



Pengaruh Digitalisasi Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA

Ani Pebrianti Lubis¹, Nanda Pricilia Dara Dinanti²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Bangsa

Jl. Inspeksi Kalimalang No. 9, Cibatu, Cikarang Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530

Bank Lembaga dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Bangsa

Email : anilubis816@gmail.com, nandapricilia12@gmail.com

Abstract. *The rapid advancement of digital technology has driven a significant transformation in the banking sector, including Bank Central Asia (BCA), one of Indonesia's largest private banks. BCA has pioneered the implementation of digital services such as mobile banking, internet banking, and AI-based customer service. This study aims to analyze the impact of banking digitalization on customer satisfaction at BCA and to identify the most influential digitalization factors. A quantitative approach was used, employing a survey method through questionnaires distributed to active users of BCA's digital services. The collected data were analyzed using multiple linear regression to examine the relationship between digitalization variables—such as convenience, service quality, transaction security, employee engagement, and digital innovation—and customer satisfaction. The findings are expected to provide empirical evidence on how digitalization influences customer satisfaction and loyalty, and to serve as the basis for strategic recommendations for BCA to enhance its digital services. Additionally, this research contributes to the theoretical development of digital banking management in the Indonesian context.*

Keywords: *Banking Digitalization; Customer Satisfaction; Bank BCA; Digital Services; Loyalty*

Abstrak. Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan di sektor perbankan, termasuk di Bank Central Asia (BCA), yang menjadi pionir dalam penerapan layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan customer service berbasis AI. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perbankan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA serta mengidentifikasi faktor-faktor digitalisasi yang paling berpengaruh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah aktif pengguna layanan digital BCA. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel digitalisasi—meliputi kenyamanan, kualitas layanan, keamanan transaksi, keterlibatan karyawan, dan inovasi digital—dengan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan empiris mengenai kontribusi digitalisasi terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah, serta menjadi dasar rekomendasi strategis bagi BCA dalam pengembangan layanan digital yang unggul dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan literatur manajemen perbankan digital di Indonesia.

Kata Kunci: Digitalisasi Perbankan; Kepuasan Nasabah; Bank BCA; Layanan Digital; Loyalitas

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mendorong transformasi besar dalam industri perbankan global. Digitalisasi menjadi strategi utama untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses transaksi, serta memberikan akses layanan keuangan yang fleksibel

Received April 29, 2025; Revised Mei 31, 2025; Juli 23, 2025

* Ani Pebrianti Lubis, anilubis816@gmail.com

dan mudah dijangkau oleh nasabah (Laudon & Laudon, 2020). Di Indonesia, Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu bank swasta terkemuka telah mengadopsi transformasi digital secara menyeluruh melalui layanan seperti mobile banking, internet banking, hingga penggunaan chatbot berbasis kecerdasan buatan (AI) dalam pelayanan nasabah.

Meskipun digitalisasi menawarkan berbagai manfaat seperti kemudahan, kecepatan, dan efisiensi, implementasinya juga menghadapi berbagai tantangan. Sebagian nasabah mengalami kesulitan dalam beradaptasi terhadap perubahan layanan, terutama mereka yang terbiasa dengan metode konvensional. Selain itu, isu-isu seperti keamanan data, kegagalan sistem, serta hilangnya interaksi personal turut memengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah terhadap layanan digital (Susanto & Goodwin, 2021). Kepuasan nasabah sendiri merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan, yang berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah dan keberlanjutan bisnis bank (Kotler & Keller, 2016).

Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi digital dalam sektor perbankan, penting untuk mengkaji sejauh mana transformasi digital ini berdampak terhadap kepuasan nasabah. Dalam konteks Bank BCA, yang mayoritas transaksinya kini dilakukan secara digital, pemahaman atas persepsi dan harapan nasabah terhadap layanan digital menjadi kunci dalam mengembangkan strategi pelayanan yang adaptif dan berorientasi pada nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara digitalisasi layanan perbankan dengan tingkat kepuasan nasabah, mengidentifikasi aspek-aspek digitalisasi yang paling berpengaruh, serta memberikan rekomendasi yang tepat guna mendukung pengembangan layanan perbankan digital yang unggul dan berkelanjutan.

RUMUSAN MASALAH

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah digitalisasi perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BCA?
2. Faktor – faktor digitalisasi apa saja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana hubungan antara kualitas layanan digital dengan loyalitas nasabah Bank BCA?

PENDEKATAN MASALAH

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menguji hubungan kausal antara digitalisasi perbankan dengan kepuasan nasabah Bank BCA secara objektif dan terukur. Penelitian ini bersifat verifikatif, yaitu untuk menguji kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data dan analisis statistik.

