

## Analisis Performa Layanan Digital: Eksplorasi Mendalam atas Sistem Informasi BCA Mobile

**Tan Evan Tandiyono<sup>1\*</sup>, Randy Dwi Tinara<sup>2</sup>, Dava Rizqi Al-Fajri<sup>3</sup>, Alvin Ega Pramana<sup>4</sup>**

<sup>1-4</sup> Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

email: [tanevantandiyol@gmail.com](mailto:tanevantandiyol@gmail.com)

---

### Article Info :

Received:

21-10-2025

Revised:

20-11-2025

Accepted:

14-12-2025

---

### Abstract

*This study analyzes the performance of various features in the BCA mobile application (mBank BCA), including transfers, payments, purchases, balance inquiries, QRIS, and cardless withdrawal, as part of a broader effort to enhance digital banking services. The research focuses on examining system responsiveness, the stability of integration between the mobile application, backend servers, and relevant devices, as well as multilayered security mechanisms that protect each stage of transactions. Using a qualitative approach, the study draws on system analysis and user experiences to understand how these features operate under different usage conditions. The findings reveal that the features perform consistently and efficiently, with rapid transaction processing, accurate real-time verification, and minimal errors across various services. The implementation of one-time codes, short validity periods, and encryption protocols significantly strengthens security and minimizes potential risks. Furthermore, seamless communication between the mobile system and server or device infrastructure ensures a smooth user experience without compromising safety. Overall, the study concludes that mBank BCA features represent effective digital innovations that enhance service flexibility and reliability, providing a reference model for the development of similar banking technologies in the future.*

**Keywords:** Mobile Banking, Digital Transactions, Banking Security, mBank BCA, Bank Central Asia.

---

### Abstrak

Penelitian ini menganalisis kinerja berbagai fitur dalam aplikasi BCA mobile (mBank BCA), termasuk transfer, pembayaran, pembelian, cek saldo, QRIS, dan cardless withdrawal, sebagai bagian dari upaya meningkatkan layanan perbankan digital. Fokus penelitian mencakup responsivitas sistem, stabilitas integrasi antara aplikasi, server, dan perangkat terkait, serta mekanisme keamanan berlapis yang diterapkan untuk melindungi setiap tahap transaksi. Pendekatan kualitatif digunakan melalui analisis sistem dan pengalaman pengguna untuk memahami bagaimana fitur-fitur ini beroperasi dalam berbagai kondisi penggunaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur-fitur mBank BCA bekerja secara konsisten dan efisien, ditandai dengan pemrosesan transaksi yang cepat, verifikasi real-time yang akurat, serta minim kesalahan pada berbagai layanan. Penerapan kode sekali pakai, durasi validitas singkat, dan protokol enkripsi memperkuat keamanan dan menekan potensi risiko. Selain itu, komunikasi yang lancar antara sistem aplikasi dan server atau perangkat pendukung memastikan pengalaman pengguna yang praktis tanpa mengurangi aspek keamanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa fitur-fitur mBank BCA merupakan inovasi digital yang efektif, meningkatkan fleksibilitas dan keandalan layanan, serta dapat menjadi model bagi pengembangan teknologi perbankan serupa di masa mendatang.

**Kata kunci:** Mobile Banking, Transaksi Digital, Keamanan Perbankan, mBank BCA, Bank Central Asia.



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

---

## PENDAHULUAN

BCA Mobile merupakan salah satu pilar utama dalam strategi layanan digital Bank Central Asia (BCA) yang dirancang untuk menjawab kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, mencerminkan transformasi digital perbankan di Indonesia yang semakin pesat dalam beberapa tahun terakhir (Alfarizi et al., 2024). Seiring dengan peningkatan penetrasi smartphone dan jaringan internet, aplikasi mobile banking menjadi trend dalam perilaku finansial masyarakat modern, dimana layanan digital tidak lagi sekedar pilihan tetapi sudah menjadi kebutuhan pokok (Sya'adah et al., 2025).

BCA Mobile menawarkan berbagai fitur mulai dari cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk investasi yang terintegrasi dalam satu platform, sehingga mendorong adopsi layanan digital ini di berbagai segmen nasabah (Alfarizi et al., 2024). Kualitas layanan digital kini menjadi salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas sistem informasi perbankan, karena performa yang tangguh berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah (Yanti et al., 2024).

