

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemasaran adalah salah satu kegiatan yang sangat penting dalam dunia usaha. Pada kondisi usaha seperti sekarang ini, pemasaran menjadi pendorong untuk meningkatkan penjualan sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Pemasaran lebih di identikan dengan proses pengenalan produk atau service kepada konsumen yang potensial. Menurut Kotler dan Ketler dalam Erlina (2022:10), Pemasaran adalah “*Marketing is meeting needs profitability*” yang artinya adalah pemasaran dilakukan untuk memenuhi setiap kebutuhan konsumen dengan cara sama-sama menguntungkan di kedua belah pihak.

Manajemen diartikan sebagai sebuah rangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan suatu perusahaan. Menurut Kotler dan Amstrong dalam Fauzia (2022:21), “Manajemen pemasaran adalah suatu upaya manusia untuk mencapai hasil pertukaran yang diinginkan dan membangun hubungan yang erat dengan konsumen dengan cara yang menguntungkan bagi perusahaan”.

PT. Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan bank swasta terbesar di Indonesia yang sudah dikenal oleh masyarakat luas, bank BCA juga sudah mendapatkan banyak pengakuan baik dalam negeri maupun luar

negeri melalui pencapaian berbagai prestasi dan reputasi. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu, sektor perbankan saat ini sudah banyak pesaingnya dengan menawarkan produk jasa dan pelayanan yang hampir sama guna untuk memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Menurut Parijat Banerjee, “*Global Head of Business Services Latent View Analytics*, bank yang menyediakan layanan online menjadi bank terbaik di banyak negara. Ia menilai, hal ini mencerminkan dampak pandemi terhadap kebiasaan nasabah untuk bertransaksi secara digital. Dikarenakan selama dua tahun terakhir ini, perbankan secara cepat mengadopsi teknologi digital yang membuat nasabah menikmati pengalaman yang lebih andal, cepat, dan personal. Ini diperlukan untuk menarik nasabah milenial dan generasi Z”. Industri perbankan nasional memiliki masa depan yang cerah hal itu ditunjang oleh jumlah penduduk Indonesia yang besar. Bank mengembangkan layanan-layanannya tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Salah satu layanan terbaik kepada nasabah adalah dengan mengeluarkan produk perbankan yang bisa memberikan kepuasan nasabah. Teknologi informasi (TI) secara luas banyak digunakan dalam lingkungan yang kompetitif agar bisa memberikan pelayanan perbankan kepada nasabah.

Persaingan perbankan saat ini sangatlah ketat maka BCA berusaha untuk tetap mempertahankan nasabah yang lama dan mendapatkan nasabah baru dengan cara menghadirkan anak perusahaan baru bernama

BCA Digital dan resmi merilis aplikasi perbankan dengan nama “blu by BCA Digital”. BCA Digital merupakan aplikasi layanan digital yang operasional perbankannya tanpa kantor cabang (*Branchless*), nasabah BCA Digital tidak harus memiliki rekening BCA terlebih dahulu artinya BCA Digital dapat digunakan oleh siapa saja. Disamping itu dengan dihidirkannya BCA Digital tujuannya untuk membuat nasabah lebih mudah dalam bertransaksi perbankan karena hanya melalui aplikasi *online* dengan limit transaksi yang lebih besar, transaksi tanpa kartu (*cardless*), dan tentunya *branchless* (tanpa kantor cabang) karena BCA Digital memang konsepnya adalah *digital banking*.

Kepuasan nasabah sendiri merupakan aspek utama dan penting bagi suatu perusahaan yang menawarkan layanan jasa. Menurut Kotler dalam Gultom (2020:172), “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau tidak senang seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan”. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah akan merasa puas, apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan maka nasabah akan merasa sangat puas, senang, dan gembira, dan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan nasabah akan merasa kecewa.

