagai mediasi dengan kepuasan pelanggan. Adapun beberapa rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah System Quality memiliki dampak positif dan signifikan terhadap trust pada pengguna mobile banking myBCA
2. Apakah Information Quality memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Trust pada pengguna mobile banking myBCA
3. Apakah Service Quality memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Trust pada pengguna mobile banking myBCA
4. Apakah Task Characteristic memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Trust pada pengguna mobile banking myBCA
5. Apakah Structural Assurance memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Trust pada pengguna mobile banking myBCA
6. Apakah Trust memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction pada pengguna mobile banking myBCA
7. Apakah Customer Satisfaction memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Customer loyalty pada pengguna mobile banking myBCA

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui hubungan positif dan signifikan hubungan System Quality dengan Trust

pada pengguna mobile banking myBCA

2. Mengetahui hubungan positif dan signifikan hubungan Information Quality dengan Trust pada pengguna mobile banking myBCA
3. Mengetahui hubungan positif dan signifikan hubungan Service Quality dengan Trust pada pengguna mobile banking myBCA
4. Mengetahui hubungan positif dan signifikan hubungan Task Characteristic dengan Trust pada pengguna mobile banking myBCA
5. Mengetahui hubungan positif dan signifikan hubungan Structural Assurance dengan Trust pada pengguna mobile banking myBCA
6. Mengetahui hubungan positif dan signifikan hubungan Trust dengan Customer Satisfaction pada pengguna mobile banking myBCA
7. Mengetahui hubungan positif dan signifikan hubungan Customer Satisfactin dengan Customer Loyalty pada pengguna mobile banking myBCA

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat bermanfaat bukan hanya bagi peneliti, tetapi tulisan ini juga berguna bagi yang membacanya. Adapun secara khusus yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori mengenai ekosistem seluler, khususnya dalam konteks kepuasan pelanggan (customer satisfaction) pada layanan mobile banking. Penelitian ini juga dapat menambah wawasan mengenai faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam interaksi mereka dengan layanan perbankan digital, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara teknologi digital dan perilaku konsumen. Diharapkan juga bahwa temuan penelitian ini akan

memberi informasi maupun pemahaman yang lebih mendalam terkait bidang penelitian yang sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian mengenai Peran Customer Satisfaction dalam Celuler Eco-Systems dengan Bukti dari Layanan Mobile Banking myBCA, Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh bank BCA untuk meningkatkan kualitas layanan mobile banking dengan fokus pada fitur yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan kecepatan transaksi. Dengan meningkatkan pengalaman pelanggan, bank dapat menurunkan tingkat churn (hilangnya pelanggan) dan memperkuat posisi myBCA dalam ekosistem digital yang kompetitif. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan panduan praktis bagi bank untuk terus berinovasi dalam memenuhi ekspektasi pelanggan di era digital.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi objek penelitian, latar belakang masalah yang menjadi dasar peneliti melakukan penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai kajian teori yang berkaitan dengan variabel yang ada yang berisi rangkuman teori dari para ahli, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III mencakup tujuh sub-bab membahas mengenai pendekatan metode dan teknik yang digunakan pada penelitian meliputi: jenis penelitian, operasional variabel penelitian, tahapan penelitian, populasi serta sampel penelitian, proses pengumpulan dan sumber data, uji validity dan reliabililty, dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV mencakup tiga sub-bab meliputi karakteristik responden dari berbagai aspek, hasil perhitungan analisis data, dan membahas temuan penelitian yang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini membahas tentang kesimpulan dan saran selama penulis melakukan penelitian.