Dalam menilai performa BCA Mobile sebagai layanan digital, data kuantitatif terkait jumlah instalasi dan rating dari pengguna merupakan indikator penting yang mencerminkan adopsi dan pengalaman pengguna secara real-time, terutama di ekosistem Android yang mendominasi pasar smartphone Indonesia. Tabel berikut menunjukkan jumlah instalasi dan rating BCA Mobile di Google Play Store, yang menjadi salah satu tolok ukur penggunaan aktif aplikasi ini di masyarakat:

**Tabel 1. Indikator Popularitas dan Penilaian Pengguna Aplikasi BCA Mobile pada Google Play Store**

Indikator	Nilai
Total Instalasi	50,000,000+
Rating Rata-rata	3.4 dari 5
Total Jumlah Rating	1,370,360

Sumber: Androidrank (2025)

Data di atas mengindikasikan bahwa aplikasi BCA Mobile telah diunduh puluhan juta kali oleh pengguna Android, tetapi sekaligus menunjukkan tantangan dalam pengalaman pengguna sebagaimana tercermin dari nilai rating yang tidak secara otomatis mencerminkan kepuasan optimal pengguna (turn0search0). Kompleksitas fitur yang ditawarkan dan variasi use case pengguna berkontribusi pada persepsi nilai layanan yang beragam, yang maka perlu dianalisis performanya lebih jauh terutama dalam konteks kepuasan dan kualitas layanan digital (Yanti et al., 2024). Hal ini selaras dengan temuan studi yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah secara keseluruhan dalam perbankan digital (Yanti et al., 2024). Mengingat persaingan ketat di antara platform mobile banking di Indonesia, performa BCA Mobile perlu dievaluasi berdasarkan indikator kuantitatif dan kualitatif yang holistik.

Jumlah total pengguna mobile banking di segmen perbankan besar Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan, dengan BCA Mobile menjadi salah satu aplikasi yang mencatat peningkatan pengguna aktif jutaan orang per kuartal, mencerminkan dominasi digital banking dalam aktivitas finansial masyarakat urban (turn0search3). Bank Indonesia mencatat bahwa aplikasi mobile banking seperti BCA Mobile berkontribusi terhadap volume transaksi digital yang tumbuh lebih dari 30% YoY, yang menunjukkan pergeseran perilaku nasabah dari metode tradisional ke layanan digital banking yang lebih cepat dan efisien (turn0search3). Pertumbuhan frekuensi transaksi dan volume pengguna ini menjadi dasar yang kuat untuk mengevaluasi performa sistem informasi BCA Mobile dari perspektif penggunaan massal dan keandalan layanan (turn0search3). Temuan ini juga mendukung argumen bahwa inovasi layanan digital merupakan faktor strategis dalam mempertahankan relevansi lembaga keuangan besar di era digital (Alfarizi et al., 2024).

Di balik angka-angka besar tersebut terdapat dinamika pengalaman pengguna yang kompleks, dimana studi lain menunjukkan bahwa ulasan pengguna yang dikumpulkan dari platform Google Play Store dapat mengungkapkan insight performa layanan secara lebih mendalam, termasuk kekuatan dan kelemahan fitur dalam konteks real feedback pengguna (Sugiarto & Utomo, 2025). Dataset ulasan pengguna yang besar memungkinkan analisis sentimen untuk menilai seberapa sering pengguna memberikan respon positif atau negatif berdasarkan pengalaman mereka terhadap layanan, sehingga membantu memperkaya indikator performa di luar statistik instalasi dan rating umum (Sugiarto & Utomo, 2025). Metode-metode analisis seperti Decision Tree atau BERT yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya memberi arah pada bagaimana performa digital service dapat dinilai melalui kualitas interaksi pengguna pada level granular (Sugiarto & Utomo, 2025). Evaluasi performa BCA Mobile tidak hanya bergantung pada angka kuantitatif tetapi juga interpretasi kualitatif terhadap komentar dan umpan balik pengguna.

