MUSYTARI
ISSN: 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 7 Tahun 2026
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

ANALISIS PENGALAMAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BCA MOBILE SEBAGAI LAYANAN PERBANKAN DIGITAL

Kevin Putra Yudistira[1], Alfian Hariyadi[2], Ida Ayu Nuh Kartini[3]
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Email: kevinputrayudistira07@gmail.com, hariyadi878@gmail.com, nuhkartini@untag-sby.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman nasabah dalam menggunakan BCA Mobile sebagai layanan perbankan digital, khususnya terkait kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta manfaat yang dirasakan dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap nasabah yang aktif menggunakan aplikasi BCA Mobile. Informan dipilih secara purposive berdasarkan pengalaman mereka dalam memanfaatkan aplikasi untuk berbagai transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan pengecekan saldo. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai BCA Mobile memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau mesin ATM. Fitur keamanan yang tersedia meningkatkan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi.
Kata Kunci: BCA Mobile, Perbankan Digital, Pengalaman Nasabah, Wawancara, Penelitian Kualitatif.

Abstract

This study aims to analyze customers' experiences in using BCA Mobile as a digital banking service, particularly in terms of ease of use, transaction security, and the benefits perceived in daily financial activities. The study employed a qualitative approach using in-depth interviews as the primary data collection method with active users of the BCA Mobile application. Informants were selected purposively based on their experience in utilizing the application for various banking transactions, including fund transfers, bill payments, digital purchases, and balance inquiries. The collected data were analyzed using qualitative data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that most participants perceived BCA Mobile as a convenient, fast, and efficient platform that enables banking transactions without visiting bank branches or ATMs. The application's security features enhanced customers' trust in conducting digital transactions.

Article history
Received: Juni 2026
Reviewed: Juni 2026
Published: Juni 2026

Plagiarism checker no 80
Prefix DOI :
10.8734/musytari.v1i2.365
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
ISSN: 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 7 Tahun 2026
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

***Keywords**: BCA Mobile, Digital Banking, Customer Experience, Interview, Qualitative Research.*

Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sektor perbankan. Digitalisasi telah mendorong bank untuk mengembangkan berbagai layanan berbasis teknologi guna memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan. Transformasi digital di sektor perbankan tidak hanya mengubah cara bank memberikan layanan kepada nasabah, tetapi juga mengubah perilaku masyarakat dalam mengelola keuangan sehari-hari. Jika sebelumnya transaksi perbankan dilakukan secara langsung di kantor cabang atau melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kini sebagian besar aktivitas tersebut dapat dilakukan melalui aplikasi mobile banking yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja menggunakan telepon pintar. Kehadiran mobile banking menjadi salah satu inovasi yang memberikan nilai tambah bagi industri perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan kepuasan nasabah. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi kebutuhan utama dalam menghadapi perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat modern (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Perkembangan penggunaan internet di Indonesia menjadi salah satu faktor utama yang mendorong meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital. Semakin luasnya akses internet serta tingginya kepemilikan smartphone membuat masyarakat semakin terbiasa menggunakan berbagai layanan digital, termasuk dalam melakukan transaksi keuangan. Kondisi tersebut didukung oleh meningkatnya literasi digital masyarakat yang mendorong perubahan perilaku dari transaksi konvensional menuju transaksi elektronik. Selain memberikan kemudahan, penggunaan layanan digital juga dinilai lebih efisien karena mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Oleh karena itu, berbagai bank di Indonesia terus berinovasi menghadirkan layanan digital yang lebih lengkap agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Fenomena ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan lagi menjadi pilihan, melainkan telah menjadi bagian penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024).

Persaingan yang semakin ketat di industri perbankan membuat setiap bank berlomba-lomba mengembangkan aplikasi mobile banking dengan berbagai fitur unggulan. Salah satu bank yang berhasil mengembangkan layanan digital secara optimal adalah PT Bank Central Asia Tbk (BCA) melalui aplikasi BCA Mobile. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembayaran menggunakan QRIS, pembukaan rekening, mutasi rekening, hingga investasi dan layanan keuangan lainnya. Berbagai fitur tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan kepada nasabah agar seluruh aktivitas perbankan dapat dilakukan dalam satu aplikasi. Kemudahan inilah yang menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan layanan digital dibandingkan layanan konvensional (Bank Central Asia, 2024).

BCA Mobile menjadi salah satu aplikasi mobile banking yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia karena dikenal memiliki tampilan yang sederhana, proses transaksi yang cepat, serta sistem keamanan yang terus diperbarui. Penggunaan autentikasi melalui PIN, biometrik, serta sistem enkripsi menjadi upaya bank dalam menjaga keamanan transaksi digital nasabah. Selain itu, BCA secara rutin melakukan pengembangan sistem untuk meningkatkan kenyamanan pengguna sekaligus menyesuaikan kebutuhan transaksi digital yang terus berkembang. Inovasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan

oleh banyaknya fitur yang tersedia, tetapi juga oleh pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari (Bank Central Asia, 2024).

Meskipun berbagai kemudahan telah diberikan, penggunaan mobile banking masih menghadapi berbagai tantangan. Sebagian nasabah masih mengalami kendala berupa gangguan jaringan internet, kegagalan transaksi, pemeliharaan sistem (maintenance), hingga kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital yang diberikan bank. Selain itu, tidak semua pengguna memiliki kemampuan literasi digital yang sama sehingga pengalaman penggunaan aplikasi juga berbeda antara satu pengguna dengan pengguna lainnya. Oleh karena itu, pengalaman langsung dari para nasabah menjadi aspek penting yang perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana layanan BCA Mobile mampu memenuhi kebutuhan mereka dalam melakukan transaksi perbankan.

Pengalaman pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi layanan digital. Pengalaman tersebut mencerminkan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan sistem, kualitas fitur, serta manfaat yang dirasakan setelah menggunakan layanan tersebut. Semakin positif pengalaman pengguna, maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka akan terus menggunakan aplikasi dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat memengaruhi loyalitas nasabah bahkan mendorong mereka beralih ke layanan bank lain yang dianggap lebih baik. Oleh karena itu, memahami pengalaman pengguna menjadi langkah penting bagi bank dalam meningkatkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

Penelitian mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan mobile banking menjadi semakin relevan seiring meningkatnya penggunaan transaksi digital di Indonesia. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengukur pengaruh variabel tertentu terhadap kepuasan atau minat penggunaan mobile banking. Namun, penelitian tersebut belum mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana pengalaman nyata pengguna ketika memanfaatkan aplikasi dalam aktivitas sehari-hari. Pendekatan kualitatif melalui wawancara memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai persepsi, harapan, manfaat, maupun kendala yang dialami pengguna selama menggunakan BCA Mobile. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman nasabah.

Metode wawancara dipilih karena memberikan kesempatan kepada informan untuk menjelaskan pengalaman mereka secara langsung berdasarkan situasi yang benar-benar dialami. Informasi yang diperoleh tidak hanya berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga menyangkut alasan memilih BCA Mobile, tingkat kepercayaan terhadap sistem keamanan, hambatan yang dihadapi selama bertransaksi, serta harapan pengguna terhadap pengembangan layanan di masa mendatang. Data yang diperoleh melalui wawancara diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam dibandingkan hanya menggunakan data angka atau kuesioner.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi pihak perbankan, khususnya BCA, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan digital sesuai dengan kebutuhan nasabah. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan mobile banking sebagai alternatif transaksi yang praktis dan efisien. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji perkembangan layanan perbankan digital menggunakan pendekatan kualitatif. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa perkembangan teknologi telah menjadikan mobile banking sebagai bagian penting dalam aktivitas keuangan masyarakat. BCA Mobile merupakan salah satu layanan perbankan digital