Strategi pemecahan masalah dilakukan melalui langkah- langkah berikut:

1. Identifikasi variabel penelitian
Variabel independen dalam penelitian ini meliputi dimensi digitalisasi perbankan seperti kenyamanan (convenience), kualitas fungsional, keterlibatan karyawan (employee-customer engagement), kualitas layanan digital, kepercayaan terhadap merek, dan inovasi layanan digital. Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah.
2. Penyusunan Instrumen Penelitian
Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel dengan menggunakan skala Likert. Instrumen ini akan diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu sebelum disebarkan secara luas.
3. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank BCA yang aktif menggunakan layanan digital seperti mobile banking, internet banking, dan aplikasi lainnya.

4. Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk melihat pengaruh signifikan antara variabel digitalisasi dan kepuasan nasabah. Selain itu, dilakukan uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model.

5. Interpretasi dan Penyusunan Rekomendasi

Hasil analisis akan digunakan untuk menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi strategis bagi Bank BCA dalam mengembangkan layanan digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan nasabah.

STATE OF THE ART DAN KEBARUAN

Penelitian mengenai pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan nasabah telah banyak dilakukan, baik di dalam maupun luar negeri. Beberapa penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Mbama dan Ezepue (2018), mengidentifikasi bahwa kenyamanan, kualitas fungsional, keterlibatan karyawan, kualitas layanan digital, kepercayaan terhadap merek, dan inovasi digital merupakan variabel yang relevan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian tersebut dilakukan dalam konteks perbankan di negara maju, dengan objek dan pendekatan yang tidak sepenuhnya menggambarkan kondisi pasar Indonesia.

Susilawaty dan Nicola (2020) telah melakukan penelitian serupa pada nasabah Bank BCA dengan hasil bahwa tidak semua dimensi digitalisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Mereka menemukan bahwa hanya kualitas fungsional, keterlibatan karyawan, dan inovasi digital yang berpengaruh secara signifikan. Namun, penelitian tersebut belum menjelaskan secara mendalam alasan di balik ketidaksignifikannya variabel seperti kenyamanan atau digital service quality, serta tidak mengintegrasikan faktor eksternal seperti tingkat adopsi teknologi dan dinamika generasi pengguna.

Keunggulan dan kebaruan dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut :

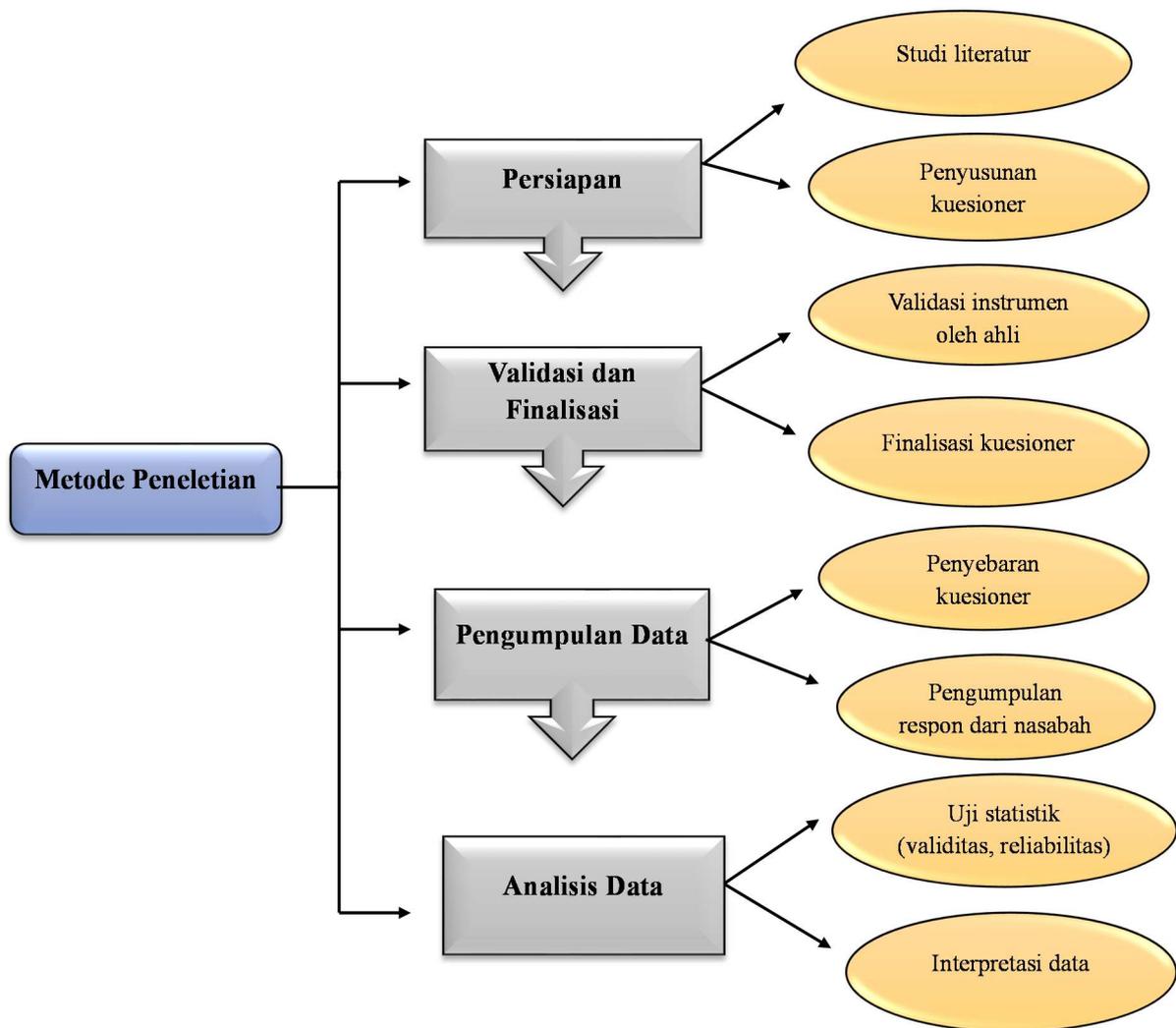
1. Pendekatan kontekstual berbasis generasi pengguna
Penelitian ini memperhatikan karakteristik demografis, terutama perilaku generasi milenial dan Gen Z sebagai pengguna dominan layanan digital perbankan, yang sebelumnya belum dikaji secara eksplisit.
2. Integrasi aspek teknologi dan pengalaman pengguna (UX)
Kebaruan pendekatan terlihat dari penambahan indikator *perceived usability* dan keamanan transaksi digital yang berfokus pada pengalaman dan persepsi pengguna terhadap sistem perbankan digital.
3. Pendalaman pada faktor psikologis dan perilaku
Penelitian ini tidak hanya mengukur kepuasan secara permukaan, tetapi juga mencoba menganalisis keterkaitan antara persepsi kenyamanan, kepercayaan, dan perilaku loyalitas pengguna terhadap layanan digital Bank BCA.
4. Pemanfaatan metode kuantitatif yang diperkuat dengan validasi model statistik