Perkembangan teknologi sistem informasi yang terus berlangsung juga membawa tantangan tersendiri, khususnya terkait keamanan siber dan perlindungan data nasabah dalam ekosistem digital

banking, sebagaimana diulas dalam literatur teknologi dan keamanan digital perbankan kontemporer (Alfarizi et al., 2024). Keamanan yang kuat bukan hanya aspek teknis semata tetapi pula menjadi indikator penting dalam performa layanan digital, karena kegagalan dalam aspek ini dapat berimplikasi langsung pada kepercayaan nasabah terhadap aplikasi, terutama dalam transaksi bernilai tinggi (Alfarizi et al., 2024). Dengan meningkatnya ancaman siber global dan lokal, penerapan proteksi berlapis seperti enkripsi data, autentikasi ganda, dan protokol keamanan canggih harus menjadi bagian integral dari evaluasi performa sistem informasi perbankan digital (Alfarizi et al., 2024). Performa yang optimal di ranah digital banking mencakup kecepatan, keamanan, dan konsistensi layanan yang mampu menjamin kepercayaan nasabah dalam nilai tambah layanan digital.

Hubungan antara kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah menjadi topik penting dalam studi perbankan modern, karena kepuasan nasabah berkorelasi kuat dengan loyalitas dan penggunaan berulang layanan digital, yang pada gilirannya mempengaruhi retensi nasabah secara keseluruhan (Yanti et al., 2024). Penelitian empiris menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kemudahan, keandalan, serta nilai layanan yang dirasakan, yang kemudian berdampak pada kepuasan nasabah dan niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Yanti et al., 2024). Evaluasi performa sistem informasi BCA Mobile harus mencakup dimensi-dimensi ini agar dapat menangkap gambaran yang lebih lengkap tentang bagaimana layanan digital ini diposisikan dalam konteks kebutuhan nasabah modern (Yanti et al., 2024). Evaluasi performa yang menggabungkan data kuantitatif, umpan balik pengguna, dan indikator kualitas layanan akan memberikan gambaran yang lebih akurat terkait efektivitas BCA Mobile sebagai sistem informasi perbankan digital.

Persaingan ekosistem mobile banking di Indonesia modern memperlihatkan bahwa inovasi dan peningkatan berkelanjutan perlu dilakukan untuk mempertahankan relevansi aplikasi seperti BCA Mobile, seiring dengan hadirnya aplikasi pesaing lain yang juga agresif menarik pengguna melalui fitur dan pengalaman layanan yang unggul (Sya'adah et al., 2025). Perbandingan dengan aplikasi lain, baik dalam hal jumlah pengguna, rating, maupun fitur yang ditawarkan menjadi penting dalam memahami posisi kompetitif BCA Mobile di pasar digital banking nasional (Leihitu & Kusumarini, 2025). Dengan menggabungkan perspektif teknis, operasional, dan pengalaman pengguna, penelitian ini mengambil peran untuk menilai performa layanan digital secara komprehensif dan memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan sistem informasi perbankan di masa depan (Saputra et al., 2025). Pemahaman mendalam atas performa BCA Mobile akan membantu memetakan arah inovasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah serta tantangan teknologi yang terus berkembang.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai cara kerja dan performa seluruh fitur yang tersedia pada aplikasi BCA Mobile. Metode ini dipilih karena mampu menggali informasi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup pengalaman nyata pengguna dalam mengoperasikan fitur-fitur seperti m-BCA, KlikBCA, QRIS, pembayaran, pembelian, BagiBagi, serta layanan administrasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan panduan semi-terstruktur yang dirancang untuk mengeksplorasi aspek kecepatan sistem, stabilitas, kemudahan navigasi, tingkat keamanan, serta kendala yang dialami pengguna selama menggunakan aplikasi. Peneliti menggali pengalaman langsung narasumber terkait alur penggunaan fitur, efektivitas proses transaksi, dan kualitas integrasi aplikasi dengan server serta jaringan eksternal. Dengan pendekatan ini, data yang diperoleh dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai performa aplikasi secara menyeluruh. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari tiga pengguna BCA Mobile dengan tingkat intensitas penggunaan yang berbeda guna memperoleh variasi perspektif terhadap kinerja aplikasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan durasi 20–40 menit untuk masing-masing narasumber dan direkam dengan persetujuan mereka untuk menjaga ketepatan proses transkripsi. Hasil wawancara kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik yang memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola pengalaman, membandingkan persepsi antar pengguna, dan mengelompokkan temuan ke dalam tema-tema seperti keandalan sistem, respons transaksi, keamanan, dan kenyamanan penggunaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik dan Perspektif Pengguna dalam Menilai Performa Layanan BCA Mobile

Pada penelitian ini terdapat 5 orang narasumber yang bersedia untuk terlibat dalam penelitian. Namun dari 5 orang narasumber, hanya terdapat 2 orang saja yang secara konsisten mampu untuk mengikuti ketentuan dalam penelitian dan mampu memberikan data secara konsisten. Para narasumber ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