5 Bank Digital Terbaik di Indonesia, Tawarkan Kemudahan dan Promo Besar

Suara.com - Bank digital menjadi lini usaha baru yang pelan-pelan menggeser peran bank konvensional. Lima bank digital terbaik ini bisa menjadi referensi jika kamu ingin membuka rekeningnya. Dengan sistem bank digital, nasabah tak perlu repot datang ke kantor untuk mengurus administrasi karena semuanya bisa dilakukan secara daring. Berikut ini merupakan rekomendasi bank digital terbaik seperti dilansir dari berbagai sumber.

1. Bank BCA Digital

Kendati baru beroperasi sekitar satu tahun, bank BCA digital langsung unjuk gigi dengan menempati urutan ke-65 dalam Global Top 100 Digital Bank Ranking 2022. Posisi ini mengukuhkan Bank BCA Digital menjadi bank digital terbaik di Indonesia.

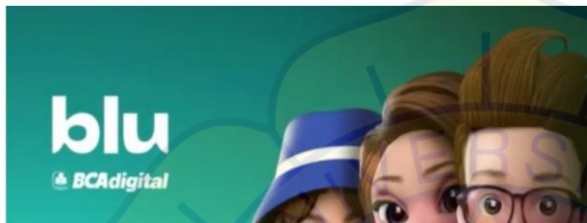
Gambar 1. 1 Bank Digital Terbaik di Indonesia 2022

Sumber: <https://wantiknas.go.id/>

Gambar diatas menunjukkan bahwa BCA Digital menduduki peringkat pertama sebagai bank digital terbaik di Indonesia, dibandingkan dengan bank digital swasta yang lebih senior atau lebih dulu diluncurkan seperti Jenius, Bank Jago, TMRW dari UOB Indoensia, dan Line Bank yang artinya meskipun baru diluncurkan masyarakat Indonesia sudah yakin dan percaya untuk menggunakan jasa layanan perbankan BCA Digital untuk *saving* hal ini dikarenakan karena masyarakat Indonesia sudah merasakan kepuasan layanan yang diberikan BCA, selain itu PT. Bank Central Asia Tbk mendapatkan banyak nasabah baru yang mayoritas merupakan anak-anak muda.

Dua Fitur Blu Banyak Disukai Nasabah BCA Digital

Oleh Indra Khairuddin · 23 Juli 2021 08:00



Gambar 1. 2 Kepuasan Nasabah BCA Digital 2021

Sumber: <https://techbiz.id/>

Gambar diatas menunjukkan bahwa sejak di luncurkan pada tanggal 2 Juli 2021 BCA Digital berhasil membuat nasabah merasa puas dengan fitur-fitur yang dihadirkan, dua fitur yang banyak disukai oleh nasabah yaitu fitur *bluSaving* dan fitur *bluGether*. Nasabah menyukai fitur *bluSaving* karena nasabah dapat alokasi menabung ke 10 sub-rekening blusaving yang berbeda dengan tujuan nasabah dapat memisahkan pendapatan sesuai dengan pos-pos kebutuhannya. Sedangkan fitur *bluGether* yaitu fitur menabung yang berfungsi seperti rekening bendahara yang bisa patungan, seperti tabungan liburan bersama, pembelian kado, tabungan pernikahan, donasi, serta pembelian rumah.

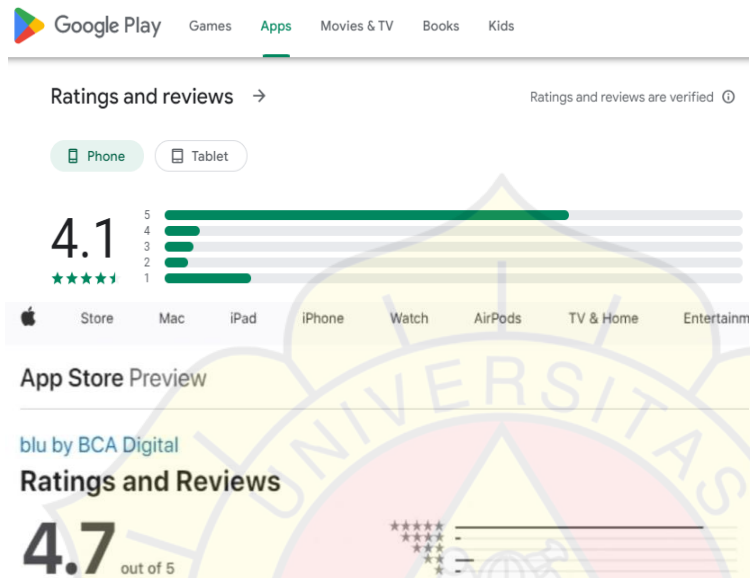
Baru Setahun, Transaksi blu by BCA Digital Capai Rp36 Triliun

© Apriyani 📅 July 22, 2022



Sumber: <https://infobanknews.com/>

Kemudian pada gambar berikutnya menunjukkan bahwa baru setahun BCA Digital diluncurkan total transaksi pengguna BCA Digital mencapai Rp 36 Triliun yang didorong dari pembelian dan pembayaran QRIS serta tagihan yang sebesar Rp 161 Miliar. Selain itu pengguna BCA Digital yang semakin meningkat, Dana Pihak Ketiga (DPK) pun telah mencapai Rp 4,4 Trilliun. Sedangkan penyaluran kredit lewat *chanelling*, *joint financing*, dan penyaluran langsung ke nasabah tercatat sebesar Rp 1,75 Trilliun. Hal ini membuktikan bahwa kinerja BCA Digital semakin baik dengan semakin banyaknya pengguna yang bertransaksi lewat BCA Digital, serta mampu mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabahnya.



Gambar 1. 4 Rating Kepuasan Nasabah BCA Digital 2023

Sumber: Playstore dan Appstore

Gambar diatas menunjukkan penilaian kepuasan nasabah BCA Digital yang diambil dari aplikasi Playstore dan Appstore. Pada data diatas menunjukkan penilaian nasabah terhadap BCA Digital realtif sangat baik, karena baik dari Playstore ataupun Appstore menunjukkan nilai > 4.0 dari 5 hal tersebut membuktikan bahwa nasabah merasa puas menggunakan BCA Digital untuk bertransaksi perbankan. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian secara langsung dan ingin mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah BCA Digital di Jakarta.

Dalam pemasaran jasa khususnya bidang perbankan terdapat banyak sekali strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mempengaruhi kepuasan nasabah, tetapi dalam penelitian ini akan diteliti 3 variabel (X) saja. Variabel pertama adalah kualitas layanan digital merupakan penilaian konsumen terhadap layanan yang diberikan melalui media digital atau *online*, contohnya nasabah yang menggunakan layanan *digital banking* seperti BCA Digital. Memberikan kualitas layanan secara maksimal akan menghasilkan kepuasan nasabah yang lebih tinggi meskipun untuk saat ini BCA sudah tidak diragukan lagi kualitas layanannya oleh hampir seluruh masyarakat di Indonesia, tetapi tahun ke tahun BCA terus berinovasi guna mempertahankan kepuasan nasabah yang ada saat ini dan mendapatkan nasabah baru dengan meluncurkan BCA Digital untuk menghadapi persaingan layanan perbankan online yang diluncurkan oleh bank swasta lain. BCA Digital memang belum lama ini diluncurkan dan ada keluhan dari beberapa nasabah terkait layanannya, berikut ini merupakan beberapa keluhan nasabah BCA Digital:



Gambar 1. 5 Keluhan Kualitas Layanan BCA Digital Desember 2022

Sumber: <https://www.mediakonsumen.com/>

Gambar diatas menunjukkan bahwa pada bulan Desember 2022 nasabah BCA Digital keluhkan atas layanan yang diterimanya. Nasabah tersebut melakukan transaksi transfer dana ke bank lain dan status transfer dana berhasil tetapi dananya tidak diterima oleh rekening atau bank tujuan, kemudian nasabah melaporkan masalah ini ke tim BCA Digital tetapi tidak ada penyelesaian dan nasabah merasa kecewa dengan layanannya yang tidak memberikan solusi serta memakan proses yang cukup lama untuk mengatasi masalah ini.