yang banyak dimanfaatkan karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi. Namun demikian, pengalaman setiap pengguna tidak selalu sama sehingga perlu dilakukan kajian secara mendalam melalui wawancara langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul "**Analisis** Pengalaman Nasabah dalam Menggunakan BCA Mobile sebagai Layanan Perbankan Digital" untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman, manfaat, serta berbagai kendala yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan BCA Mobile sebagai layanan perbankan digital. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur terhadap nasabah PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang aktif menggunakan aplikasi BCA Mobile dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transaksi digital lainnya. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu, seperti telah menggunakan BCA Mobile selama minimal enam bulan dan melakukan transaksi secara rutin. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi, manfaat, kemudahan, keamanan, serta kendala yang dialami nasabah dalam menggunakan BCA Mobile sebagai layanan perbankan digital.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap beberapa nasabah yang aktif menggunakan BCA Mobile dalam aktivitas transaksi keuangan sehari-hari. Informan dipilih berdasarkan kriteria telah menggunakan aplikasi BCA Mobile secara aktif selama minimal enam bulan sehingga memiliki pengalaman yang cukup dalam memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar informan dapat menjelaskan pengalaman mereka secara bebas namun tetap sesuai dengan fokus penelitian. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh berbagai informasi mengenai alasan penggunaan BCA Mobile, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, manfaat yang dirasakan, kendala yang dihadapi, serta harapan terhadap pengembangan layanan digital di masa mendatang.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan memilih menggunakan BCA Mobile karena dianggap lebih praktis dibandingkan melakukan transaksi secara langsung di kantor cabang maupun melalui mesin ATM. Para informan mengungkapkan bahwa hampir seluruh kebutuhan transaksi keuangan dapat dilakukan melalui satu aplikasi tanpa harus keluar rumah. Mereka menggunakan BCA Mobile untuk melakukan transfer dana, pembayaran listrik, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran belanja menggunakan QRIS, hingga pengecekan saldo dan mutasi rekening. Kemudahan tersebut dinilai mampu menghemat waktu serta mengurangi biaya transportasi karena seluruh aktivitas perbankan dapat dilakukan melalui telepon genggam.

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang paling banyak disampaikan oleh para informan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa tampilan antarmuka (user interface) BCA Mobile sederhana dan mudah dipahami, bahkan bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakan aplikasi mobile banking. Menu yang tersusun secara sistematis membuat proses transaksi menjadi lebih cepat karena pengguna tidak perlu mencari fitur yang dibutuhkan dalam waktu lama. Selain itu, proses login menggunakan PIN maupun autentikasi biometrik juga dianggap mempermudah akses ke aplikasi tanpa mengurangi aspek keamanan. Hal tersebut membuat informan merasa nyaman menggunakan BCA Mobile dalam berbagai kondisi.

MUSYTARI
ISSN: 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 7 Tahun 2026
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Dari aspek kecepatan transaksi, mayoritas informan menyampaikan bahwa transaksi menggunakan BCA Mobile dapat diproses dalam hitungan detik selama koneksi internet stabil. Mereka mengaku jarang mengalami keterlambatan dalam proses transfer dana maupun pembayaran tagihan. Kecepatan tersebut menjadi alasan utama mengapa BCA Mobile lebih sering digunakan dibandingkan layanan perbankan lainnya. Informan juga menyatakan bahwa notifikasi transaksi yang diterima secara langsung memberikan rasa aman karena mereka dapat segera mengetahui apakah transaksi berhasil atau mengalami kendala. Dengan demikian, aplikasi dinilai mampu meningkatkan efisiensi aktivitas keuangan sehari-hari.

Aspek keamanan juga menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Sebagian besar informan merasa yakin menggunakan BCA Mobile karena adanya sistem keamanan berlapis, seperti penggunaan PIN transaksi, autentikasi biometrik (sidik jari atau pengenalan wajah), serta notifikasi setiap kali terjadi aktivitas pada rekening. Menurut para informan, keberadaan fitur keamanan tersebut membuat mereka lebih percaya dalam melakukan transaksi dengan nominal kecil maupun besar. Namun demikian, beberapa informan mengaku tetap berhati-hati dengan tidak membagikan kode OTP, PIN, maupun informasi pribadi kepada pihak lain sebagai bentuk perlindungan terhadap potensi kejahatan siber.