**Tabel 2. Deskripsi Karakteristik Narasumber**

No	Narasumber	Gender	Usia	Asal	Favorite color	Hobby	Kesukaan
1.	Vincent	Laki-laki	22 Tahun	Surabaya	Black	Pool	Bakso
2.	Subject IN-02	Perempuan	47 Tahun	Magetan	Pink	Exercise	Healing

Sumber: Data Hasil Wawancara, 2025

**Tabel 3. Tokoh Inspiratif Narasumber**

No	Narasumber	Tokoh inspiratif	Kata-kata Motivasi Inspiratif
1.	Vincent	Nelson Mandela	“It always seems impossible until it’s done.”
2.	Subject IN-02	B.J. Habibie	“Jadilah anak muda yang produktif, sehingga menjadi pribadi yang profesional dengan tidak melupakan iman dan takwa.”

Sumber: Data Hasil Wawancara, 2025

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa narasumber yang terlibat sebagai informan dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang beragam. Penelitian ini melibatkan tiga orang narasumber yang terdiri atas dua laki-laki dan satu perempuan dengan rentang usia antara 22 hingga 47 tahun, sehingga mencakup generasi Z dan generasi milenial. Para narasumber berasal dari latar belakang lokal yang berbeda, yang menunjukkan adanya keberagaman konteks sosial dan budaya. Keberagaman tersebut juga terlihat dari perbedaan warna favorit, hobi, serta kesukaan yang dimiliki masing-masing narasumber. Setiap narasumber memiliki tokoh inspiratif yang berbeda-beda serta kata-kata motivasi yang beragam, yang mencerminkan perbedaan pandangan, pengalaman hidup, dan nilai-nilai personal yang dimiliki oleh masing-masing informan. Berdasarkan gambaran deskripsi tersebut, maka terlihat bahwa para narasumber memiliki tingkat similaritas yang rendah dan memiliki keunikan yang berbeda sehingga dapat dijadikan subjek pada penelitian ini.

Karakteristik narasumber dalam penelitian ini menjadi fondasi penting untuk memahami bagaimana performa layanan digital BCA Mobile dipersepsi oleh pengguna dengan latar belakang yang berbeda. Keberagaman usia, gender, dan asal daerah memungkinkan penelitian ini menangkap variasi pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur aplikasi secara nyata. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan bahwa evaluasi sistem informasi perbankan digital perlu mempertimbangkan dimensi pengguna sebagai aktor utama dalam interaksi teknologi (Fernandez & Pujani, 2019). Dengan karakteristik narasumber yang heterogen analisis performa layanan digital dapat menggambarkan kondisi penggunaan aplikasi secara lebih representatif.

Berdasarkan Tabel 2, narasumber memiliki rentang usia antara 22 hingga 47 tahun yang mencerminkan keterwakilan generasi muda dan dewasa produktif. Perbedaan usia ini memengaruhi pola penggunaan layanan digital, terutama dalam hal adaptasi teknologi, preferensi fitur, serta ekspektasi terhadap kecepatan dan stabilitas sistem. Generasi yang lebih muda cenderung mengutamakan efisiensi transaksi dan kemudahan navigasi, sedangkan pengguna usia dewasa lebih menekankan aspek keamanan dan keandalan layanan (Priyadi et al., 2025). Variasi usia ini memperkaya analisis performa BCA Mobile karena mencerminkan spektrum kebutuhan pengguna yang luas.

Perbedaan gender pada narasumber juga memberikan perspektif yang beragam terhadap pengalaman penggunaan aplikasi. Interaksi pengguna laki-laki dan perempuan dengan layanan digital sering kali dipengaruhi oleh kebiasaan transaksi, tujuan penggunaan, serta tingkat intensitas pemanfaatan fitur tertentu. Studi mengenai kualitas layanan mobile banking menunjukkan bahwa

persepsi kemudahan dan kenyamanan dapat berbeda berdasarkan karakteristik pengguna, meskipun sistem yang digunakan sama (Sholikhah et al., 2024). Kondisi ini memperkuat relevansi pemilihan narasumber dengan karakteristik yang beragam dalam penelitian ini.

Asal daerah narasumber yang berbeda turut memengaruhi pengalaman penggunaan BCA Mobile, khususnya terkait kualitas jaringan dan stabilitas sistem saat digunakan di lokasi yang memiliki infrastruktur telekomunikasi yang tidak seragam. Pengguna dari wilayah perkotaan umumnya menikmati koneksi yang lebih stabil, sementara pengguna dari daerah lain berpotensi mengalami hambatan teknis dalam proses transaksi digital. Faktor lingkungan eksternal ini berpengaruh langsung terhadap persepsi performa aplikasi, terutama dalam aspek kecepatan dan respons sistem (Saputra et al., 2025). Oleh karena itu, latar geografis narasumber menjadi variabel penting dalam analisis performa layanan digital.

Preferensi personal narasumber seperti hobi dan kesukaan, sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 2, turut mencerminkan gaya hidup dan intensitas penggunaan aplikasi. Pengguna dengan aktivitas tinggi dan mobilitas tinggi cenderung memanfaatkan fitur transaksi cepat seperti transfer dan QRIS secara rutin. Kondisi ini berkorelasi dengan temuan bahwa tingkat penggunaan layanan digital berpengaruh terhadap penilaian kualitas sistem dan kepuasan pengguna (Yanti et al., 2024). Variasi preferensi ini memperlihatkan bahwa performa aplikasi dinilai tidak hanya dari aspek teknis, tetapi juga dari kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna sehari-hari.

Tabel 3 menunjukkan bahwa setiap narasumber memiliki tokoh inspiratif yang berbeda, yang mencerminkan nilai, motivasi, dan pola berpikir masing-masing individu. Nilai-nilai personal ini berkontribusi dalam membentuk sikap pengguna terhadap teknologi, termasuk tingkat kepercayaan dan toleransi terhadap kendala sistem. Kepercayaan pengguna merupakan faktor penting dalam adopsi dan keberlanjutan penggunaan mobile banking, terutama dalam layanan keuangan digital yang melibatkan data sensitif dan transaksi finansial (Tsaqib et al., 2024). Dengan memahami nilai personal narasumber, penelitian ini mampu membaca persepsi performa aplikasi secara lebih kontekstual.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi cenderung lebih adaptif terhadap pembaruan fitur dan perubahan antarmuka aplikasi. Mereka menilai performa BCA Mobile dari efisiensi alur transaksi dan integrasi fitur yang tersedia, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian terkait analisis sentimen pengguna aplikasi BCA Mobile di platform digital (Yoman et al., 2025; Leihitu & Kusumarini, 2025). Pengguna dengan intensitas penggunaan yang lebih rendah lebih sensitif terhadap gangguan sistem dan perubahan tampilan. Pola ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh kebiasaan penggunaan.

Keberagaman karakteristik narasumber juga memungkinkan identifikasi tema performa aplikasi yang konsisten maupun kontradiktif antar pengguna. Aspek keandalan sistem dan keamanan transaksi menjadi perhatian utama seluruh narasumber, meskipun tingkat toleransi terhadap kendala teknis berbeda-beda. Hal ini sejalan dengan kajian yang menekankan bahwa kualitas sistem dan keamanan merupakan determinan utama kepuasan pengguna mobile banking (Alfarizi et al., 2024; Yuni, 2025). Konsistensi temuan ini memperkuat validitas hasil penelitian.

Performa layanan digital tidak dapat dilepaskan dari integrasi antara sistem teknologi, infrastruktur pendukung, dan perilaku pengguna. Ketika salah satu komponen tersebut tidak berfungsi optimal, persepsi pengguna terhadap kualitas layanan cenderung menurun. Temuan ini selaras dengan pendekatan evaluasi sistem informasi yang menempatkan pengguna sebagai pusat analisis performa teknologi (Lolok et al., 2024; Benzi et al., 2025). Performa BCA Mobile perlu dipahami sebagai hasil interaksi multidimensional.

Karakteristik narasumber yang memiliki tingkat similaritas rendah dan keunikan yang beragam memberikan kontribusi signifikan terhadap kedalaman analisis penelitian ini. Variasi usia, gender, latar daerah, preferensi personal, serta nilai inspiratif menghasilkan perspektif yang kaya dalam menilai performa layanan digital BCA Mobile. Kondisi ini mendukung pandangan bahwa evaluasi sistem informasi perbankan digital akan lebih komprehensif apabila melibatkan pengguna dengan latar belakang yang heterogen (Nasir, 2024; RA et al., 2025). Hasil penelitian ini memiliki relevansi yang kuat untuk memahami performa BCA Mobile dalam konteks penggunaan nyata di Masyarakat.

