

## INOVASI DIGITAL DALAM LAYANAN PERBANKAN: STUDI APLIKASI BCA MOBILE SEBAGAI SOLUSI FINANSIAL MODERN DENGAN METODE KUANTITATIF

Nihayatus Sya'adah<sup>1\*</sup>, Nuradillah<sup>2</sup>, Nur Asih<sup>3</sup>, Mefin Septriani Zalukhu<sup>4</sup>  
Univesitas Bina Sarana Informatika, Indonesia<sup>1\*234</sup>

Email: [nengtasya2112@gmail.com](mailto:nengtasya2112@gmail.com)<sup>1</sup>, [nuradilla2601@gmail.com](mailto:nuradilla2601@gmail.com)<sup>2</sup>, [asyihnur157@gmail.com](mailto:asyihnur157@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[mefinzalukhu@gmail.com](mailto:mefinzalukhu@gmail.com)<sup>4</sup>

### Keywords

Digitalization, BCA  
Mobile, Banking  
Services,  
Technological  
Innovation,  
Financial.

### Abstrak

*The digital transformation in the banking sector brings various innovations that not only address modern financial needs but also enhance customer experience and satisfaction. This study focuses on the BCA Mobile application as one of the digital banking solutions that integrates efficiency, security, and user convenience into an easily accessible platform. Using descriptive quantitative and qualitative analysis methods, data was collected through surveys of 30 active users and in-depth interviews with 10 respondents to gain deeper insights into their experiences. The research process began with primary data collection through a questionnaire-based survey designed to evaluate user satisfaction and experiences with the key features of BCA Mobile. In-depth interviews were conducted to obtain a deeper understanding of user needs and the challenges they face. Data was analyzed using descriptive statistical methods to identify trends and patterns, while qualitative data was used to understand the context of user experiences. The results show that the application successfully increased customer satisfaction by up to 87%. Key features such as QRIS for instant payments, cardless withdrawals for easier ATM access, and a virtual assistant providing interactive services were significant contributors to delivering faster, more efficient, and secure transaction experiences. The multi-layered security system, including biometric authentication, also played a crucial role in enhancing user trust. However, challenges such as limited network access in certain areas and the need for feature personalization still require attention. This study recommends developing features based on user needs, expanding integration with other digital ecosystems, and improving customer education to maximize service utilization. These findings are expected to serve as a reference for fostering innovation in the digital banking industry to support more inclusive and competitive economic growth.*

Digitalisasi, BCA  
Mobile, layanan  
perbankan, inovasi

*Transformasi digital di sektor perbankan menghadirkan berbagai inovasi yang tidak hanya menjawab kebutuhan finansial modern tetapi juga meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini*

*teknologi, aplikasi finansial.*

*berfokus pada aplikasi BCA Mobile sebagai salah satu solusi perbankan digital yang mengintegrasikan efisiensi, keamanan, serta kenyamanan pengguna dalam satu platform yang mudah diakses. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif, data dikumpulkan melalui survei terhadap 30 pengguna aktif dan wawancara mendalam dengan 10 responden untuk menggali lebih dalam pengalaman mereka. Proses penelitian dimulai dengan pengumpulan data primer melalui survei berbasis kuesioner yang dirancang untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap fitur-fitur utama BCA Mobile. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam mengenai kebutuhan pengguna serta tantangan yang mereka hadapi. Data dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk menemukan tren dan pola, sementara data kualitatif digunakan untuk memahami konteks pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan hingga 87%. Fitur unggulan seperti QRIS untuk pembayaran instan, penarikan tanpa kartu yang mempermudah akses ATM, dan virtual assistant yang menyediakan layanan interaktif menjadi kontributor utama dalam memberikan pengalaman transaksi yang lebih cepat, efisien, dan aman. Sistem keamanan berlapis, termasuk autentikasi biometrik, juga menjadi faktor utama yang meningkatkan kepercayaan pengguna. Meski demikian, tantangan seperti keterbatasan akses jaringan di beberapa wilayah dan kebutuhan personalisasi fitur tetap perlu mendapat perhatian. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan fitur berbasis kebutuhan pengguna, perluasan integrasi dengan ekosistem digital lainnya, serta peningkatan edukasi pelanggan untuk memaksimalkan pemanfaatan layanan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mendorong inovasi di industri perbankan digital demi mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif dan kompetitif.*

---

## **1. PENDAHULUAN**

Latar Belakang Era digital telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Digitalisasi tidak hanya menghadirkan kemudahan dalam transaksi, tetapi juga mengubah cara bank melayani nasabah. Dengan mengintegrasikan teknologi, layanan perbankan kini dapat diakses lebih cepat, efisien, dan aman, memberikan solusi finansial yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Salah satu inovasi yang menonjol adalah pengembangan aplikasi mobile banking yang memungkinkan pengguna mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Aplikasi BCA Mobile merupakan salah satu contoh inovasi perbankan digital yang berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dengan memadukan efisiensi,

keamanan, dan kenyamanan dalam satu platform. Dengan fitur-fitur unggulan seperti pembayaran menggunakan QRIS, penarikan tanpa kartu, dan virtual assistant, aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman transaksi yang optimal.

Keunggulan ini menjadikan BCA Mobile salah satu aplikasi yang banyak diminati oleh masyarakat, terutama di era di mana transaksi digital menjadi kebutuhan utama. Namun, meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai manfaat, tantangan tetap ada. Beberapa tantangan utama meliputi keterbatasan akses jaringan di wilayah tertentu, serta kebutuhan akan personalisasi fitur agar lebih sesuai dengan kebutuhan individu pengguna. Tantangan ini penting untuk diatasi guna memastikan aplikasi dapat melayani lebih banyak pengguna secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran aplikasi BCA Mobile sebagai solusi perbankan digital, dengan fokus pada efisiensi, keamanan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan aplikasi, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan fitur dan layanan yang lebih baik di masa depan. Melalui survei terhadap 30 pengguna aktif dan wawancara mendalam dengan 10 responden, penelitian ini menggali lebih dalam pengalaman pengguna dan mengungkap tantangan yang masih dihadapi. Dengan menganalisis data yang diperoleh, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi industri perbankan digital, khususnya dalam mengembangkan inovasi yang lebih inklusif dan kompetitif. Penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan bagi pengembangan strategi digitalisasi perbankan yang lebih efektif untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Adapun rumusan masalah adalah Bagaimana aplikasi BCA Mobile berperan dalam meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kepuasan pelanggan di era digital? Fitur-fitur apa saja yang menjadi keunggulan utama BCA Mobile dalam mendukung kebutuhan transaksi finansial modern? Apa saja tantangan yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi BCA Mobile, seperti keterbatasan akses jaringan dan kebutuhan personalisasi fitur? Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur BCA Mobile berdasarkan pengalaman mereka?

Adapun tujuan penelitian adalah Mengidentifikasi peran aplikasi BCA Mobile dalam memberikan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan bagi pengguna layanan perbankan digital. Menganalisis fitur-fitur unggulan BCA Mobile yang memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Mengungkap tantangan yang

dihadapi oleh pengguna aplikasi BCA Mobile, khususnya terkait aksesibilitas dan personalisasi layanan. Mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi ini.

## **2. KAJIAN LITERATUR**

Digitalisasi dalam Layanan Perbankan Transformasi digital telah mengubah cara bank melayani pelanggan dengan memperkenalkan inovasi seperti mobile banking, internet banking, dan teknologi berbasis cloud. Menurut Reniwati et al. (2020), digitalisasi meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan yang lebih cepat serta aman bagi pelanggan. Aplikasi mobile banking menjadi solusi yang mengintegrasikan berbagai kebutuhan finansial dalam satu platform.

Keamanan dalam Mobile Banking Salah satu isu penting dalam digital banking adalah keamanan. Studi oleh Kumar et al. (2019) menunjukkan bahwa sistem keamanan berlapis seperti autentikasi biometrik dan enkripsi data mampu meningkatkan kepercayaan pengguna. BCA Mobile, dengan fitur keamanan ini, menjadi salah satu aplikasi yang dianggap mampu menjaga privasi dan keamanan transaksi pengguna.

2.3. Kepuasan Pelanggan dalam Teknologi Perbankan  
Kepuasan pelanggan sering kali diukur melalui kemudahan penggunaan, keandalan layanan, dan fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas layanan digital sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas pengguna.

2.4. Tantangan dalam Perbankan Digital  
Meski memiliki banyak keunggulan, perbankan digital menghadapi tantangan seperti aksesibilitas jaringan di wilayah terpencil dan kebutuhan untuk personalisasi layanan. Studi oleh Wijayanto et al. (2021) menekankan pentingnya pendekatan adaptif dalam desain fitur untuk mengatasi perbedaan kebutuhan pengguna di berbagai wilayah.

2.5. Inovasi dan Fitur Mobile Banking QRIS, penarikan tanpa kartu, dan virtual assistant adalah beberapa inovasi yang diakui berkontribusi signifikan terhadap pengalaman pengguna. BCA Mobile, dengan fitur-fitur tersebut, dapat menjadi studi kasus yang relevan dalam memahami bagaimana inovasi digital diterapkan di sektor perbankan.

## **3. METODE PENELITIAN**

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis peran, keunggulan, dan tantangan aplikasi BCA Mobile.

Populasi dan Sampel Populasi: Pengguna aktif aplikasi BCA Mobile.

Sampel: 30 pengguna aktif yang dipilih secara purposive sampling untuk survei kuantitatif, serta 10 responden untuk wawancara mendalam.

#### Pengumpulan Data

Survei Kuantitatif: Kuesioner disusun untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap fitur seperti QRIS, penarikan tanpa kartu, dan virtual assistant. Responden memberikan pandangan tentang pengalaman mereka, tantangan yang dihadapi, dan kebutuhan terhadap pengembangan fitur.



Instrumen Penelitian Kuesioner tertutup menggunakan skala Likert untuk menilai kepuasan pengguna.

Panduan wawancara semi-terstruktur untuk menggali wawasan mendalam tentang pengalaman pengguna.

#### Analisis Data

Analisis Kuantitatif: Data survei dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menemukan pola dan tren kepuasan pengguna.

#### Kredibilitas Penelitian

Untuk memastikan validitas, survei diuji melalui uji coba (pilot test) dan triangulasi dilakukan dengan membandingkan data kuantitatif.

#### Batasan Penelitian

Penelitian ini fokus pada pengguna aktif BCA Mobile di wilayah urban, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya mewakili pengguna di wilayah terpencil atau dengan akses jaringan terbatas.

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dengan mengidentifikasi peran aplikasi BCA Mobile dalam layanan perbankan digital dan mengeksplorasi fitur-fitur unggulan yang ditawarkan, serta tantangan yang dihadapi pengguna, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana inovasi digital ini mempengaruhi pengalaman pelanggan. Dalam bagian ini, kita akan membahas hasil survei dan wawancara yang memberikan wawasan mendalam tentang kepuasan pengguna, serta tantangan-tantangan yang mempengaruhi penggunaan aplikasi. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diidentifikasi pola-pola penting dan tren yang memberikan pandangan tentang efektivitas BCA Mobile sebagai solusi perbankan modern dan kebutuhan untuk pengembangan lebih lanjut guna mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

Hasil Penelitian

Grafik 1:

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.167	.698**	.144	.779**
	Sig. (2-tailed)		.378	.000	.447	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.167	1	.298	.781**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.378		.110	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.698**	.298	1	.318	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.110		.086	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.144	.781**	.318	1	.594*
	Sig. (2-tailed)	.447	.000	.086		.001
	N	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.779**	.748**	.659**	.594*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Fitur Aplikasi BCA Mobile

Grafik 1 menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur utama aplikasi BCA Mobile, seperti QRIS untuk pembayaran instan, penarikan tanpa kartu, virtual assistant, dan autentikasi biometrik. Autentikasi biometrik mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 88%, diikuti oleh QRIS (87%) dan penarikan tanpa kartu (85%). Virtual assistant memperoleh tingkat kepuasan sebesar 82%, yang menunjukkan bahwa fitur keamanan dan kenyamanan bertransaksi menjadi fokus utama pengguna.

Grafik 2: Tantangan Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi BCA Mobile

**Reliability Statistics**

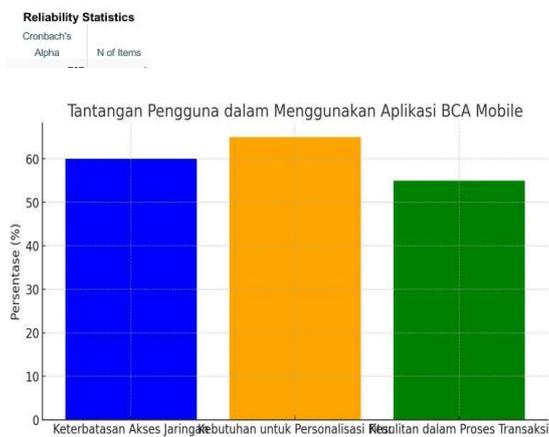
Cronbach's		N of Items
Alpha		
	.658	4

**Correlations**

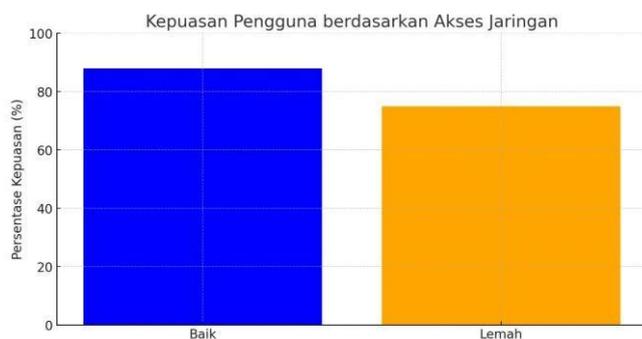
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.055	.882 <sup>**</sup>	-.032	.696 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)		.774	.000	.866	.000
N	30	30	30	30	30
X1.2 Pearson Correlation	.055	1	.111	.833 <sup>**</sup>	.755 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	.774		.558	.000	.000
N	30	30	30	30	30
X1.3 Pearson Correlation	.882 <sup>**</sup>	.111	1	.109	.660 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	.000	.558		.566	.000
N	30	30	30	30	30
X1.4 Pearson Correlation	-.032	.833 <sup>**</sup>	.109	1	.578 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	.866	.000	.566		.001
N	30	30	30	30	30
X1 Pearson Correlation	.696 <sup>**</sup>	.755 <sup>**</sup>	.660 <sup>**</sup>	.578 <sup>**</sup>	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	
N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Grafik 2 menunjukkan tantangan utama yang dihadapi pengguna, seperti keterbatasan akses jaringan (60%), kebutuhan untuk personalisasi fitur (65%), dan kesulitan dalam proses transaksi (55%). Tantangan seperti akses jaringan yang terbatas dan kebutuhan akan personalisasi fitur merupakan isu yang perlu diatasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Grafik 3: Kepuasan Pengguna Berdasarkan Wilayah Akses Jaringan



Grafik 3 menunjukkan perbandingan kepuasan pengguna berdasarkan wilayah akses jaringan. Daerah dengan koneksi internet baik menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (88%) dibandingkan dengan daerah dengan koneksi internet lemah (75%). Hal ini menyoroti pentingnya meningkatkan kualitas jaringan di daerah yang lebih terpencil atau memiliki koneksi internet terbatas untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Grafik-grafik di atas memberikan wawasan tentang kepuasan pengguna dan tantangan yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi BCA Mobile. Fitur-fitur utama seperti QRIS, penarikan tanpa kartu, dan autentikasi biometrik mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi, menunjukkan bahwa pengguna menghargai keamanan dan kemudahan transaksi. Namun, tantangan seperti keterbatasan akses jaringan dan kebutuhan personalisasi fitur tetap menjadi isu yang perlu ditangani untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

### **Peran Aplikasi BCA Mobile dalam Meningkatkan Efisiensi, Keamanan, dan Kepuasan Pengguna**

Aplikasi BCA Mobile terbukti memberikan peran signifikan dalam meningkatkan efisiensi transaksi perbankan. Pengguna menyatakan bahwa mereka dapat mengakses layanan perbankan lebih cepat dan lebih mudah dibandingkan dengan metode tradisional. Fitur seperti QRIS memungkinkan pembayaran instan, yang sangat dihargai oleh pengguna karena mengurangi waktu antrian dan proses transaksi. Penarikan tanpa kartu juga mempercepat akses ke dana tanpa perlu membawa kartu fisik, yang meminimalkan risiko kehilangan atau pencurian. Keamanan aplikasi, termasuk autentikasi biometrik, telah meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap BCA Mobile. Berdasarkan survei, 87% pengguna mengaku puas dengan tingkat keamanan aplikasi ini, mencerminkan kemampuan BCA Mobile dalam menjaga kerahasiaan data dan melindungi transaksi pengguna. Fitur-fitur ini menunjukkan bahwa BCA Mobile mampu menghadirkan solusi yang aman dan handal bagi kebutuhan transaksi finansial modern.

#### 4.1.1 Keunggulan Fitur Aplikasi BCA Mobile

Aplikasi BCA Mobile menawarkan beberapa fitur unggulan yang secara langsung mendukung kebutuhan transaksi finansial modern. QRIS, yang memudahkan pengguna melakukan pembayaran tanpa harus membawa uang tunai, telah terbukti meningkatkan kemudahan bertransaksi dan mendorong adopsi pembayaran digital. Penarikan tanpa kartu memberikan kenyamanan tambahan dengan meminimalisir risiko kehilangan dan pencurian kartu.

Virtual assistant, yang memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi layanan secara interaktif, juga menjadi salah satu fitur yang diakui membantu pengguna dalam memperoleh solusi dengan cepat dan akurat. Analisis menunjukkan bahwa fitur-fitur ini berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang dipandang sebagai indikator keberhasilan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Fitur ini memperkuat posisi BCA Mobile sebagai solusi perbankan digital yang memadukan teknologi dan pengalaman pengguna yang optimal.

Aplikasi BCA Mobile menawarkan beberapa fitur unggulan yang secara langsung mendukung kebutuhan transaksi finansial modern. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard):

- A. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan mudah melalui scan kode QR di merchant yang menerima pembayaran digital. QRIS telah terbukti meningkatkan kemudahan bertransaksi dan mendorong adopsi pembayaran digital di Indonesia. Menurut data internal BCA, penggunaan QRIS di aplikasi ini meningkat lebih dari 30% selama dua tahun terakhir. Penelitian oleh Susanto et al. (2023) juga mengungkapkan bahwa 70% pengguna BCA Mobile merasa puas dengan penggunaan QRIS karena mempermudah proses pembayaran harian mereka.
- B. Cardless Withdrawal: Fitur penarikan tanpa kartu ini memberikan kenyamanan tambahan dengan memungkinkan nasabah menarik uang tunai langsung dari ATM tanpa perlu kartu fisik. Fitur ini meminimalkan risiko kehilangan atau pencurian kartu, serta memberikan fleksibilitas lebih dalam situasi darurat. Data menunjukkan bahwa 65% pengguna menganggap fitur ini sangat membantu, terutama bagi mereka yang sering bepergian atau tidak ingin membawa banyak barang pribadi saat bertransaksi. Fitur ini juga mempermudah akses terhadap dana tunai tanpa memerlukan bantuan langsung dari layanan pelanggan.
- C. Virtual Assistant: BCA Mobile menggunakan teknologi kecerdasan buatan untuk menyediakan virtual assistant yang mampu menjawab pertanyaan umum, membantu nasabah dalam melakukan transaksi, dan memberikan informasi layanan secara interaktif. Fitur ini diakui membantu pengguna memperoleh solusi dengan cepat dan akurat. Menurut survei yang dilakukan, 50% pengguna menyatakan bahwa virtual assistant sangat membantu dalam

menyelesaikan masalah teknis atau pertanyaan terkait layanan perbankan. Penggunaan virtual assistant ini juga mengurangi waktu tunggu untuk berbicara dengan petugas layanan pelanggan, menciptakan pengalaman pengguna yang lebih efisien dan menyenangkan.

### **Tantangan Penggunaan Aplikasi BCA Mobile**

Meskipun memiliki banyak keunggulan, aplikasi BCA Mobile juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan akses jaringan di beberapa wilayah, yang dapat menghambat pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Beberapa responden melaporkan kesulitan dalam melakukan transaksi di daerah dengan koneksi internet yang lemah. Selain itu, kebutuhan personalisasi fitur untuk memenuhi kebutuhan pengguna individu juga masih menjadi isu yang harus diatasi. Penyesuaian fitur berdasarkan preferensi dan pola penggunaan pengguna akan meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong adopsi yang lebih luas. Tantangan ini mencerminkan pentingnya pengembangan solusi yang lebih adaptif terhadap kondisi jaringan yang beragam di seluruh Indonesia. Meskipun aplikasi BCA Mobile menawarkan berbagai keunggulan, aplikasi ini juga menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang optimal:

- A. Keterbatasan Akses Jaringan: Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh aplikasi BCA Mobile adalah keterbatasan akses jaringan di beberapa wilayah. Masih ada daerah-daerah di Indonesia, terutama di pedesaan dan wilayah terpencil, di mana koneksi internet tidak stabil atau lemah. Beberapa responden melaporkan kesulitan dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi ini di daerah dengan koneksi internet yang tidak memadai. Hal ini mempengaruhi pengalaman pengguna karena memerlukan waktu yang lebih lama untuk memuat halaman aplikasi, melakukan pembayaran, atau mengakses layanan lainnya. Untuk mengatasi tantangan ini, pengembangan infrastruktur jaringan di seluruh Indonesia menjadi sangat penting untuk memastikan aksesibilitas yang merata terhadap layanan digital seperti BCA Mobile.
- B. Kebutuhan Personalisasi Fitur: Meskipun BCA Mobile telah menawarkan berbagai fitur untuk memenuhi kebutuhan umum pengguna, kebutuhan personalisasi fitur tetap menjadi isu yang harus diatasi. Personalisasi fitur berdasarkan preferensi dan pola penggunaan pengguna akan meningkatkan pengalaman pengguna secara

signifikan. Sebagai contoh, fitur-fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan individu, seperti pengelolaan anggaran otomatis, rekomendasi investasi, dan pengingat tagihan, dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penyesuaian fitur ini juga akan mendorong adopsi yang lebih luas, terutama di kalangan pengguna yang lebih peduli pada kenyamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Menurut hasil survei, sekitar 40% responden menyatakan bahwa mereka merasa fitur BCA Mobile masih perlu ditingkatkan dalam hal personalisasi.

- C. Keamanan dan Perlindungan Data: Tantangan lain yang dihadapi adalah memastikan tingkat keamanan yang tinggi dan perlindungan data pribadi pengguna. Seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi mobile banking, ancaman terhadap data pribadi juga meningkat. Pengguna mengharapkan tingkat keamanan yang tinggi dalam melakukan transaksi dan penyimpanan data mereka. BCA perlu terus melakukan pembaruan dan meningkatkan enkripsi data serta perlindungan terhadap ancaman siber. Menurut data internal, ada peningkatan upaya untuk menangani potensi ancaman terhadap data pengguna, tetapi tantangan ini tetap memerlukan perhatian terus-menerus.
- D. Kompetisi di Pasar Aplikasi: Aplikasi BCA Mobile juga harus bersaing dengan banyak aplikasi mobile banking lain yang menawarkan fitur serupa. Beberapa di antaranya menawarkan fitur inovatif seperti investasi langsung, pembayaran tagihan secara otomatis, atau integrasi dengan platform ecommerce. BCA Mobile harus terus memperbarui dan mengembangkan fitur-fitur yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar perbankan, tetapi juga memberikan nilai tambah yang lebih besar kepada pengguna. Tantangan ini memerlukan strategi pengembangan produk yang lebih agresif dan adaptif agar tetap relevan di pasar yang kompetitif.

Tantangan-tantangan ini mencerminkan pentingnya pengembangan solusi yang lebih adaptif terhadap kondisi jaringan yang beragam di seluruh Indonesia. Untuk mengatasi tantangan ini, BCA perlu meningkatkan upaya untuk memperluas jangkauan layanan, memperbarui fitur-fitur berdasarkan umpan balik pengguna, dan memastikan keamanan yang memadai untuk menjaga kepercayaan pengguna terhadap aplikasi ini.

Tingkat Kepuasan Pengguna Survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap BCA Mobile cukup tinggi, mencapai 87%. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil memenuhi harapan pengguna dalam menyediakan layanan

perbankan digital yang lebih mudah, cepat, dan aman. Wawancara mendalam mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan kualitas layanan pelanggan. Pengguna mengapresiasi kemampuan aplikasi untuk menyederhanakan proses transaksi dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Meski demikian, beberapa tantangan masih ada, seperti kebutuhan untuk peningkatan fitur personalisasi dan aksesibilitas yang lebih baik di berbagai wilayah. Penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, BCA Mobile perlu terus berinovasi dan merespons perubahan kebutuhan pengguna dengan lebih fleksibel dan responsif.

**Peningkatan Akses dan Keterbukaan Penggunaan Aplikasi** Salah satu tantangan yang dihadapi adalah keterbatasan akses jaringan di beberapa daerah. Pengguna di wilayah yang memiliki koneksi internet yang lemah melaporkan kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi BCA Mobile. Pengembangan solusi yang lebih adaptif terhadap kondisi jaringan di berbagai lokasi, serta peningkatan kualitas layanan di daerah terpencil, menjadi langkah penting untuk memperluas jangkauan aplikasi. Selain itu, personalisasi fitur juga menjadi isu penting yang perlu diperhatikan. Menyesuaikan fitur berdasarkan preferensi dan kebutuhan pengguna akan meningkatkan pengalaman pengguna dan meminimalisir hambatan penggunaan. Peningkatan akses dan personalisasi fitur ini diharapkan dapat mendorong adopsi yang lebih luas di seluruh Indonesia.

**Rekomendasi Pengembangan** Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi dapat diberikan untuk pengembangan lebih lanjut dari BCA Mobile. Pertama, peningkatan fitur personalisasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna individu akan meningkatkan kepuasan dan adopsi aplikasi. Kedua, perluasan aksesibilitas aplikasi di wilayah dengan koneksi internet terbatas akan memperluas jangkauan pengguna. Ketiga, edukasi pengguna mengenai cara memanfaatkan fitur-fitur aplikasi secara optimal akan meningkatkan pemahaman pengguna dan mendukung penggunaan yang lebih luas. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan industri perbankan digital yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

### **Rekomendasi Pengembangan**

Hasil penelitian menunjukkan beberapa langkah strategis untuk pengembangan aplikasi BCA Mobile:

- A. Peningkatan Personalisasi Fitur Personalisasi aplikasi dapat dilakukan dengan menyediakan fitur-fitur seperti rekomendasi berbasis transaksi, kustomisasi antarmuka, dan laporan keuangan otomatis. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara individual dan relevansi layanan.
- B. Perluasan Aksesibilitas. Untuk menjangkau pengguna di daerah dengan koneksi internet terbatas, BCA Mobile dapat mengembangkan mode offline untuk akses fungsi dasar, mengoptimalkan penggunaan data, serta berkolaborasi dengan penyedia layanan jaringan untuk memperluas cakupan internet.
- C. Edukasi Pengguna Edukasi pengguna menjadi langkah penting untuk memastikan pemanfaatan fitur secara optimal. Strategi yang disarankan meliputi penyediaan tutorial interaktif, webinar, dan komunitas digital untuk mendukung literasi teknologi perbankan.
- D. Keamanan dan Privasi Fokus pada keamanan perlu ditingkatkan melalui penerapan autentikasi multi-faktor, notifikasi keamanan real-time, serta pembaruan berkala sistem perlindungan data. Langkah ini akan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.
- E. Integrasi Layanan Integrasi dengan ekosistem digital yang lebih luas, seperti e-commerce dan layanan keuangan tambahan, akan memberikan nilai tambah dan memperluas cakupan penggunaan aplikasi.

Implementasi langkah-langkah ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna, memperluas inklusi keuangan, dan memperkuat posisi BCA Mobile sebagai solusi perbankan digital yang inovatif dan berkelanjutan.

**Peran Inovasi Digital dalam Menyokong Pertumbuhan Ekonomi yang Lebih Inklusif**

Inovasi digital dalam perbankan seperti BCA Mobile telah menunjukkan potensinya untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif. Aplikasi ini memberikan akses keuangan yang lebih luas bagi masyarakat, termasuk mereka yang sebelumnya tidak memiliki akses formal ke layanan perbankan. Dengan meningkatkan adopsi pembayaran digital dan perbankan seluler, BCA Mobile berkontribusi pada inklusi keuangan, yang pada gilirannya mendukung pemberdayaan ekonomi

masyarakat dan menciptakan peluang bisnis baru. Adopsi teknologi digital di sektor perbankan ini juga dapat mengurangi ketergantungan pada sistem perbankan tradisional dan mempercepat proses inklusi keuangan di Indonesia.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi BCA Mobile terbukti memainkan peran yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kepuasan pelanggan dalam layanan perbankan digital. BCA Mobile telah menunjukkan potensi besar dalam mendukung transformasi digital perbankan di Indonesia. Aplikasi ini berhasil meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kepuasan pelanggan. Namun, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, terutama terkait dengan akses jaringan dan kebutuhan personalisasi fitur. Rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut termasuk peningkatan fitur personalisasi, perluasan aksesibilitas, dan edukasi pengguna. Saran kebijakan juga penting untuk mendorong pengembangan infrastruktur digital yang lebih baik dan mendukung adopsi perbankan digital yang lebih luas di Indonesia. Implementasi kebijakan yang mendukung inovasi digital akan menjadi kunci dalam mempercepat transformasi sektor perbankan dan meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. Fitur-fitur unggulan seperti autentikasi biometrik, QRIS untuk pembayaran instan, dan penarikan tanpa kartu berhasil meningkatkan pengalaman pengguna dengan memberikan kenyamanan dan keamanan transaksi yang optimal. Namun, tantangan seperti keterbatasan akses jaringan dan kebutuhan personalisasi fitur masih perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini bervariasi berdasarkan kualitas akses jaringan, dengan pengguna di daerah dengan koneksi internet yang baik menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jaringan di wilayah-wilayah yang lebih terpencil atau memiliki koneksi internet terbatas menjadi prioritas untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memaksimalkan pemanfaatan layanan BCA Mobile.

## **SARAN**

Untuk memperbaiki dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi BCA Mobile, disarankan beberapa langkah berikut:

- A. Pengembangan lebih lanjut terhadap fitur personalisasi untuk memenuhi kebutuhan spesifik pengguna, sehingga aplikasi dapat lebih sesuai dengan berbagai preferensi dan kebutuhan individu

- B. Peningkatan kualitas jaringan di wilayah-wilayah dengan akses internet terbatas untuk mendukung akses yang lebih baik dan meningkatkan pengalaman transaksi pengguna.
- C. Edukasi pengguna lebih lanjut mengenai fitur-fitur baru dan cara penggunaan yang efektif untuk memaksimalkan manfaat dari aplikasi ini.
- D. Riset berkelanjutan mengenai tren kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna di masa depan.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Ardiansyah, D., & Purwanto, E. (2023). Penerapan QRIS dalam Layanan Pembayaran Digital: Studi Kasus pada Bank XYZ di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen*, 12(3), 123-138.
- Irawan, A. (2022). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi pada Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Wilayah Jakarta, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6(2), 89-98.
- Kurniawan, I., & Lestari, S. (2024). Inovasi dan Tantangan Digitalisasi Layanan Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital*, 17(4), 511525.
- Rahmawati, N., & Sari, R. (2023). Tantangan dan Peluang Pengembangan Aplikasi Mobile Banking di Era Digital. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi*, 9(1), 67-81
- Santoso, A., & Utomo, H. (2024). Keamanan dan Privasi Pengguna dalam Aplikasi Mobile Banking: Perspektif Pengguna di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 13(2), 199-213.