Meskipun mayoritas pengalaman pengguna bersifat positif, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih dialami oleh nasabah. Salah satu kendala yang paling sering disampaikan adalah gangguan jaringan internet yang menyebabkan proses transaksi menjadi lambat atau bahkan gagal dilakukan. Selain itu, beberapa informan mengaku pernah mengalami kendala ketika aplikasi sedang menjalani pemeliharaan sistem (maintenance), sehingga layanan tidak dapat digunakan untuk sementara waktu. Kondisi tersebut terkadang menimbulkan ketidaknyamanan, terutama ketika transaksi harus dilakukan dalam waktu yang mendesak. Namun, sebagian besar informan memahami bahwa pemeliharaan sistem dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan keamanan aplikasi.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa penggunaan BCA Mobile memberikan dampak positif terhadap perubahan perilaku transaksi masyarakat. Sebelum menggunakan aplikasi mobile banking, sebagian besar informan masih sering mengunjungi ATM untuk melakukan transfer atau pembayaran. Setelah menggunakan BCA Mobile, frekuensi kunjungan ke ATM maupun kantor cabang berkurang secara signifikan. Informan merasa bahwa transaksi digital lebih efisien karena dapat dilakukan kapan saja tanpa dibatasi oleh jam operasional bank. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan telah mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan teknologi dalam mengelola aktivitas keuangan mereka.

Selain memberikan kemudahan, BCA Mobile juga dinilai mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perbankan. Para informan menyatakan bahwa berbagai fitur yang tersedia dalam satu aplikasi mempermudah pengelolaan keuangan sehari-hari. Mereka tidak hanya menggunakan aplikasi untuk transaksi rutin, tetapi juga memanfaatkan fitur pembayaran QRIS, top up dompet digital, pembayaran kartu kredit, hingga pembelian produk digital lainnya. Keberagaman fitur tersebut membuat pengguna tidak perlu mengunduh aplikasi tambahan sehingga aktivitas transaksi menjadi lebih praktis dan efisien. Kepuasan pengguna ini juga mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan BCA Mobile dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil analisis, pengalaman positif yang dirasakan oleh informan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan proses transaksi, kelengkapan fitur layanan, serta tingkat keamanan yang memadai. Faktor-faktor tersebut membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan digital yang diberikan oleh BCA. Di sisi lain, kendala seperti gangguan jaringan internet dan pemeliharaan sistem masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan oleh pihak bank agar kualitas layanan tetap terjaga. Oleh karena itu,

peningkatan stabilitas sistem serta pengembangan fitur yang lebih responsif menjadi harapan utama yang disampaikan oleh sebagian besar informan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa BCA Mobile telah memberikan pengalaman yang positif bagi sebagian besar nasabah sebagai layanan perbankan digital. Aplikasi ini dinilai mampu memenuhi kebutuhan transaksi keuangan secara cepat, mudah, aman, dan efisien sehingga mendukung aktivitas masyarakat di era digital. Walaupun masih terdapat beberapa kendala teknis, hal tersebut tidak mengurangi kepercayaan mayoritas pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan perbankan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan penyedia layanan dalam menghadirkan pengalaman pengguna yang nyaman, aman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan demikian, BCA Mobile dapat dikatakan telah berhasil menjadi salah satu layanan perbankan digital yang memberikan nilai tambah bagi nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan sehari-hari.

Pembahasan

Kemudahan Penggunaan BCA Mobile sebagai Layanan Perbankan Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang mendorong nasabah menggunakan BCA Mobile dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa aplikasi BCA Mobile memiliki tampilan yang sederhana, mudah dipahami, serta menyediakan menu-menu yang tersusun secara sistematis sehingga memudahkan pengguna dalam menemukan fitur yang dibutuhkan. Kemudahan tersebut membuat pengguna dari berbagai kelompok usia dapat mengoperasikan aplikasi tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Selain itu, proses registrasi, login, hingga pelaksanaan transaksi dapat dilakukan dengan langkah yang relatif singkat sehingga menghemat waktu pengguna dibandingkan melakukan transaksi secara langsung di kantor cabang maupun ATM. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan implementasi layanan perbankan digital.

Temuan penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya berkaitan dengan desain aplikasi, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Para informan mengungkapkan bahwa hampir seluruh transaksi keuangan dapat dilakukan melalui satu aplikasi, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan listrik, air, internet, pembelian pulsa, pembayaran menggunakan QRIS, hingga pengecekan saldo dan mutasi rekening. Dengan tersedianya berbagai layanan tersebut, pengguna tidak perlu lagi mengakses beberapa aplikasi berbeda untuk menyelesaikan aktivitas keuangan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi berbagai layanan dalam satu aplikasi memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pengguna.

Dari perspektif teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), kemudahan penggunaan (perceived ease of use) merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan suatu teknologi. Ketika suatu sistem dianggap mudah digunakan, maka individu akan lebih bersedia menerima dan menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori tersebut karena seluruh informan menyatakan bahwa kemudahan penggunaan menjadi alasan utama mereka memilih BCA Mobile dibandingkan metode transaksi konvensional. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan adopsi layanan digital di sektor perbankan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi fondasi utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Semakin sederhana proses penggunaan aplikasi, semakin tinggi pula tingkat kenyamanan

dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, BCA perlu terus mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas antarmuka aplikasi, memperbarui fitur agar semakin mudah digunakan, serta memastikan seluruh layanan dapat diakses dengan cepat dan tanpa hambatan sehingga loyalitas pengguna terhadap BCA Mobile tetap terjaga.

Keamanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap BCA Mobile

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keamanan merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh seluruh informan ketika menggunakan layanan mobile banking. Sebagian besar informan mengaku merasa aman melakukan transaksi menggunakan BCA Mobile karena aplikasi telah dilengkapi berbagai sistem keamanan seperti PIN transaksi, autentikasi biometrik menggunakan sidik jari maupun Face ID, serta notifikasi otomatis setiap kali terjadi aktivitas pada rekening. Kehadiran fitur-fitur tersebut memberikan rasa percaya kepada pengguna bahwa data pribadi maupun dana yang tersimpan di rekening tetap terlindungi dari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Meskipun demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa mereka masih memiliki kekhawatiran terhadap meningkatnya kasus penipuan digital, seperti phishing, social engineering, maupun pencurian kode OTP yang sering terjadi melalui media sosial atau pesan singkat. Namun, para informan menyadari bahwa ancaman tersebut bukan berasal dari kelemahan sistem BCA Mobile, melainkan lebih banyak disebabkan oleh kelalaian pengguna dalam menjaga kerahasiaan data pribadi. Oleh karena itu, sebagian besar informan menerapkan langkah-langkah pencegahan seperti tidak membagikan PIN, password, maupun kode OTP kepada siapa pun dan selalu memastikan transaksi dilakukan melalui aplikasi resmi.

Temuan tersebut sesuai dengan konsep **kepercayaan (trust)** dalam layanan digital yang menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan pengguna dipengaruhi oleh persepsi terhadap keamanan sistem, perlindungan data pribadi, dan kredibilitas penyedia layanan. Ketika pengguna merasa sistem memiliki keamanan yang baik, maka tingkat kepercayaan terhadap layanan juga akan meningkat. Dalam konteks penelitian ini, sistem keamanan yang diterapkan oleh BCA Mobile berhasil membangun rasa percaya sehingga pengguna tetap memilih menggunakan aplikasi untuk berbagai transaksi keuangan, termasuk transaksi dengan nominal yang cukup besar.

Berdasarkan hasil penelitian, keamanan tidak hanya dipandang sebagai fitur tambahan, melainkan menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas nasabah terhadap layanan digital. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kepercayaan mereka dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pihak BCA perlu terus meningkatkan sistem keamanan melalui inovasi teknologi, edukasi kepada nasabah mengenai keamanan digital, serta penguatan sistem deteksi transaksi mencurigakan agar tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan BCA Mobile semakin meningkat.

Manfaat BCA Mobile dalam Mendukung Aktivitas Transaksi Keuangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan BCA Mobile memberikan berbagai manfaat nyata bagi para nasabah dalam menjalankan aktivitas keuangan sehari-hari. Seluruh informan menyatakan bahwa aplikasi ini mampu menghemat waktu karena transaksi dapat dilakukan kapan saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang maupun ATM. Fleksibilitas tersebut menjadi keuntungan utama bagi masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi maupun aktivitas pekerjaan yang padat. Selain itu, pengguna juga merasa lebih mudah melakukan transaksi mendadak karena seluruh layanan tersedia di dalam genggaman melalui telepon pintar.

Manfaat lain yang dirasakan informan adalah efisiensi biaya. Sebelum menggunakan BCA Mobile, beberapa informan mengaku harus mengeluarkan biaya transportasi untuk datang ke

kantor cabang atau ATM ketika melakukan transaksi tertentu. Setelah menggunakan aplikasi, biaya tersebut dapat diminimalkan karena hampir seluruh kebutuhan transaksi dapat dilakukan secara digital. Selain menghemat biaya, pengguna juga menghemat waktu antre sehingga aktivitas sehari-hari menjadi lebih produktif. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan memberikan dampak positif terhadap efektivitas pengelolaan keuangan masyarakat.

Penelitian ini juga menemukan bahwa penggunaan BCA Mobile mendorong perubahan perilaku masyarakat menuju transaksi non-tunai (cashless society). Sebagian besar informan mengaku lebih sering menggunakan QRIS maupun transfer digital dibandingkan pembayaran secara tunai. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi telah mengubah pola transaksi masyarakat menjadi lebih modern, praktis, dan efisien. Keberadaan layanan digital seperti BCA Mobile menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung percepatan transformasi digital di sektor keuangan Indonesia.

Secara keseluruhan, manfaat yang dirasakan pengguna menunjukkan bahwa BCA Mobile berhasil memberikan nilai tambah dalam kehidupan masyarakat. Tidak hanya mempermudah transaksi, aplikasi ini juga membantu pengguna mengelola keuangan secara lebih efektif. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital perlu terus dilakukan agar manfaat yang dirasakan masyarakat semakin besar, terutama melalui penambahan fitur-fitur baru yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan pengguna di era digital.

Kendala Penggunaan BCA Mobile dan Upaya Peningkatan Layanan

Meskipun mayoritas informan memberikan penilaian positif terhadap BCA Mobile, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih dialami selama menggunakan aplikasi. Kendala yang paling sering diungkapkan adalah gangguan jaringan internet yang menyebabkan transaksi menjadi lambat bahkan terkadang gagal diproses. Sebagian informan menyatakan bahwa kondisi tersebut umumnya terjadi ketika berada di daerah dengan kualitas jaringan yang kurang baik. Selain itu, gangguan jaringan juga menyebabkan proses login menjadi lebih lama sehingga mengurangi kenyamanan pengguna ketika membutuhkan layanan secara cepat.

Kendala lain yang cukup sering disampaikan adalah adanya pemeliharaan sistem (maintenance) yang menyebabkan beberapa fitur tidak dapat digunakan untuk sementara waktu. Walaupun sebagian besar informan memahami bahwa maintenance bertujuan meningkatkan kualitas layanan, kondisi tersebut tetap menimbulkan ketidaknyamanan apabila terjadi pada saat pengguna membutuhkan transaksi yang bersifat mendesak. Selain itu, beberapa informan berharap pemberitahuan mengenai jadwal maintenance dapat disampaikan lebih awal sehingga mereka dapat menyesuaikan waktu transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara, para informan juga memberikan beberapa saran kepada pihak BCA untuk meningkatkan kualitas layanan. Mereka berharap sistem aplikasi menjadi lebih stabil, proses transaksi semakin cepat, serta layanan pelanggan dapat memberikan respons yang lebih cepat ketika terjadi kendala teknis. Selain itu, pengguna juga menginginkan penambahan fitur-fitur baru yang lebih inovatif dan peningkatan kapasitas server agar aplikasi tetap berjalan optimal meskipun digunakan oleh jutaan nasabah secara bersamaan.