Home > Ekonomi

Kanal BCA Digital Eror Pada Kamis Pagi, Ini Klarifikasi Resmi Manajemen

09 Februari 2023, 11:02 | Tim Redaksi

Gambar 1. 6 Keluhan Kualitas Layanan BCA Digital Februari 2023

Sumber: <https://www.voi.id/>

Gambar diatas menunjukkan bahwa pada bulan Februari 2023 BCA Digital kembali lagi mengalami gangguan. Gangguan yang terjadi berupa kegagalan dalam melakukan sejumlah transaksi, seperti pembayaran listrik, dan lain-lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam beberapa bulan belakangan ini kualitas layanan BCA Digital dinilai buruk, oleh karena itu peneliti ingin menguji secara langsung sejauh mana pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah BCA Digital di Jakarta.

Selain kualitas layanan digital, hal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kemudahan penggunaan (variabel kedua). Menurut Jogiyanto dalam Sati (2020:8), “Kemudahan penggunaan

didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha”. Kemudahan penggunaan yang dimaksud adalah kemudahan yang dirasakan nasabah dalam bertransaksi menggunakan BCA Digital.

Perkembangan teknologi merupakan satu hal yang tidak bisa dihindari. Bank harus mampu menciptakan inovasi baru terhadap produk, jasa pelayanan serta fasilitas yang menunjang kemajuan bank tersebut, agar bank mampu menarik perhatian nasabah. Saat ini BCA meluncurkan layanan perbankan berbasis teknologi salah satunya adalah “BCA Digital” yang merupakan layanan perbankan digital yang cepat dan mudah bagi nasabah untuk bertransaksi tanpa harus datang ke cabang dan mengantri, hanya dengan *smartphone* berbasis internet para nasabah dapat melakukan transaksi secara online seperti pembukaan rekening, transfer, *saving*, investasi, pinjaman, serta transaksi lainnya.



Gambar 1. 7 Kendala Penggunaan BCA Digital 2023

Sumber: <https://www.cnnindonesia.com/>

Gambar diatas menunjukkan bahwa pada bulan Januari 2023 BCA Digital mendapat keluhan berupa gangguan teknis pada sejumlah layanannya seperti tidak dapat melakukan *login* aplikasi BCA Digital, ataupun berhasil *login* tetapi tidak dapat melakukan transaksi hal tersebut membuat nasabah kecewa akan penggunaan BCA Digital yang seharusnya memudahkan nasabah tetapi justru sebaliknya terus adanya kendala saat penggunaan. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian khususnya pada nasabah BCA Digital di Jakarta. Peneliti ingin mengetahui apakah dengan adanya BCA Digital ini nasabah akan merasa lebih mudah bertransaksi dibandingkan dengan BCA Konvensional dan sejauh mana kemudahan yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan layanan perbankan BCA Digital dibanding dengan bank digital lain.

Saat ini BCA Digital merupakan fasilitas perbankan BCA untuk bertransaksi secara online, ketika menggunakan BCA Digital *smartphone* atau komputer harus terhubung ke jaringan internet, sehingga sangat rentan terhadap serangan keamanan. Keamanan sendiri merupakan kondisi dimana pengguna tidak perlu merasa cemas sewaktu menggunakan aplikasi ataupun website layanan perbankan digital, disamping itu agar lebih aman dalam bertransaksi nasabah dihimbau agar lebih teliti terkait keamanan penggunaan BCA Digital. Untuk keamanan BCA Digital minimal pihak nasabah harus membuat beberapa komponen-komponen keamanan seperti user id dan password hal tersebut diperlukan karena di dalam aplikasi layanan perbankan memuat data pribadi nasabah yang

sifatnya rahasia dan karena sifatnya rahasia pihak perusahaan harus memperkuat sistem keamanan guna menjaga data-data nasabah serta untuk menjaga kepercayaan nasabah agar dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman.

PORTAL PEMILU Kalsel RAJI 2023 VIDEO SIAPA BANDUNG OLRET PADANG

Warganet Mengeluh Layanan Blu By BCA Error, Manajemen BCA Digital: Sudah Normal

Senin, 15 Mei 2023 - 18:59 WIB

Gambar 1. 8 Keamanan BCA Digital Mei 2023

Gambar 1. 9 Keamanan BCA Digital**Gambar 1. 10 Keamanan BCA Digital Mei 2023**

Sumber: <https://www.viva.co.id/>

Gambar diatas menunjukkan bahwa pada bulan Mei 2023 layanan perbankan BCA Digital error, setelah sebelumnya pada bulan April 2023 layanan BCA Digital sempat mengalami masalah yang sama dan hal ini membuat nasabah bertanya-tanya terkait kemanan sistem BCA Digital yang sering error. Dengan adanya seperti keluhan ini tim BCA Digital harus cepat melakukanp pemeriksaan dan memperbaiki sistemnya agar nasabah dapat kembali bertransaksi dengan aman dan nyaman.



Blu BCA Error Hari Ini 2023: Penyebab & Cara Mengatasi

Oleh Reza



Gambar 1. 11 Keamanan BCA Digital

Gambar 1. 12 Keamanan BCA Digital

Sumber: <https://www.pakaibanking.com/>

Gambar diatas berupa keluhan nasabah BCA Digital saat ingin melakukan transaksi seketika server mengalami gangguan sehingga nasabah tidak dapat bertransaksi, hal ini sering terjadi dikarenakan server BCA Digital sedang dalam proses *maintenance* yang membuat transaksi nasabah terhambat dan tidak ad acara lain selain nasabah harus menunggu sampai sistemnya kembali normal. Dapat disimpulkan dari berita-berita diatas terkait dengan layanan, kemudahan penggunaan, serta keamanan BCA Digital perlu adanya perbaikan dan peningkatan kualitas sistem keamanan yang lebih baik pula, oleh karena itu peneliti ingin menguji secara langsung apakah ada pengaruh antara keamanan penggunaan terhadap kepuasan nasabah BCA Digital di Jakarta.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah BCA Digital di Jakarta)”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan dalam merancang strategi pemasaran jasa yang efektif dan meningkatkan kepuasan nasabah serta dapat menjadi jurnal pendukung untuk penelitian selanjutnya.

1.2 Identifikasi, Pembahasan, dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis diantaranya sebagai berikut:

1. Kualitas layanan BCA Digital di Jakarta sangat baik, namun Kepuasan Nasabah kurang maksimal.
2. Kemudahan penggunaan BCA Digital di Jakarta sangat baik, namun Kepuasan Nasabah kurang maksimal.
3. Keamanan BCA Digital di Jakarta sangat baik, namun Kepuasan Nasabah kurang maksimal.

1.2.2 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian, maka ruang lingkup masalah

yang akan diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel kepuasan nasabah, dan kemudahan penggunaan. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BCA Digital di Jakarta yang bertransaksi minimal 3 kali dalam kurun waktu 1 bulan terakhir. Sedangkan responden dipilih secara acak dan memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih jika memenuhi kriteria angket penelitian.

1.2.3 Rumusan Masalah

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan digital, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah BCA Digital di Jakarta ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah BCA Digital di Jakarta ?
3. Apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah BCA Digital di Jakarta ?
4. Apakah terdapat pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah BCA Digital di Jakarta ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini apabila berdasarkan pada rumusan masalah yang ada diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan informasi kontribusi kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Aspek Teoritis

Dengan adanya penelitian, penulis berharap dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat secara teoritis mengenai manajemen pemasaran khususnya yang berkenaan dengan kualitas layanan digital, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi serta pemahaman kepada masyarakat umum mengenai pengaruh kualitas layanan digital, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah.