

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perbankan dalam kehidupan suatu negara adalah salah satu agen pembangunan (agent of development). Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Sejarah dikenalnya kegiatan perbankan dimulai dari jasa penukaran uang. Sehingga dalam sejarah perbankan, arti bank dikenal sebagai meja tempat penukaran uang. Yang pada zaman dahulu penukaran uang dilakukan antar kerajaan yang satu dengan yang lain. Saat ini kegiatan tersebut disebut dengan perdagangan valuta asing (money changer).

Bank BCA kemudian mengajukan permohonan kepada Bank Indonesia untuk mendapatkan izin guna mengeluarkan dan mengedarkan kartu kredit bernama BCA yang bisa berlaku secara internasional. Tak hanya itu, mereka juga semakin memperluas jaringan kantor cabangnya dan mengeluarkan berbagai produk serta layanan keuangan perbankan. Bahkan, BCA pun mulai mengembangkan sistem teknologi informasi untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas. Dengan menerapkan online system untuk jaringan kantor cabang, BCA meluncurkan produk pertamanya bernama Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA pada tahun 1980-an. Kemudian pada tahun 1990-an, Bank BCA mengembangkan alternatif jaringan layanan melalui ATM (anjungan tunai mandiri atau automated teller machine).

Perkembangan jaringan dan fitur ini dilakukan secara intensif melalui kerja sama dengan institusi terkemuka. Salah satu kerjasamanya adalah BCA menggandeng PT Telkom untuk mengembangkan fitur pembayaran tagihan telepon melalui ATM BCA. BCA juga melakukan kerjasama dengan Citibank agar para

**Muhammad Fadhil, 2024**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK  
CENTRAL ASIA DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UPN  
"VETERAN" JAKARTA**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, D3 Perbankan dan Keuangan  
[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)

nasabah yang memiliki kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran tagihan melalui ATM BCA. Saat krisis moneter di tahun 1998, Bank BCA mengalami bank rush atau penarikan besar-besaran oleh nasabah karena dianggap tidak mampu beroperasi lagi. Kondisi ini membuat BCA masuk dalam program rekapitalisasi dan restrukturisasi BPPN (Badan Penyehatan Perbankan Nasional). Akibatnya sekitar 92,8 persen saham Bank BCA dikuasai oleh pemerintah Indonesia melalui BPPN. Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan sistem bisnis Bank BCA, saham kepemilikan pemerintah atas BCA terus menurun hingga mencapai nilai 5,02 persen pada 2005 lalu. Pada 2007, BCA mulai meluncurkan banyak produk seperti kartu prabayar Flazz, layanan mobile banking, tunai, debit, internet banking, dan lain sebagainya.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi ini membawa dampak baik dalam aspek perekonomian khususnya di Indonesia. Teknologi sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia. Tidak dapat dipungkiri, dengan adanya teknologi yang canggih segalanya menjadi mudah dan sederhana. Teknologi digunakan oleh semua orang untuk berbagai kegiatan seperti usaha dan bisnisnya dalam pengoptimalan pelayanan bagi penggunaannya serta membuat lebih efektif dan efisien. Banyak orang berlomba untuk membuat alat yang dapat memudahkan semua aktivitas yang dilakukan serta mengatasi masalah terhadap komunikasi maka dari itu terciptalah internet.

Internet adalah sistem yang mempunyai jaringan global dan saling terhubung dengan standart Internet Protocol Suites (TCP/IP). Internet memiliki peniaran yang terakses ke seluruh dunia dan merupakan media yang dapat berinteraksi antara individu dengan komputernya tanpa dibatasi oleh ruang, waktu, tenaga, dan biaya. Internet dapat dimanfaatkan dalam segala bidang, misalnya bidang pendidikan, pemerintah maupun bidang perbankan. Pada era saat ini para pelaku ekonomi tidak menggunakan uang tunai dalam segala transaksinya, mereka telah memanfaatkan layanan perbankan.

Penggunaan Mobile Banking yang semakin masif serta cepatnya transaksi tanpa uang atau Cashless membuat Banyak Masyarakat yang beralih menggunakan

**Muhammad Fadhil, 2024**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK  
CENTRAL ASIA DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UPN  
"VETERAN" JAKARTA**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, D3 Perbankan dan Keuangan  
[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)

Aplikasi tersebut dibanding menggunakan Atm tidak terkecuali Bank Central Asia, sebagai salah satu pemain pasar perbankan terbesar di Indonesia BCA merupakan salah satu pelopor penggunaan *Mobile Banking* di Indonesia hal ini menarik untuk dilihat mengapa justru banyak masyarakat yang memakai *Mobile Banking* dari Bank Swasta Nasional tersebut dan melihat bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi tersebut.

Dalam tiga tahun terakhir, pengguna layanan mobile banking BCA menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, mencerminkan peningkatan digitalisasi di sektor perbankan dan kepercayaan konsumen terhadap layanan digital BCA. Pada tahun 2021, jumlah pengguna BCA mobile mencapai sekitar 18 juta pengguna. Volume transaksi digital melalui layanan mobile banking BCA juga mengalami peningkatan yang pesat, mencatatkan pertumbuhan hingga 60% dibandingkan tahun sebelumnya ([Bisnis.com](#)) ([kontan.co.id](#)).

Pada tahun 2022, jumlah pengguna BCA mobile meningkat menjadi 26,6 juta pengguna. Kenaikan ini menunjukkan peningkatan kepercayaan dan ketergantungan nasabah terhadap layanan digital BCA, terutama setelah pandemi yang mendorong percepatan adopsi teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk perbankan ([kontan.co.id](#)). Pada tahun 2023, jumlah pengguna BCA mobile terus bertambah, mencapai 30,3 juta pengguna. Pertumbuhan ini didorong oleh berbagai inovasi digital yang dilakukan BCA, termasuk pengembangan fitur-fitur baru dan peningkatan keamanan layanan. Volume transaksi digital juga terus meningkat, dengan total transaksi digital mencapai 25,6 miliar ([Bisnis.com](#)).



\*Sumber data diolah

Berikut adalah diagram batang yang menunjukkan perkembangan jumlah pengguna mobile banking BCA dari tahun 2021 hingga 2023. Diagram ini menggambarkan peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna setiap tahunnya:

1. **2021:** 18 juta pengguna
2. **2022:** 26,6 juta pengguna
3. **2023:** 30,3 juta pengguna

Peningkatan ini mencerminkan keberhasilan BCA dalam mengembangkan dan mengadopsi teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara efektif dan efisien.

Peningkatan signifikan jumlah pengguna mobile banking BCA dari 18 juta pada tahun 2021 menjadi 30,3 juta pada tahun 2023 mencerminkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi terhadap layanan digital BCA. Keberhasilan ini didorong oleh kualitas layanan yang andal, inovasi fitur yang relevan seperti integrasi e-wallet dan layanan investasi, serta peningkatan keamanan transaksi. Kemudahan penggunaan aplikasi dan responsivitas BCA terhadap kebutuhan konsumen juga berperan penting dalam menjaga kepuasan pengguna. Secara

Muhammad Fadhil, 2024

*ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK CENTRAL ASIA DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UPN "VETERAN" JAKARTA*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, D3 Perbankan dan Keuangan  
[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)

keseluruhan, strategi digitalisasi BCA berhasil memenuhi ekspektasi dan meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan. Ketertarikan penulis mengambil judul "ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK CENTRAL ASIA DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA" karena mahasiswa sebagai pengguna digital aktif merupakan segmen penting dalam mengevaluasi keberhasilan layanan mobile banking BCA.

## 1.2 Tujuan

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, tujuan penulisan yang ingin dicapai oleh penulis adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Nasabah menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* BCA.
2. Untuk mengetahui Tingkat loyalitas Pengguna BCA dikalangan Mahasiswa FEB UPNVJ.
3. Untuk mengetahui apakah Aplikasi Mobile Banking BCA jarang bermasalah menjadi salah satu poin mahasiswa menggunakan aplikasi tersebut.

## 1.3 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya penulisan Laporan Tugas Akhir dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca mengenai Mengapa banyak masyarakat yang menggunakan *Mobile Banking* BCA, melihat alasan apa saja yang membuat masyarakat pada umumnya menggunakan *Mobile Banking* BCA, serta menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* BCA tersebut

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai sarana pengenalan dan menjalin hubungan antara mahasiswa UPNVJ dengan Bank Central Asia. Selain itu, hasil

Muhammad Fadhil, 2024

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK CENTRAL ASIA DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UPN "VETERAN" JAKARTA**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, D3 Perbankan dan Keuangan  
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Central Asia.