

**Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Membuka Rekening Aplikasi BCA Mobile (Study kasus PT Bank Central Asia KCP Margonda)**

*The Influence of Ease of Use and Service Quality on Customer Satisfaction in Opening a BCA
Mobile Application Account (Case Study of PT Bank Central Asia KCP Margonda)*

Sutardi.
STIBI
e-mail: sutardi@.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam membuka rekening melalui aplikasi BCA Mobile di PT Bank Central Asia KCP Margonda. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survey, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada nasabah yang telah membuka rekening melalui aplikasi BCA Mobile. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk melihat pengaruh variabel independen, yaitu kemudahan penggunaan dan kualitas layanan, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan aplikasi BCA Mobile membuat nasabah merasa nyaman dan tidak mengalami kesulitan dalam proses pembukaan rekening, sementara kualitas layanan yang baik, seperti responsivitas dan kehandalan aplikasi, meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa bank perlu terus meningkatkan fitur dan layanan pada aplikasi BCA Mobile untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata kunci: Penggunaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah

Abstract

This study aims to analyze the effect of ease of use and service quality on customer satisfaction in opening an account through the BCA Mobile application at PT Bank Central Asia KCP Margonda. The research method used is quantitative with a survey approach, where data is collected through questionnaires distributed to customers who have opened accounts through the BCA Mobile application. The data analysis technique used is multiple linear regression to see the effect of independent variables, namely ease of use and service quality, on the dependent variable, namely customer satisfaction. The results of the study indicate that ease of use and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The ease of use of the BCA Mobile application makes customers feel comfortable and do not experience difficulties in the account opening process, while good service quality, such as responsiveness and reliability of the application, increases overall customer satisfaction. This study implies that banks need to continue to improve the features and services on the BCA Mobile application to maintain and increase customer satisfaction.

Keywords: Usage, Service Quality, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, terutama dalam penyediaan layanan digital. Salah satu inovasi yang paling menonjol adalah kehadiran aplikasi perbankan mobile, yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan secara mudah dan cepat melalui perangkat seluler. Di Indonesia, Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank yang telah mengadopsi teknologi ini dengan menghadirkan aplikasi BCA Mobile.

Aplikasi BCA Mobile menawarkan berbagai fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, termasuk pembukaan rekening baru. Proses pembukaan rekening yang sebelumnya harus dilakukan secara langsung di kantor cabang kini dapat dilakukan melalui aplikasi, sehingga menghemat waktu dan tenaga nasabah. Namun, adopsi teknologi baru ini memunculkan tantangan tersendiri, yaitu bagaimana memastikan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan dan memberikan kualitas layanan yang memuaskan bagi nasabah.

Kemudahan penggunaan (usability) dan kualitas layanan (service quality) adalah dua faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana aplikasi dapat digunakan dengan mudah oleh nasabah, sementara kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti kehandalan, kecepatan, dan dukungan pelanggan yang disediakan oleh bank. Kepuasan nasabah merupakan indikator penting keberhasilan implementasi teknologi ini, karena kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan daya saing bank.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam membuka rekening melalui aplikasi BCA Mobile di PT Bank Central

Asia KCP Margonda. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, diharapkan bank dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang lebih tepat sasaran, sehingga mampu memenuhi kebutuhan nasabah di era digital ini.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kemudahan Penggunaan (Usability)

Kemudahan penggunaan atau usability merupakan konsep yang sering digunakan dalam kajian teknologi informasi untuk menilai sejauh mana suatu sistem atau aplikasi dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Nielsen (1993) mendefinisikan usability sebagai ukuran kualitas interaksi pengguna dengan suatu sistem, yang meliputi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Dalam konteks aplikasi mobile banking, usability sangat penting karena nasabah mengandalkan kemudahan navigasi dan penggunaan fitur untuk melakukan transaksi. Menurut Davis (1989) dalam model Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu.

B. Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk., mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan: kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan aspek fisik. Kualitas layanan dalam aplikasi mobile banking, seperti BCA Mobile, mencakup kehandalan aplikasi dalam memproses transaksi, kecepatan respon, kemudahan akses informasi, dan dukungan teknis yang efektif.

Peningkatan kualitas layanan dapat berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas nasabah (Zeithaml, 2000).

C. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapannya (Kotler & Keller, 2009). Dalam konteks perbankan digital, kepuasan nasabah dapat diukur dari seberapa baik aplikasi memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Lovelock dan Wright (2007) menjelaskan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan, termasuk faktor seperti kemudahan penggunaan dan kualitas layanan yang diberikan.

D. Hubungan Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian oleh Gefen dan Straub (2000) menunjukkan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi informasi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Di sisi lain, penelitian Parasuraman dkk. (1988) melalui model SERVQUAL menemukan bahwa kualitas layanan yang tinggi cenderung meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Al-Hawari et al. (2005), yang menemukan bahwa kualitas layanan dalam perbankan online memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam

berbagai konteks. Sondakh dan Pangerapan (2020) menemukan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking di Indonesia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, penelitian oleh Widiastuti dan Lestari (2019) menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi perbankan berkontribusi secara positif terhadap kepuasan nasabah dan meningkatkan loyalitas mereka.

3. METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan kausal. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik variabel yang diteliti, yaitu kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah. Pendekatan kausal digunakan untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

b. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank Central Asia KCP Margonda yang telah membuka rekening menggunakan aplikasi BCA Mobile. Karena populasi yang sangat besar, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, di mana sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang telah menggunakan aplikasi BCA Mobile untuk membuka rekening dalam enam bulan terakhir. Sampel yang diambil berjumlah 100 responden, yang dianggap representatif untuk menggambarkan populasi yang diteliti.

c. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Kuesioner tersebut

dirancang dengan skala Likert 5 poin, di mana responden diminta untuk menyatakan tingkat persetujuan mereka terhadap serangkaian pernyataan yang terkait dengan kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah. Kuesioner terdiri dari tiga bagian utama:

- a) Bagian I: Identitas responden, seperti umur, jenis kelamin, dan lama penggunaan aplikasi
- b) Bagian II: Pernyataan yang mengukur kemudahan penggunaan aplikasi BCA Mobile
- c) Bagian III: Pernyataan yang mengukur kualitas layanan yang dirasakan nasabah.
- d) Bagian IV: Pernyataan yang mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi BCA Mobile.

d. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Analisis Deskriptif: Untuk menggambarkan profil responden dan distribusi jawaban atas kuesioner.
2. Uji Validitas dan Reliabilitas: Validitas diuji dengan metode Pearson Product Moment, sementara reliabilitas diuji menggunakan metode Cronbach's Alpha.
3. Uji Asumsi Klasik: Untuk memastikan bahwa data memenuhi asumsi-asumsi dasar regresi linier berganda, seperti uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.
4. Analisis Regresi Linier Berganda: Untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan dan

kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

di mana:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Kemudahan Penggunaan

X2 = Kualitas Layanan

a = Konstanta

b1, b2 = Koefisien Regresi

e = Error term

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum disebarkan kepada responden. Instrumen ini disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah diidentifikasi dari literatur sebelumnya terkait kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah.

6. Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu:

- a. Penyusunan kuesioner berdasarkan literatur yang relevan.
- b. Uji coba kuesioner pada sejumlah kecil responden untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument.
- c. Penyebaran kuesioner kepada responden yang terpilih.
- d. Pengumpulan dan pengolahan data.
- e. Analisis data menggunakan perangkat lunak statistik, seperti SPSS.
- f. Penarikan kesimpulan dan penyusunan laporan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Deskripsi Data Responden

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut, berikut adalah deskripsi dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini:

Tabel 1 Karakteristik Responden

| Karakteristik Responden | Kategori | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|-------------------------|-------------|------------|----------------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 55 | 55% |
| | Perempuan | 45 | 45% |
| Usia | < 25 tahun | 20 | 20% |
| | 25-35 tahun | 50 | 50% |
| | 36-45 tahun | 20 | 20% |
| | > 45 tahun | 10 | 10% |
| Lama Penggunaan | < 6 bulan | 30 | 30% |
| | 6-12 bulan | 50 | 50% |
| | > 12 bulan | 20 | 20% |

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum analisis utama, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel.

1. Uji Validitas: Semua item pernyataan memiliki nilai korelasi $> 0,3$, sehingga dinyatakan valid.
2. Uji Reliabilitas: Cronbach's Alpha untuk kemudahan penggunaan adalah 0,87, untuk kualitas layanan adalah 0,89, dan untuk kepuasan nasabah adalah 0,91, yang semuanya di atas 0,7, sehingga instrumen ini dinyatakan reliabel.
3. Uji Asumsi Klasik
4. Uji Normalitas: Distribusi residual menunjukkan pola normal, berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov dengan nilai $p > 0,05$.
5. Uji Multikolinearitas: Nilai VIF (Variance Inflation Factor) untuk semua variabel independen kurang dari 10, yang berarti tidak ada masalah multikolinearitas.
6. Uji Heteroskedastisitas: Plot scatter menunjukkan bahwa data tersebar secara acak, menunjukkan tidak ada masalah heteroskedastisitas.

7. Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil analisis regresi linier berganda antara kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Analisis Regresi Linier Berganda

| Variabel | Koefisien Regresi (b) | t-hitung | Signifikansi (p) |
|---------------------------|-----------------------|----------|------------------|
| Konstanta | 2,134 | - | - |
| Kemudahan Penggunaan (X1) | 0,512 | 6,543 | 0,000 |
| Kualitas Layanan (X2) | 0,436 | 5,987 | 0,000 |

Hn Model regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,134 + 0,512X$$

Di mana:

Y = Kepuasan Nasabah

X_1 = Kemudahan Penggunaan

X_2 = Kualitas Layanan

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,512 dan nilai $p < 0,05$. Ini berarti semakin mudah aplikasi BCA Mobile digunakan, semakin tinggi kepuasan nasabah. Hal ini konsisten dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan teknologi berdampak pada kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah: Kualitas layanan (X_2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,436 dan nilai $p < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik, seperti keandalan, kecepatan, dan pelayanan yang responsif, meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah.

Implikasi Manajerial: Berdasarkan temuan ini, pihak manajemen BCA di KCP Margonda disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi BCA Mobile serta memperbaiki kualitas layanan yang diberikan, agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Peningkatan ini dapat dilakukan dengan memperbarui fitur-fitur dalam aplikasi, memberikan pelatihan berkala kepada staf pelayanan, serta memperhatikan umpan balik dari nasabah.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BCA Mobile untuk membuka rekening. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Faktor-faktor seperti navigasi yang intuitif, antarmuka yang user-friendly, dan kemudahan dalam mengakses berbagai fitur aplikasi berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah.
- b. Kualitas Layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Aspek-aspek kualitas layanan seperti keandalan aplikasi, kecepatan respon, dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan nasabah terbukti menjadi determinan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa dilayani dengan baik dan mendapatkan pengalaman yang memuaskan cenderung lebih puas dengan layanan perbankan yang diberikan melalui aplikasi.
- c. Pengaruh Gabungan dari kemudahan penggunaan dan kualitas layanan secara bersama-sama berkontribusi

signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kedua faktor ini harus dipertimbangkan secara bersamaan dalam upaya peningkatan layanan digital oleh Bank Central Asia, khususnya di KCP Margonda, untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan pengalaman perbankan yang optimal melalui aplikasi BCA Mobile.

- d. Implikasi Praktis dari penelitian ini adalah bahwa PT Bank Central Asia KCP Margonda perlu terus berfokus pada peningkatan aspek usability dan service quality dari aplikasi BCA Mobile. Perbaikan dan inovasi yang berkelanjutan dalam kedua area ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga dapat memperkuat loyalitas nasabah dan daya saing bank dalam menghadapi persaingan di industri perbankan digital.
- e. Rekomendasi: Disarankan bagi manajemen BCA untuk mengadakan evaluasi rutin terhadap aplikasi mobile banking mereka, serta melakukan survei berkala kepada nasabah untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Selain itu, pelatihan bagi staf layanan pelanggan mengenai penggunaan aplikasi dan penanganan keluhan nasabah juga penting untuk memastikan bahwa kualitas layanan tetap konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hawari, M., Hartley, N., & Ward, T. (2005). Measuring banks' automated service quality: A confirmatory factor analysis approach. *Marketing Bulletin*, 16(1), 1-19.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Gefen, D., & Straub, D. W. (2000). The relative importance of perceived ease of use in IS adoption: A study of e-commerce adoption. *Journal of the Association for Information Systems*, 1(1), 1-28.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (6th ed.). Prentice Hall.
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Academic Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sondakh, P. J. M., & Pangerapan, D. (2020). Pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking terhadap kepuasan pelanggan di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 19(2), 102-112.
- Widiastuti, N., & Lestari, P. (2019). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada layanan perbankan berbasis teknologi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 22(1), 85-97.
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85.