Dengan menggunakan regresi linier berganda dan uji asumsi klasik yang ketat, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan rekomendasi berbasis data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan verifikatif untuk menguji pengaruh digitalisasi perbankan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang objektif dan terukur dari data lapangan melalui survei terhadap pengguna layanan digital BCA.

Penelitian dibagi ke dalam tiga fase utama: tahapan yang telah dilakukan, tahapan saat penelitian berlangsung, dan rencana tindak lanjut. Setiap tahapan melibatkan proses, luaran, indikator capaian, dan penanggung jawab, serta didukung oleh anggaran dalam Rencana Anggaran Biaya (RAB).



HASIL YANG DIHARAPKAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai pengaruh digitalisasi perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BCA, dengan fokus pada berbagai dimensi penting seperti kemudahan penggunaan aplikasi digital, kecepatan dan efisiensi layanan, keamanan transaksi digital, serta kualitas interaksi layanan pelanggan berbasis teknologi.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor digitalisasi yang memiliki dampak paling signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah sehingga dapat menjadi dasar pengembangan strategi layanan digital yang lebih inovatif, efektif, dan tepat sasaran bagi Bank BCA. Dengan pemahaman tersebut, diharapkan manajemen Bank BCA mampu merancang dan mengimplementasikan kebijakan dan program peningkatan layanan digital yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah secara optimal, tetapi juga mampu meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperkuat posisi kompetitif bank di tengah dinamika industri perbankan yang semakin digital. Lebih jauh, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan ilmu manajemen dan pemasaran jasa perbankan di era digital, serta menjadi referensi akademik dan praktis yang berguna bagi institusi perbankan lain di Indonesia yang tengah menghadapi tantangan transformasi teknologi. Selain itu, publikasi ilmiah yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan tentang integrasi teknologi digital dalam pelayanan perbankan serta mendorong penelitian lanjutan dalam bidang inovasi digital dan perilaku konsumen dalam konteks perbankan modern. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berperan dalam peningkatan kinerja operasional Bank BCA, tetapi juga memberikan dampak positif yang lebih luas bagi pengembangan sektor perbankan digital di Indonesia.

Beberapa hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan beberapa temuan dan luaran yang signifikan, baik untuk dunia akademik maupun praktisi perbankan. Beberapa hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. **Identifikasi Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepuasan Nasabah**
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana digitalisasi perbankan mempengaruhi kepuasan nasabah, khususnya pada Bank BCA. Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh berbagai dimensi digitalisasi, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, dan keamanan transaksi, terhadap tingkat kepuasan nasabah.
2. **Identifikasi Faktor-faktor Digitalisasi yang Paling Berpengaruh**
Penelitian ini juga diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor digitalisasi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Faktor-faktor ini dapat mencakup kenyamanan layanan, kualitas fungsional, keterlibatan karyawan dalam proses digital, serta kualitas dan keamanan layanan digital. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Bank BCA untuk memprioritaskan pengembangan fitur-fitur yang paling disukai dan dibutuhkan oleh nasabah.
3. **Rekomendasi Strategis untuk Bank BCA**
Berdasarkan temuan-temuan mengenai pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis kepada Bank BCA. Rekomendasi ini bisa mencakup peningkatan kualitas layanan digital, inovasi produk, atau peningkatan sistem keamanan untuk memastikan kenyamanan dan kepercayaan nasabah.
4. **Kontribusi terhadap Pengembangan Ilmu Manajemen Perbankan Digital**
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti terhadap pengembangan ilmu manajemen perbankan, khususnya dalam konteks digitalisasi. Penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang bagaimana teknologi digital mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah, serta memberikan perspektif baru dalam pengelolaan layanan digital di sektor perbankan.

5. Publikasi Ilmiah

Penelitian ini juga diharapkan menghasilkan publikasi ilmiah yang dapat dipublikasikan dalam jurnal nasional atau internasional yang relevan. Publikasi ini akan memperluas pengetahuan tentang digitalisasi perbankan dan memberikan kontribusi pada pengembangan literatur manajemen perbankan dan teknologi digital di Indonesia.

Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan dampak praktis bagi Bank BCA dalam meningkatkan layanan mereka, tetapi juga memberikan wawasan bagi penelitian dan pengembangan lebih lanjut di sektor perbankan digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi perbankan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA. Faktor-faktor digitalisasi seperti kemudahan penggunaan layanan, kecepatan transaksi, keamanan sistem, dan kualitas dukungan pelanggan terbukti menjadi variabel penting yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, kepuasan nasabah yang meningkat berkontribusi positif terhadap loyalitas pelanggan, sehingga digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara Bank BCA dan nasabahnya. Oleh karena itu, Bank BCA perlu terus mengoptimalkan layanan digitalnya dengan fokus pada aspek keamanan, kenyamanan, dan responsivitas untuk mempertahankan keunggulan kompetitif di era digital. Penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan ilmu manajemen perbankan digital dan menjadi dasar rekomendasi strategis dalam menghadapi tantangan transformasi teknologi di sektor perbankan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Bank BCA terus melakukan pengembangan dan inovasi pada layanan digitalnya dengan fokus utama pada peningkatan kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi untuk memastikan kenyamanan serta kepercayaan nasabah. Bank juga perlu memperkuat sistem customer service berbasis teknologi, termasuk pemanfaatan artificial intelligence (AI), agar respons terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah dapat lebih cepat dan personal. Selain itu, BCA disarankan untuk melakukan edukasi dan sosialisasi lebih intensif kepada nasabah, khususnya generasi milenial dan Gen Z, agar mereka semakin familiar dan percaya terhadap layanan digital yang disediakan. Bank juga sebaiknya rutin melakukan evaluasi kepuasan pelanggan dan analisis faktor-faktor digitalisasi secara berkala agar dapat menyesuaikan strategi layanan dengan dinamika kebutuhan nasabah dan perkembangan teknologi terkini. Terakhir, penelitian lanjutan dengan cakupan lebih luas dan variabel tambahan seperti keterlibatan pelanggan (customer engagement) dan inovasi teknologi baru sangat dianjurkan untuk mendukung keberlanjutan transformasi digital di sektor perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dika Setiagraha, Ilham Prawidi Sakti, and Mail Hilian Batin. 2023. "Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia." *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting* 4(1): 39–48. doi:10.47065/arbitrase.v4i1.1029.
- Harris, Huxley, and Kelvin Sahija. 2025. "The Evolution of Digital Banking: Trends, Opportunities, and Challenges." (March). <https://www.researchgate.net/publication/390302776>.

- Kalfin, Siti Hadiaty Yuningsih, and Nurfadhline Abdul Halim. 2024. "Strategic Management Practices of PT Bank Central Asia Tbk: Navigating Challenges and Leveraging Opportunities in Indonesia's Banking Sector." *International Journal of Research in Community Service* 5(4): 157–64.
- Susilawaty, Lilis, and Nicola Nicola. 2020. "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan." *Jurnal Manajemen Maranatha* 19(2): 179–90. doi:10.28932/jmm.v19i2.2478.