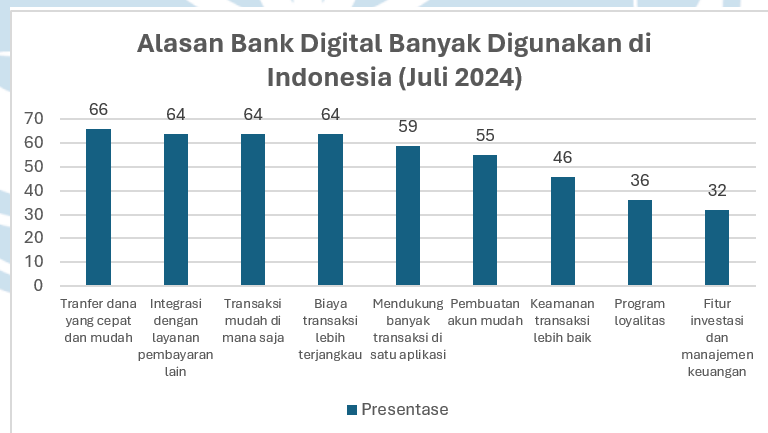


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di Indonesia telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor keuangan dan perbankan. Salah satu inovasi di sektor ini adalah munculnya layanan perbankan digital (*digital banking*) yang memberikan peningkatan aksesibilitas dan efisiensi layanan keuangan untuk memenuhi kebutuhan kepada pengguna untuk melakukan transaksi tanpa perlu mengunjungi kantor fisik bank. Hal ini sejalan dengan studi yang menunjukkan bahwa digitalisasi dalam layanan keuangan mampu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna [1]. Bank Indonesia menyatakan bahwa transaksi perbankan digital (*digital banking*) mengalami pertumbuhan yang signifikan tercatat 37,1% *persen year on year* (yoy) dengan jumlah transaksi sebesar 1.960,8 juta transaksi [2].



Gambar 1. 1 Alasan Bank Digital banyak digunakan di Indonesia

Aplikasi perbankan digital blu by BCA Digital, yang diluncurkan oleh Bank Central Asia (BCA), merupakan bentuk transformasi digital yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin mengutamakan kenyamanan, kecepatan, dan kemudahan dalam mengelola keuangan (*digital saving*) secara mandiri. Terciptanya blu by BCA Digital ingin tumbuh bersama nabasah menyebarkan *good vibes* dan memberikan semangat mewujudkan finansial. Blu by BCA Digital komitmen menawarkan inovasi yang menarik, dengan berbagai layanan perbankan digital, seperti pembukaan

rekening tanpa tatap muka, pengelolaan keuangan secara *real-time*, transaksi yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja [3].

Meskipun blu by BCA Digital menunjukkan pertumbuhan pengguna yang signifikan, data *internal* perusahaan menyebutkan bahwa tantangan yang dihadapi perusahaan ialah *issue production*. *Issue production* yang dimaksud adalah pembuatan aplikasi dengan *framework* (kerangka kerja) *React Native*, dimana ketika aplikasi blu diluncurkan masih menggunakan kerangka tersebut pada aplikasi *mobile banking* nya (iOS dan Android), dimana kedua *device* tersebut menggunakan satu kode yang dijalankan di Android dan iOS. namun *framework React Native* dinilai kurang optimal untuk aplikasi yang sangat kompleks atau sangat bergantung pada performa tinggi dan fitur *hardware*. Sehingga untuk aplikasi yang butuh proses berat (seperti transaksi atau pemrosesan data besar), *React Native* bisa terasa lebih lambat dibanding aplikasi yang dibuat langsung dengan *Java* (Android) atau *Swift* (iOS) yang mengakibatkan penurunan kualitas layanan sehingga menyebabkan berpengaruhnya kepuasan pengguna, hal ini berfokus bagaimana mempertahankan kepuasan pengguna dalam lingkungan perbankan digital yang sangat kompetitif. Banyaknya aplikasi perbankan digital sejenis yang menawarkan fungsional yang hampir identik menuntut setiap penyedia layanan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan lebih memuaskan agar dapat memenangkan persaingan pasar. Salah satu aspek yang sangat menentukan dalam membangun kepuasan pengguna adalah kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi perbankan tersebut [4].

Kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam kesuksesan jangka panjang suatu layanan digital, khususnya dalam sektor perbankan. Kepuasan ini dapat tercermin dalam beberapa aspek, seperti frekuensi penggunaan layanan, tingkat retensi pengguna, dan rekomendasi positif terhadap layanan yang digunakan [5]. Oleh karena itu, sangat penting bagi penyedia layanan perbankan digital untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan, serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini berfokus pada kedua metode SERVQUAL yang memberikan gambaran yang jelas tentang sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh blu by BCA Digital sesuai dengan harapan pengguna dalam lima

dimensi utama kualitas layanan; *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles*.

CSAT mengukur seberapa puas pengguna dengan pengalaman yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi blu by BCA Digital, baik terkait kenyamanan, kemudahan, atau kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna. CSAT digunakan sebagai indikator kunci untuk menilai apakah pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan yang sering kali berhubungan erat dengan kepuasan pengguna. Dengan pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kesenjangan antara kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna dan kepuasan pengguna blu by BCA Digital. Secara khusus, penelitian ini akan menilai bagaimana dimensi-dimensi kualitas layanan dalam metode SERVQUAL, serta tingkat kepuasan yang diukur menggunakan metode CSAT, mempengaruhi keputusan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi blu by BCA Digital dalam jangka panjang.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pengguna aplikasi blu by BCA Digital. Dalam konteks yang lebih luas, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori kualitas layanan dalam sektor perbankan digital, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, meskipun pengguna blu by BCA Digital menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, data *internal* perusahaan menyebutkan bahwa tantangan yang dihadapi adalah *issue production* yang mengakibatkan penurunan kualitas layanan sehingga menyebabkan keluhan dari pengguna.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Mengacu dari rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan blu by BCA Digital?
- b. Dimensi kualitas layanan apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna blu by BCA Digital menurut pendekatan SERVQUAL.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna yang diukur berdasarkan dimensi kualitas layanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, & Tangible*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna blu by BCA Digital. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

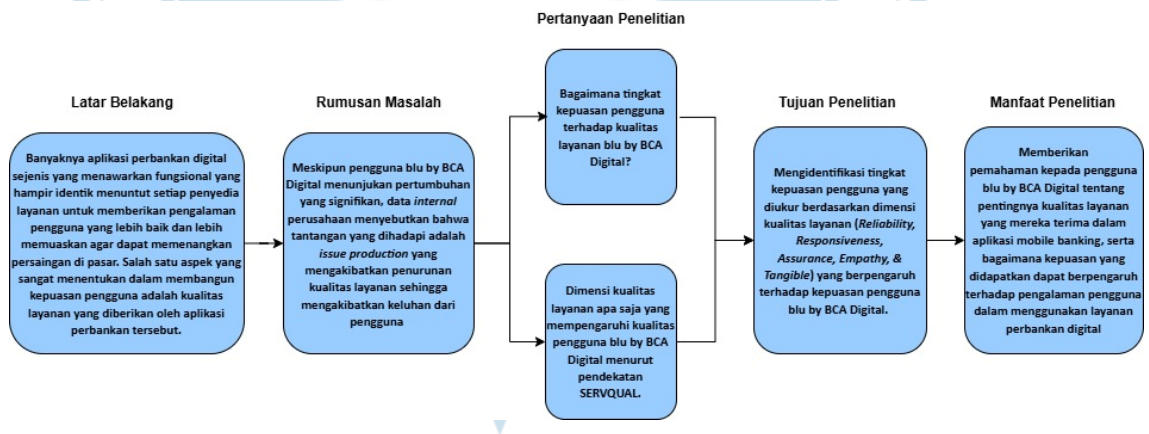
1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini akan menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna blu by BCA Digital, dengan menggunakan kerangka SERVQUAL (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, & Tangibles*) yang telah disesuaikan dengan konteks layanan perbankan digital, berdasarkan persepsi kepuasan pengguna menggunakan metode *Customer Satisfaction (CSAT)* sebagai alat ukur seberapa puas pengguna dengan pengalaman yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi blu by BCA Digital, baik terkait kenyamanan, kemudahan, atau kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini juga hanya difokuskan pada pengguna aplikasi blu by BCA Digital di Indonesia dalam periode tertentu.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi terhadap pemahaman yang lebih mendalam tentang layanan perbankan digital. Dengan menggunakan metode SERVQUAL dan CSAT, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur mengenai pengukuran kualitas layanan, kepuasan dalam sektor perbankan digital. Selain itu, secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada pengguna blu by BCA Digital tentang pentingnya kualitas layanan yang mereka terima dalam aplikasi mobile banking, serta bagaimana kepuasan yang didapatkan dapat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan perbankan digital. Temuan penelitian ini dapat memperluas pemahaman tentang pengukuran kualitas layanan dan kepuasan di sektor perbankan digital, serta menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang lebih mendalam.

1.7. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan