

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis dampak digitalisasi perbankan terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah dan kepuasan nasabah BCA khususnya Cabang Boyolali. Dasar pertimbangan dilaksanakannya penelitian ini adalah Kota Boyolali merupakan salah satu kota yang merepresentasikan sebagai salah satu kota kecil di Jawa Tengah. Dengan tipikal masyarakat yang ada, maka akan menjadi contoh yang baik dalam menganalisis seberapa besar penetrasi perkembangan teknologi perbankan digital yang dilakukan BCA.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penerimaan serta minat nasabah BCA Boyolali terhadap layanan digital perbankan BCA. Penelitian ini juga mengidentifikasi penilaian dari nasabah pengguna layanan digital perbankan BCA bahwa selama ini layanan tersebut sudah memenuhi faktor-faktor kepuasan layanan digital perbankan atau belum.

Metoda penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian deskriptif yang berusaha memperoleh gambaran lengkap mengenai dampak pengaruh digitalisasi perbankan terhadap perilaku serta kepuasan nasabah. Khususnya nasabah PT Bank Central Asia, Tbk di wilayah Kabupaten Boyolali.

Sumber data penelitian menggunakan data primer dan data sekunder, kemudian dilanjutkan kepada prosedur penelitian dan identifikasi masalah. pengumpulan data berasal dari kuesioner yang lalu dianalisis. Metoda ini diaplikasikan untuk menguji kebenaran dari hipotesis penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Ramaniko (2009), menjelaskan bahwa terdapat penelitian sebelumnya yaitu Liao dan Cheung (2008) yang meneliti mengenai kepuasan pengguna layanan *Internet Banking* dengan menggunakan tujuh variabel yaitu *usefulness*, *ease of use*, *reliability*, *security*, *responsiveness*, *continuous improvement*, dan *satisfaction*. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian Ramaniko (2009) diambil dari dua teori, yaitu *Servqual* dan *TAM*. Adapun variabel bebasnya didalam penelitian tersebut adalah variabel *usefulness*, *ease of use* mewakili teori *TAM* sedangkan variabel bebas *reliability*, *security*, *responsiveness*, dan *continuous improvement* mewakili *Servqual*. Penelitian yang dilakukan oleh Liao dan Cheung (2008) menyatakan bahwa variabel-variabel tersebut di atas merupakan variabel yang sesuai untuk meneliti kepuasan pada layanan *Internet Banking*. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu di atas, maka peneliti mengadopsi variabel serta metoda yang sama didalam melaksanakan penelitian ini dan mencapai tujuan penelitian.

Perkembangan teknologi saat ini telah merambah di seluruh daerah tidak terkecuali kota besar maupun kota kecil. Boyolali, yang merupakan representasi dari kota kecil, turut mengalami perubahan perilaku pola transaksi perbankan dari nasabah yang ada. Nasabah dapat beradaptasi menggunakan aplikasi perbankan digital BCA yang tersedia dalam memenuhi kebutuhannya.

Selain nasabah dapat tertarik dan berminat mengalihkan transaksinya dari transaksi secara konvensional menjadi secara *online* via aplikasi, nasabah pun bisa mendapatkan kepuasan yang optimal karena layanan perbankan digital BCA dapat memenuhi seluruh variabel yang diteliti. Hasil dari penelitian memperlihatkan bahwa BCA Cabang Boyolali telah berhasil memaksimalkan peran serta segenap tim untuk meraih pencapaian titik kepuasan nasabah hingga saat ini.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model, Perbankan Digital, BCA, Servqual, Boyolali*

ABSTRACT

This research analyze about the effect of banking digitalization to the customer's behavioral change and customer's satisfaction in BCA Boyolali branch. Boyolali city is one of many small cities in Central Java, Indonesia. It would be a good example for this research in order to analyze how well the penetration of BCA in dealing with the banking digitalization.

The objectives of the research are to identify the BCA Boyolali customers' acceptance and interest due to BCA digital banking services. This research also identifies the customers' perceptions about the BCA digital banking services and the fulfillment of the customers' satisfaction factors.

This research method uses descriptive analysis in order to get the whole point of view about the effect of banking digitalization to customers' behavior and customers' satisfaction in BCA Boyolali area. The source of data research consists of primary data and secondary data. The primary data collected based on the questionnaires and then being analyzed. Liao and Cheung (2008) in Ramaniko (2009) proof that the customers' satisfaction in Internet Banking services is influenced by 7 variables that are usefulness, ease of use, reliability, security, responsiveness, continuous improvement, and satisfaction. The independent variables being used by Ramaniko (2009) are based on 2 theories which are Servqual and Technology Acceptance Model (TAM). Usefulness and ease of use represent the TAM Theory, while reliability, security, responsiveness, and continuous improvement represent Servqual. Liao and Cheung (2008) found that those variables are suitable for identify the customer's satisfaction in Internet Banking. Based on those theories, this research adopts the same formula and variables to reach the research's objectives.

The technology development nowadays has been spread out all around the world even in urban and sub urban cities. Boyolali city is also experiencing the changes of customers' behavior in dealing with banking transactions. Customers become accustomed with the BCA digital banking applications in order to fulfill their needs. They are interested to switch their used to be traditional transactions become online through provided applications. Moreover the customer's satisfaction still maintained at the finest level since BCA could fulfill the supporting variables. The research result also shows that BCA Boyolali branch has succeeded maximizing the role of their team to reach the optimum customer's satisfaction until these days.

Keyword: *Technology Acceptance Model, Digital Banking, BCA, Servqual,*

Boyolali