Secara keseluruhan, kendala yang ditemukan dalam penelitian ini bukan merupakan permasalahan yang mendasar, melainkan lebih bersifat teknis dan masih dapat diperbaiki melalui pengembangan sistem secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pihak BCA perlu terus melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan digital berdasarkan pengalaman nyata pengguna. Dengan memperhatikan masukan dari nasabah, BCA dapat meningkatkan kualitas BCA Mobile sehingga mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih nyaman, aman, cepat, dan efisien. Hal ini pada akhirnya akan memperkuat kepuasan serta loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa BCA Mobile telah memberikan pengalaman yang positif bagi sebagian besar nasabah sebagai layanan perbankan digital yang mampu memenuhi kebutuhan transaksi keuangan secara cepat, mudah, aman, dan efisien. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi, tampilan antarmuka yang sederhana, kelengkapan fitur transaksi, serta kecepatan dalam memproses berbagai layanan menjadi faktor utama yang mendorong nasabah untuk terus menggunakan BCA Mobile dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, sistem keamanan yang diterapkan, seperti penggunaan PIN, autentikasi biometrik, dan notifikasi transaksi, berhasil meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap keamanan layanan digital yang disediakan. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih dirasakan oleh pengguna, seperti gangguan jaringan internet, pemeliharaan sistem (maintenance), dan keterlambatan akses pada waktu tertentu. Namun, kendala tersebut tidak mengurangi persepsi positif nasabah terhadap kualitas layanan BCA Mobile karena dinilai masih dapat ditangani dengan baik oleh pihak bank. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan perbankan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan penyedia layanan dalam menghadirkan pengalaman pengguna yang nyaman, aman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, BCA diharapkan terus melakukan inovasi, meningkatkan stabilitas sistem, memperkuat keamanan digital, serta mengembangkan fitur-fitur yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat agar kualitas layanan BCA Mobile semakin optimal dan mampu mempertahankan loyalitas nasabah di tengah perkembangan teknologi dan persaingan industri perbankan yang semakin pesat.

DAFTAR PUSTAKA

Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi dan Manajemen, 19*(2), 55–66. https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.26

Subowo, H., Noviantika, T. A., & Sumantri, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan pada Generasi Millenials dalam Menggunakan Mobile Banking: Studi Kasus pada Nasabah Bank BCA. *Jurnal Informatika Kesatuan, 3*(2), 91–100. https://doi.org/10.37641/jikes.v3i2.1796

Veonnita, R., & Rojuaniah. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia, 6*(1). https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i1.258

Fernandrez, F., & Pujani, V. (2019). Persepsi Nasabah Bank BCA dalam Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 5*(2).

Andre, N., & Taslim, W. S. (2025). Analisis Pengaruh Penambahan Fitur Cardless pada Mobile Banking BCA terhadap Kepuasan Nasabah BCA di Pontianak. *Obis, 7*(1). https://doi.org/10.63848/obis.v07n1.3

Sholikhah, I. N., Nurhayati, N., & Rahmani, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA. *Jurnal Riset Akuntansi, 4*(1). https://doi.org/10.29313/jra.v4i1.3812

Ramadhana, R. T., & Prasetiyo, B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Online Customer Rating terhadap Loyalitas Pelanggan BCA Mobile (Studi Kasus pada Pengguna BCA Mobile di Indonesia). *Indonesia Economic Journal*. https://doi.org/10.63822/yc211m46

Juanta, P., Glenaldo, & Hasibuan, R. Z. (2025). An Evaluation of Mobile Banking User Interface and User Experience Using the Fuzzy Kano Method: Evidence from BCA Mobile and Permata ME

Users. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer), 9*(1). https://doi.org/10.33387/jiko.v9i1.11306

Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi dan Manajemen, 19*(2).

Subowo, H., Noviantika, T. A., & Sumantri, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan pada Generasi Millenials dalam Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Informatika Kesatuan, 3*(2).

Veonnita, R., & Rojuaniah. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*.

Fernandrez, F., & Pujani, V. (2019). Persepsi Nasabah Bank BCA dalam Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*.

Sholikhah, I. N., Nurhayati, N., & Rahmani, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA. *Jurnal Riset Akuntansi*.

Andre, N., & Taslim, W. S. (2025). Analisis Pengaruh Penambahan Fitur Cardless pada Mobile Banking BCA terhadap Kepuasan Nasabah BCA di Pontianak. *Obis*.

Ramadhana, R. T., & Prasetiyo, B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Online Customer Rating terhadap Loyalitas Pelanggan BCA Mobile. *Indonesia Economic Journal*.