

ANALISIS TRANSFORMASI OPERASIONAL LAYANAN MOBILE BANKING DARI M-BCA MENJADI myBCA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DIGITAL BANKING UNTUK KEPUASAN NASABAH DI WILAYAH JABODETABEK

Achmad Musthafa Mulyana ^{a*)}, Satria yunas marzuki ^{a)}

^{a)} Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia

^{*)}e-mail korespondensi: mulyanamustofa23@gmail.com

Article history: received 06 Juni 2026; revised 20 Juni 2026; accepted 26 Juli 2026

DOI : <https://doi.org/10.33751/jmp.v14i01.229>

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi operasional layanan mobile banking dari m-BCA menjadi myBCA terhadap kualitas layanan digital banking dan kepuasan nasabah. Transformasi layanan mobile banking menjadi penting seiring meningkatnya kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan digital yang mudah, cepat, aman, terintegrasi, dan sesuai dengan perkembangan teknologi. Dalam penelitian ini, transformasi operasional layanan mobile banking dilihat melalui dimensi integrasi layanan, efisiensi proses, kemudahan akses, pembaruan fitur, dan keamanan sistem. Kualitas layanan digital banking berperan sebagai variabel intervening yang mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan layanan, perkembangan berkelanjutan, dan kelengkapan fitur. Sementara itu, kepuasan nasabah diukur berdasarkan kesesuaian harapan, kepuasan terhadap kinerja layanan, kenyamanan penggunaan, rasa aman, dan niat menggunakan kembali aplikasi myBCA. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Central Asia yang menggunakan aplikasi myBCA, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling melalui metode purposive sampling. Jumlah sampel penelitian ditetapkan sebanyak 165 responden. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah menggunakan dan pernah melakukan transaksi melalui aplikasi myBCA. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian manajemen layanan digital banking serta menjadi bahan evaluasi bagi perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Transformasi Operasional, Mobile Banking, myBCA, Kualitas Layanan Digital Banking, Kepuasan Nasabah.

Analysis of the Operational Transformation of Mobile Banking Services from M-BCA to Mybca in Improving the Quality of Digital Banking Services for Customer Satisfaction in the Greater Jakarta Region

Abstract. This study aims to analyze the effect of the operational transformation of mobile banking services from m-BCA to myBCA on digital banking service quality and customer satisfaction. The transformation of mobile banking services has become increasingly important along with customers' growing need for digital banking services that are easy, fast, secure, integrated, and aligned with technological developments. In this study, the operational transformation of mobile banking services is measured through the dimensions of service integration, process efficiency, access convenience, feature updates, and system security. Digital banking service quality acts as an intervening variable, consisting of ease of use, service speed, service security, continuous improvement, and feature completeness. Meanwhile, customer satisfaction is measured based on expectation fulfillment, satisfaction with service performance, user convenience, sense of security, and intention to reuse the myBCA application. This research uses a quantitative approach with descriptive and associative methods. The population in this study consists of Bank Central Asia customers who use the myBCA application, with the sampling technique using non-probability sampling through the purposive sampling method. The sample size is set at 165 respondents. Primary data are collected through questionnaires distributed to respondents who have used and conducted transactions through the myBCA application. The results of this study are expected to contribute to the development of digital banking service management studies and serve as an evaluation reference for banking institutions in improving service quality and customer satisfaction.

Keywords: Operational Transformation, Mobile Banking, myBCA, Digital Banking Service Quality, Customer Satisfaction.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah struktur persaingan industri perbankan dari layanan berbasis kantor menuju ekosistem layanan yang terintegrasi melalui perangkat seluler. Transformasi digital bukan sekadar mengalihkan transaksi konvensional ke dalam aplikasi, melainkan perubahan menyeluruh terhadap proses operasional, penciptaan nilai, struktur organisasi, pengalaman pelanggan, dan kemampuan perusahaan dalam merespons perubahan lingkungan. Vial (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital terjadi ketika pemanfaatan teknologi memicu perubahan strategis dan struktural dalam organisasi. Sejalan dengan itu, Verhoef et al. (2021) menegaskan bahwa transformasi digital mencakup tahapan digitization, digitalization, dan digital transformation yang menuntut perusahaan membangun kapabilitas baru agar mampu memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin dinamis. Dalam industri perbankan, transformasi tersebut diwujudkan melalui integrasi rekening dan layanan, otomatisasi proses transaksi, peningkatan keamanan, pembaruan fitur, serta penyediaan pengalaman layanan yang cepat dan mudah.

Transformasi layanan perbankan digital menjadi semakin relevan di Indonesia karena didukung oleh pertumbuhan penggunaan internet yang konsisten. Pada tahun 2024, jumlah pengguna internet Indonesia mencapai 221.563.479 jiwa dari populasi sebanyak 278.696.200 jiwa, dengan tingkat penetrasi sebesar 79,5%. Peningkatan konektivitas tersebut memperluas peluang masyarakat untuk menggunakan layanan keuangan melalui perangkat bergerak. Bank Indonesia (2024) juga melaporkan bahwa volume transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh, terutama melalui mobile banking dan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Kondisi ini menunjukkan bahwa kanal digital telah berubah dari layanan pelengkap menjadi salah satu infrastruktur utama interaksi antara bank dan nasabah.

Pertumbuhan penggunaan layanan digital turut mendorong perbankan untuk mengembangkan aplikasi yang lebih terintegrasi. PT Bank Central Asia Tbk. merespons perubahan tersebut melalui pengembangan myBCA sebagai platform digital yang secara bertahap melengkapi fungsi layanan m-BCA. Melalui satu BCA ID, myBCA memungkinkan nasabah mengakses sejumlah rekening dan produk BCA dalam satu aplikasi, sehingga pengelolaan transaksi menjadi lebih terpusat. Sepanjang tahun 2024, transaksi melalui myBCA dilaporkan mencapai sekitar 6,9 miliar transaksi, jumlah pengguna mencapai 7,7 juta, dan frekuensi transaksi meningkat sekitar 128% secara tahunan (PT Bank Central Asia Tbk., 2025). Pertumbuhan tersebut memperlihatkan penerimaan pasar yang kuat, tetapi tingginya volume transaksi belum dengan sendirinya membuktikan bahwa transformasi operasional telah menghasilkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah yang optimal.

Perubahan dari m-BCA menuju myBCA perlu dipahami sebagai transformasi operasional karena mencakup perubahan pada integrasi layanan, efisiensi proses, kemudahan akses, pembaruan fitur, dan keamanan sistem. Kim et al. (2023) menjelaskan bahwa keberlanjutan penggunaan mobile banking dipengaruhi oleh kualitas informasi, nilai utilitarian, kemudahan penggunaan, kegunaan, dan atribut desain aplikasi. Artinya, keberhasilan transformasi aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan bank menerjemahkan teknologi tersebut menjadi manfaat yang dapat dirasakan pengguna. Dalam konteks Indonesia, Anggraini et al. (2024) menemukan bahwa ulasan pengguna aplikasi perbankan digital banyak berkaitan dengan keamanan, kemudahan penggunaan, dukungan layanan, serta performa dan kelengkapan fungsi aplikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman operasional sehari-hari menjadi dasar penting dalam pembentukan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan digital.

Pemanfaatan layanan digital juga berkaitan dengan kesiapan dan literasi teknologi pengguna. Hardhienata et al. (2021), yang melibatkan Yudhie Suchyadi dari Universitas Pakuan, mengemukakan bahwa literasi teknologi mencakup keterampilan penggunaan, pemahaman kritis, serta kemampuan komunikatif dalam memanfaatkan teknologi. Suchyadi et al. (2024) selanjutnya menunjukkan bahwa pendampingan penggunaan multimedia dapat meningkatkan penguasaan dan pemanfaatan teknologi oleh pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sementara itu, Sudarjat et al. (2025) menegaskan bahwa penguatan literasi digital dapat meningkatkan motivasi dan kemampuan pengguna dalam berinteraksi dengan media berbasis teknologi. Meskipun ketiga penelitian tersebut dilakukan dalam konteks pendidikan, prinsip yang dihasilkannya relevan untuk menjelaskan bahwa keberhasilan suatu layanan digital turut dipengaruhi oleh kejelasan sistem, kemudahan dipelajari, dan kemampuan pengguna memahami fungsi-fungsi teknologi. Oleh sebab itu, transformasi myBCA perlu disertai desain layanan yang inklusif agar dapat digunakan oleh nasabah dengan tingkat literasi digital yang beragam.

Kualitas layanan digital banking merupakan evaluasi nasabah terhadap performa layanan yang mereka terima melalui kanal digital. Kualitas tersebut tercermin dalam kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, ketersediaan sistem, keamanan, kelengkapan fitur, akurasi informasi, dan kemampuan bank merespons permasalahan pengguna. Çalli (2023) menunjukkan bahwa ulasan pengguna aplikasi dapat mengungkap aspek-aspek kualitas layanan yang secara langsung memengaruhi kepuasan. Hussain et al. (2023) juga menemukan bahwa ulasan positif dan negatif pengguna mobile banking membentuk dimensi kualitas yang berbeda, sehingga bank perlu memperhatikan pengalaman pengguna secara berkelanjutan, bukan hanya mengandalkan indikator transaksi internal. Dengan demikian, kualitas layanan digital merupakan hasil nyata yang dirasakan nasabah setelah kebijakan transformasi operasional diterapkan.

Selain kemudahan dan performa aplikasi, keamanan merupakan elemen kritis dalam kualitas layanan mobile banking. Nasabah memberikan informasi identitas, data rekening, dan otorisasi transaksi melalui perangkat yang terhubung dengan internet sehingga kerentanan sistem dapat menimbulkan risiko finansial maupun psikologis. Apau dan Lallie (2022) menemukan bahwa persepsi keamanan, kepercayaan terhadap teknologi, dan kepercayaan institusional memengaruhi niat menggunakan aplikasi mobile banking. Rafii et al. (2024) juga menunjukkan bahwa *perceived security* dan *ease of use* berperan dalam membentuk

kepuasan pengguna melalui kepercayaan pada aplikasi mobile banking BCA. Oleh karena itu, pengembangan myBCA perlu memberikan jaminan keamanan yang tidak hanya kuat secara teknis, tetapi juga mudah dipahami dan dirasakan oleh nasabah melalui autentikasi yang andal, perlindungan data, notifikasi transaksi, serta mekanisme penyelesaian masalah yang responsif.

Kualitas layanan digital yang baik pada akhirnya diharapkan meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan terbentuk ketika pengalaman aktual penggunaan layanan sesuai dengan atau melampaui harapan sebelumnya. Ayinaddis et al. (2023) membuktikan bahwa kecepatan, keandalan, dan daya tanggap layanan perbankan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Bashir et al. (2023) juga menemukan bahwa kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara positif memengaruhi kepuasan pengguna e-banking. Dalam penggunaan berkelanjutan, kepuasan bahkan berperan sebagai mekanisme yang menjembatani hubungan antara kualitas layanan mobile banking dan niat nasabah untuk terus menggunakan aplikasi (Pokhrel & K.C., 2024). Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa investasi teknologi baru akan menghasilkan nilai bisnis apabila perubahan tersebut diterima nasabah sebagai peningkatan kualitas pengalaman layanan.

Pada layanan BCA, integrasi antara kanal digital dan layanan dasar perbankan juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Lie dan Agrippina (2024) menemukan bahwa kualitas integrasi omnichannel dan nilai yang dirasakan berperan dalam membentuk kepuasan serta loyalitas nasabah BCA. Sementara itu, Tsaqib et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BCA Mobile. Kedua penelitian tersebut memberikan bukti bahwa kepuasan nasabah BCA berkaitan erat dengan konsistensi layanan, kemudahan transaksi, serta kemampuan sistem membangun kepercayaan. Namun, penelitian tersebut belum secara khusus menempatkan transformasi operasional dari m-BCA menuju myBCA sebagai faktor awal yang membentuk kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah.

Kajian terdahulu umumnya memiliki tiga keterbatasan. Pertama, sebagian penelitian berfokus pada kualitas layanan digital dan kepuasan tanpa menganalisis transformasi operasional yang melatarbelakangi terbentuknya kualitas layanan tersebut (Ayinaddis et al., 2023; Bashir et al., 2023). Kedua, penelitian berbasis ulasan aplikasi lebih banyak mengidentifikasi dimensi kualitas dan sumber ketidakpuasan, tetapi belum menguji hubungan kausal antara transformasi operasional, kualitas layanan digital, dan kepuasan pengguna (Anggraini et al., 2024; Çallı, 2023; Hussain et al., 2023). Ketiga, penelitian pada layanan BCA lebih banyak membahas kemudahan, keamanan, integrasi kanal, dan kepercayaan secara terpisah, bukan proses migrasi atau transformasi dari aplikasi lama menuju platform baru (Lie & Agrippina, 2024; Rafii et al., 2024; Tsaqib et al., 2025). Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai mekanisme bagaimana transformasi operasional aplikasi mobile banking meningkatkan kepuasan nasabah melalui kualitas layanan digital.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan model yang menghubungkan transformasi operasional layanan mobile banking, kualitas layanan digital banking, dan kepuasan nasabah dalam konteks perubahan dari m-BCA menuju myBCA. Transformasi operasional ditempatkan sebagai variabel yang mencerminkan tindakan dan perubahan yang dilakukan bank, sedangkan kualitas layanan digital diposisikan sebagai evaluasi pengguna terhadap hasil perubahan tersebut. Pemisahan konseptual ini memungkinkan penelitian menjelaskan apakah transformasi yang dilakukan BCA secara langsung meningkatkan kepuasan atau terlebih dahulu harus diwujudkan dalam bentuk layanan yang mudah, cepat, aman, berkembang secara berkelanjutan, dan memiliki fitur yang lengkap.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh transformasi operasional layanan mobile banking terhadap kualitas layanan digital banking pada aplikasi myBCA; menganalisis pengaruh kualitas layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah; serta menganalisis pengaruh transformasi operasional layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah melalui kualitas layanan digital banking. Penelitian dilakukan terhadap pengguna myBCA di wilayah Jabodetabek, yang merepresentasikan kawasan dengan intensitas penggunaan teknologi dan layanan keuangan digital yang relatif tinggi. Hasil penelitian diharapkan memperkuat kajian mengenai transformasi layanan perbankan digital sekaligus memberikan dasar evaluasi bagi BCA dalam meningkatkan integrasi fitur, keandalan sistem, keamanan, kemudahan penggunaan, dan pengalaman nasabah.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menganalisis hubungan kausal antara transformasi operasional layanan *mobile banking*, kualitas layanan *digital banking*, dan kepuasan nasabah. Populasi penelitian adalah nasabah Bank Central Asia (BCA) di wilayah Jabodetabek yang menggunakan aplikasi myBCA dan pernah melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan karena jumlah populasi pengguna myBCA secara pasti tidak diketahui dan hanya pengguna yang memiliki pengalaman relevan yang dapat memberikan penilaian terhadap variabel penelitian. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup dengan skala Likert kepada responden. Setelah proses penyaringan, sebanyak 207 kuesioner yang memenuhi kriteria digunakan dalam analisis. Pendekatan survei kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara sistematis serta pengujian hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik (Creswell & Creswell, 2018; Sekaran & Bougie, 2019).

Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Analisis dilakukan dalam dua tahap, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Model pengukuran dievaluasi melalui nilai *outer loading*, *average variance extracted* (AVE), validitas diskriminan, Cronbach's alpha, dan *composite reliability*. Selanjutnya, model struktural dinilai berdasarkan koefisien jalur, nilai (R^2), (Q^2), dan (f^2), sedangkan signifikansi pengaruh langsung dan tidak langsung diuji melalui prosedur *bootstrapping* pada taraf signifikansi 5%.

Pengujian pengaruh tidak langsung digunakan untuk menentukan peran kualitas layanan digital sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara transformasi operasional dan kepuasan nasabah. PLS-SEM sesuai digunakan karena penelitian ini mengembangkan model prediktif dengan beberapa konstruk laten dan menguji hubungan langsung maupun mediasi secara simultan (Hair et al., 2021).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Setelah proses penyaringan, sebanyak 207 kuesioner dinyatakan memenuhi kriteria dan digunakan dalam analisis. Seluruh responden merupakan nasabah BCA di wilayah Jabodetabek, menggunakan aplikasi myBCA, dan pernah melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Responden perempuan berjumlah 116 orang (56%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 91 orang (44%). Berdasarkan pendidikan terakhir, kelompok terbesar merupakan lulusan SMA/SMK/ sederajat sebanyak 86 orang (41,5%), diikuti lulusan sarjana sebanyak 70 orang (33,8%), diploma sebanyak 44 orang (21,3%), dan pascasarjana sebanyak tujuh orang (3,4%). Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi karyawan swasta sebanyak 68 orang (32,9%), pelajar atau mahasiswa sebanyak 46 orang (22,2%), pegawai negeri sebanyak 44 orang (21,3%), wirausaha sebanyak 43 orang (20,8%), dan pekerjaan lainnya sebanyak enam orang (2,9%).

Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna myBCA yang diteliti berasal dari kelompok pendidikan menengah dan tinggi serta memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam. Karakteristik ini relevan karena penerimaan terhadap layanan mobile banking dapat dipengaruhi oleh kemampuan beradaptasi dengan teknologi, intensitas transaksi, dan kebutuhan fitur digital. Kim et al. (2023) menjelaskan bahwa keberlanjutan penggunaan mobile banking berkaitan dengan kegunaan, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan desain aplikasi yang sesuai dengan karakteristik pengguna.

Hasil Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa ketiga variabel berada dalam kategori cukup tinggi. Transformasi operasional layanan mobile banking memperoleh skor sebesar 64,23%. Indikator dengan penilaian tertinggi adalah sistem pengamanan transaksi sebesar 65,41%, diikuti kesesuaian fitur sebesar 65,12% dan kecepatan transaksi sebesar 65,02%. Sementara itu, kemudahan melakukan transaksi dalam satu platform memperoleh penilaian terendah sebesar 63,09%. Temuan ini menunjukkan bahwa perubahan dari m-BCA menuju myBCA relatif telah dirasakan dalam aspek keamanan dan pembaruan fitur, tetapi integrasi dan penyederhanaan transaksi masih perlu ditingkatkan.

Kualitas layanan digital banking memperoleh skor sebesar 64,50%. Rasa aman ketika menggunakan layanan memperoleh nilai tertinggi, yaitu 65,12%. Sebaliknya, kelengkapan fitur transaksi mendapatkan nilai terendah sebesar 61,35%. Kepuasan nasabah memperoleh skor sebesar 64,25% dan termasuk kategori cukup tinggi. Meskipun hasil tersebut memperlihatkan evaluasi yang relatif positif, besarnya respons netral menunjukkan bahwa manfaat myBCA belum dirasakan secara seragam oleh seluruh nasabah.

Tabel 1. Ringkasan hasil analisis deskriptif

Variabel	Skor aktual	Skor ideal	Persentase	Kategori
Transformasi operasional mobile banking	9.971	15.525	64,23%	Cukup tinggi
Kualitas layanan digital banking	6.676	10.350	64,50%	Cukup tinggi
Kepuasan nasabah	4.655	7.245	64,25%	Cukup tinggi

Temuan tersebut menegaskan bahwa keamanan merupakan kekuatan utama myBCA, sedangkan kelengkapan fitur menjadi aspek yang masih memerlukan penyempurnaan. Rafii et al. (2024) juga menemukan bahwa keamanan dan kemudahan penggunaan berperan dalam pembentukan kepercayaan serta kepuasan pengguna aplikasi mobile banking BCA. Çallı (2023) menambahkan bahwa kemudahan penggunaan, keandalan, kecepatan, dan kelengkapan fungsi merupakan dimensi yang sering muncul dalam evaluasi pengguna aplikasi mobile banking. Dengan demikian, keberhasilan transformasi myBCA tidak cukup dinilai berdasarkan tersedianya platform baru, tetapi perlu ditinjau dari sejauh mana fitur tersebut mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis dan konsisten.

Evaluasi Model Pengukuran

Hasil evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa instrumen telah memenuhi validitas konvergen dan reliabilitas konstruk. Nilai Cronbach's alpha untuk transformasi operasional layanan mobile banking, kualitas layanan digital, dan kepuasan nasabah masing-masing sebesar 0,964, 0,939, dan 0,931. Nilai composite reliability seluruh konstruk berada pada rentang 0,944–0,967, sehingga melampaui batas minimum 0,70. Nilai average variance extracted (AVE) juga berada di atas 0,50, yaitu 0,646 untuk transformasi operasional, 0,646 untuk kualitas layanan digital, dan 0,708 untuk kepuasan nasabah.

Validitas diskriminan juga terpenuhi. Nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih tinggi daripada korelasinya dengan konstruk lain. Nilai heterotrait-monotrait ratio berada pada rentang 0,570–0,690 atau di bawah batas 0,90. Berdasarkan kriteria

Hair et al. (2021), hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator mampu mengukur konstruk yang ditetapkan secara konsisten dan setiap konstruk memiliki perbedaan konseptual yang memadai.

Tabel 2. Reliabilitas dan validitas konvergen

Konstruk	Cronbach's alpha	Composite reliability	AVE	Kesimpulan
Transformasi operasional mobile banking	0,964	0,967	0,646	Reliabel dan valid
Kualitas layanan digital banking	0,939	0,948	0,646	Reliabel dan valid
Kepuasan nasabah	0,931	0,944	0,708	Reliabel dan valid

Evaluasi Model Struktural

Nilai (R^2) kualitas layanan digital sebesar 0,302, sedangkan nilai (R^2) kepuasan nasabah sebesar 0,522. Dengan demikian, transformasi operasional menjelaskan 30,2% variasi kualitas layanan digital. Sementara itu, transformasi operasional dan kualitas layanan digital secara bersama-sama menjelaskan 52,2% variasi kepuasan nasabah. Sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti kepercayaan, pengalaman pengguna, persepsi risiko, stabilitas aplikasi, dan kualitas penanganan keluhan.

Nilai (Q^2) kualitas layanan digital sebesar 0,294 dan kepuasan nasabah sebesar 0,428. Karena kedua nilai tersebut lebih besar dari nol, model memiliki relevansi prediktif. Kemampuan prediksi terhadap kepuasan nasabah lebih tinggi dibandingkan terhadap kualitas layanan digital.

Tabel 3. Hasil evaluasi model struktural

Variabel endogen	(R^2)	Adjusted (R^2)	(Q^2)	Interpretasi
Kualitas layanan digital banking	0,302	0,299	0,294	Kemampuan penjelasan relatif terbatas; relevansi prediktif terpenuhi
Kepuasan nasabah	0,522	0,518	0,428	Kemampuan penjelasan moderat; relevansi prediktif terpenuhi

Nilai effect size menunjukkan bahwa transformasi operasional memiliki kontribusi besar terhadap kualitas layanan digital ($f^2=0,434$) dan kontribusi sedang terhadap kepuasan nasabah ($f^2=0,318$). Sementara itu, kualitas layanan digital memiliki kontribusi sedang terhadap kepuasan nasabah ($f^2=0,181$). Hasil tersebut memperlihatkan bahwa transformasi operasional merupakan pendorong utama terbentuknya kualitas layanan digital myBCA.

Pengujian Pengaruh Antarvariabel

Hasil bootstrapping memperlihatkan bahwa seluruh hubungan langsung yang diuji memiliki koefisien positif dan signifikan pada tingkat signifikansi 5%.

Tabel 4. Hasil pengujian pengaruh langsung

Hubungan antarvariabel	Koefisien jalur	t-statistic	p-value	Keputusan
Transformasi operasional → Kualitas layanan digital	0,550	12,415	<0,001	Positif dan signifikan
Kualitas layanan digital → Kepuasan nasabah	0,352	6,799	<0,001	Positif dan signifikan
Transformasi operasional → Kepuasan nasabah	0,467	8,995	<0,001	Positif dan signifikan

Pengaruh transformasi operasional terhadap kualitas layanan digital

Transformasi operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan digital dengan koefisien sebesar 0,550. Jalur ini merupakan pengaruh terkuat dalam model. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan integrasi layanan, efisiensi transaksi, kemudahan akses, pembaruan fitur, dan keamanan sistem diikuti oleh peningkatan persepsi nasabah terhadap kualitas myBCA.

Temuan ini mendukung pandangan Vial (2019) bahwa transformasi digital menghasilkan nilai ketika perubahan teknologi diikuti dengan perbaikan proses organisasi dan pengalaman pengguna. Verhoef et al. (2021) juga menjelaskan bahwa transformasi digital harus mencakup pembentukan kapabilitas operasional baru, bukan sekadar penggantian kanal layanan. Dalam konteks myBCA, perpindahan dari m-BCA akan dinilai berhasil apabila integrasi rekening, kecepatan transaksi, stabilitas sistem, dan kemudahan navigasi benar-benar lebih baik daripada layanan sebelumnya.

Hasil ini konsisten dengan Anggraini et al. (2024), yang menemukan bahwa kualitas aplikasi mobile banking di Indonesia banyak ditentukan oleh performa, kecepatan, kemudahan penggunaan, keamanan, serta kelengkapan fungsi. Kim et al. (2023) juga memperlihatkan bahwa desain layanan, kegunaan, dan nilai utilitarian aplikasi menjadi faktor penting dalam mempertahankan penggunaan mobile banking. Oleh karena itu, transformasi operasional myBCA perlu diarahkan pada perbaikan pengalaman transaksi secara menyeluruh, terutama penyederhanaan menu dan integrasi fitur.

Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah

Kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,352. Artinya, peningkatan kemudahan penggunaan, kecepatan respons, keamanan, pembaruan aplikasi, dan kelengkapan fitur akan meningkatkan kepuasan pengguna myBCA.

Hasil tersebut sejalan dengan Ayinaddis et al. (2023), yang menemukan bahwa keandalan, daya tanggap, dan kualitas layanan electronic banking berkontribusi terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah. Bashir et al. (2023) juga membuktikan bahwa kualitas layanan dan pengalaman pengguna merupakan determinan penting kepuasan pengguna e-banking. Dalam penggunaan berkelanjutan, Pokhrel dan K.C. (2024) menunjukkan bahwa kepuasan menjadi mekanisme penting yang menghubungkan kualitas layanan mobile banking dengan niat menggunakan kembali.

Meskipun hubungan tersebut signifikan, nilai deskriptif kelengkapan fitur hanya sebesar 61,35%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah belum sepenuhnya menilai myBCA sebagai aplikasi yang menyediakan seluruh fungsi transaksi yang mereka perlukan. Temuan tersebut penting secara manajerial karena peningkatan kepuasan tidak hanya bergantung pada keamanan, tetapi juga pada kemampuan aplikasi menyediakan fungsi yang lengkap, mudah ditemukan, dan dapat digunakan tanpa hambatan.

Pengaruh transformasi operasional terhadap kepuasan nasabah

Transformasi operasional berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien sebesar 0,467. Hasil ini mengindikasikan bahwa nasabah tidak hanya menilai keluaran teknis aplikasi, tetapi juga merasakan langsung manfaat perubahan layanan berupa akses yang lebih luas, proses yang lebih efisien, serta transaksi yang lebih aman.

Besarnya pengaruh langsung tersebut memperkuat argumentasi bahwa transformasi digital dapat mengubah pengalaman pelanggan secara langsung apabila pembaruan teknologi diterjemahkan menjadi manfaat yang nyata (Verhoef et al., 2021). Namun, karena skor deskriptif keseluruhan masih berada pada kisaran 64%, transformasi myBCA belum dapat dianggap sepenuhnya optimal. Kelengkapan transaksi, penyederhanaan alur, kestabilan aplikasi, dan konsistensi pengalaman antarfungsi perlu menjadi prioritas pengembangan.

Peran Kualitas Layanan Digital dalam Model Penelitian

Secara substantif, kualitas layanan digital berpotensi menjadi mekanisme yang menghubungkan transformasi operasional dengan kepuasan nasabah. Perkalian koefisien jalur transformasi operasional menuju kualitas layanan digital dan kualitas layanan digital menuju kepuasan menghasilkan estimasi pengaruh tidak langsung sebesar $(0,550 \times 0,352 = 0,194)$. Nilai positif ini menunjukkan bahwa sebagian manfaat transformasi operasional diteruskan melalui peningkatan kualitas layanan digital.

Meskipun demikian, penetapan mediasi secara statistik harus didasarkan pada hasil bootstrapping *specific indirect effect*, khususnya nilai *t*-statistic, *p*-value, dan interval kepercayaan. Tabel pengaruh tidak langsung tersebut belum tercantum secara lengkap dalam bagian hasil skripsi yang tersedia. Oleh karena itu, artikel sebaiknya belum menyatakan mediasi signifikan sebelum keluaran bootstrapping untuk jalur transformasi operasional → kualitas layanan digital → kepuasan nasabah dimasukkan. Apabila pengaruh tidak langsung tersebut signifikan sementara pengaruh langsung tetap signifikan, kualitas layanan digital dapat disimpulkan sebagai mediator parsial (Hair et al., 2021).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi myBCA telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Kontribusi utama penelitian terletak pada pemisahan antara transformasi operasional sebagai perubahan yang dilakukan oleh bank dan kualitas layanan digital sebagai hasil perubahan yang dirasakan pengguna. Implikasi praktisnya, BCA perlu memprioritaskan pengembangan fitur transaksi, penyederhanaan proses dalam satu platform, stabilitas respons aplikasi, perlindungan data, dan evaluasi pengalaman pengguna secara berkelanjutan. Pendekatan tersebut diperlukan agar pembaruan teknologi tidak berhenti sebagai inovasi internal, tetapi benar-benar menghasilkan pengalaman layanan yang unggul dan berkelanjutan.

IV. SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi operasional layanan *mobile banking* dari m-BCA menuju myBCA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan digital serta kepuasan nasabah di wilayah Jabodetabek. Kualitas layanan digital juga terbukti meningkatkan kepuasan nasabah, yang menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi baru, tetapi juga oleh kemampuan aplikasi memberikan layanan yang mudah, cepat, aman, andal, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meskipun keamanan menjadi aspek yang memperoleh penilaian paling baik, kelengkapan fitur dan kemudahan transaksi dalam satu platform masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, BCA disarankan terus menyempurnakan integrasi fitur, menyederhanakan alur transaksi, meningkatkan stabilitas sistem, serta memperkuat perlindungan data dan penanganan kendala pengguna agar myBCA mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih optimal dan meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

V. REFERENSI

- Anggraini, V., Budi, I., Santoso, A. B., & Putra, P. K. (2024). Measuring mobile banking service quality using topic modeling and term ranking: A case study of an Indonesian digital bank. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 13(6), 9135–9155. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v13i6.4517>
- Apau, R., & Lallie, H. S. (2022). Measuring user perceived security of mobile banking applications. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2201.03052>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024, February 7). *APJII jumlah pengguna internet Indonesia tembus 221 juta orang*. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Ayinaddis, S. G., Taye, B. A., & Yirsaw, B. G. (2023). Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: An implication for technological innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12, Article 22. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00287-y>
- Bank Indonesia. (2024). *Laporan perekonomian Indonesia 2024*. Bank Indonesia.
- Bashir, M. A., Haque, M. A., Salamzadeh, A., & Rahman, M. M. (2023). Customers' satisfaction of e-banking in Bangladesh: Do service quality and customers' experiences matter? *FinTech*, 2(3), 657–667. <https://doi.org/10.3390/fintech2030036>
- Çallı, L. (2023). Exploring mobile banking adoption and service quality features through user-generated content: The application of a topic modeling approach to Google Play Store reviews. *International Journal of Bank Marketing*, 41(2), 428–454. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2022-0351>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Danks, N. P., Ray, S., & Sarstedt, M. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hardhienata, S., Suchyadi, Y., & Wulandari, D. (2021). Strengthening technological literacy in junior high school teachers in the Industrial Revolution Era 4.0. *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)*, 5(3), 330–335. <https://doi.org/10.33751/jhss.v5i3.4220>
- Hussain, A., Hannan, A., & Shafiq, M. (2023). Exploring mobile banking service quality dimensions in Pakistan: A text mining approach. *International Journal of Bank Marketing*, 41(3), 601–618. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2022-0379>
- Kim, S., Kwon, H.-J., & Kim, H. (2023). Mobile banking service design attributes for the sustainability of internet-only banks: A case study of KakaoBank. *Sustainability*, 15(8), Article 6428. <https://doi.org/10.3390/su15086428>
- Lie, J., & Agrippina, Y. R. (2024). The role of omni-channel integration quality and perceived value in shaping customer satisfaction and loyalty in BCA basic banking services. *Journal of Distribution Science*, 22(8), 75–86.
- Pokhrel, L., & K.C., A. (2024). Mobile banking service quality and continuance intention: Mediating role of satisfaction—A two-stage structural equation modeling—artificial neural network approach. *International Journal of Bank Marketing*, 42(3), 389–413. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2022-0512>
- PT Bank Central Asia Tbk. (2025, February 22). *BCA ungkap tiga penopang pertumbuhan transaksi myBCA*. PT Bank Central Asia Tbk.
- Rafii, H. N., Widyastuti, U., & Monoarfa, T. A. (2024). Analisis pengaruh *ease of use* dan *perceived security* terhadap *user satisfaction* melalui *user trust* pada aplikasi mobile banking BCA. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 5(2), 501–517.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Suchyadi, Y., Indriani, R. S., Anwar, W. S., Sudarjat, J., Santa, S., Mirawati, M., Muhajang, T., & Yusup, M. K. P. (2024). Assistance in the use of multimedia in learning as an effort to improve the skills and skills of elementary school teachers. *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)*, 8(2), 495–499. <https://doi.org/10.33751/jhss.v8i2.9923>
- Sudarjat, J., Anwar, W. S., Suchyadi, Y., Indriani, R. S., & Yusup, M. K. P. (2025). Developing a digital literacy module to enhance elementary school students' learning motivation. *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)*, 9(1), 72–76. <https://doi.org/10.33751/jhss.v9i1.63>
- Tsaqib, N., Azalia, K., Kalila, R. D., Syahputra, R. A., & Ariyanti, T. (2025). The influence of service quality, perceived ease of use, and trust on customer satisfaction in using the BCA mobile banking application. *JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(12), 2183–2196.
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>