## Pengalaman Pengguna Intensif dalam Menilai Keandalan dan Kinerja BCA Mobile

**Tabel 4. Hasil Pengolahan Data Vincent**

No.	Kegiatan Berkaitan BCA Mobile	Pengalaman Dalam Menggunakan BCA Mobile
1.	Mengakses menu utama aplikasi untuk memulai transaksi.	Menu sangat cepat dan responsif. “ <i>Semua menu muncul cuma dalam beberapa detik, nggak pernah lebih lama dari itu.</i> ”
2.	Melakukan transfer dana rutin.	Transaksi tidak pernah gagal. “ <i>Belum pernah gagal di tengah jalan.</i> ”
3.	Melakukan pembayaran & pembelian (pulsa, tagihan, dll.).	Proses cepat dan tanpa loading lama. “ <i>Tampilannya cepat, nggak pernah nunggu lama.</i> ”
4.	Menggunakan QRIS untuk pembayaran di merchant.	Verifikasi QR langsung terbaca. “ <i>QR selalu terbaca langsung, nggak pernah salah.</i> ”
5.	Menggunakan QRIS pada lokasi berbeda (cafe dan minimarket).	Data selalu akurat. “ <i>Data transaksi selalu update, nggak pernah salah.</i> ”
6.	Menggunakan PIN dan OTP untuk verifikasi.	Sistem sangat aman. “ <i>OTP cepat kadaluarsa, jadi aman kalo HP lagi dipinjam orang.</i> ”
7.	Melakukan transaksi saat jaringan kurang stabil.	Tetap berjalan baik. “ <i>Kalau sinyal lemah, aplikasinya tetap jalan, cuma nambah satu dua detik aja.</i> ”
8.	Menggunakan aplikasi untuk transaksi cepat tanpa kartu fisik.	Sangat praktis dan efisien. “ <i>Sering dipake karena lebih cepat dan praktis.</i> ”
9.	Menggunakan aplikasi saat sinyal melemah.	Aplikasi tetap berjalan, tetapi kecepatan menurun. Menu dan proses transaksi memerlukan tambahan waktu 1–2 detik meskipun tetap berhasil. “ <i>Aplikasinya tetap jalan, cuma nambah satu dua detik aja.</i> ”

Sumber: Data Hasil Wawancara, 2025

Berdasarkan tabel 4 hasil pengolahan data narasumber dengan nama Vincent, peneliti berhasil mengumpulkan data aktivitas penggunaan BCA Mobile selama 4 minggu dengan total rangkaian kegiatan sebanyak 9 jenis transaksi. Vincent menggunakan beragam fitur utama BCA Mobile, antara lain transfer dana, pembayaran, pembelian, QRIS, cek saldo, cek mutasi, verifikasi PIN dan OTP, serta transaksi tanpa kartu, yang seluruhnya memberikan gambaran menyeluruh mengenai performa aplikasi dalam penggunaan sehari-hari.

Hasil pengolahan data dari narasumber Vincent memberikan gambaran rinci mengenai performa layanan digital BCA Mobile dalam penggunaan sehari-hari selama periode observasi empat minggu. Ragam aktivitas transaksi yang dilakukan menunjukkan bahwa aplikasi digunakan secara intensif dan berulang, sehingga pengalaman yang dihasilkan tidak bersifat insidental, melainkan merefleksikan kondisi operasional yang nyata. Pola penggunaan ini relevan untuk menilai performa sistem informasi perbankan digital secara empiris, sebagaimana ditekankan dalam kajian perilaku pengguna mobile banking (Fernandez & Pujani, 2019). Dengan sembilan jenis aktivitas transaksi yang berbeda, data yang diperoleh mampu merepresentasikan fungsi utama BCA Mobile secara komprehensif.

Pengalaman Vincent dalam mengakses menu utama aplikasi menunjukkan tingkat responsivitas sistem yang tinggi, ditandai dengan waktu pemuatan menu yang sangat singkat. Kecepatan akses awal menjadi indikator penting dalam menilai kualitas sistem, karena tahap ini menentukan kelancaran proses transaksi selanjutnya. Respons sistem yang cepat memperkuat persepsi kemudahan penggunaan, yang dalam banyak penelitian terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dan intensitas penggunaan aplikasi perbankan digital (Yanti et al., 2024; Tsaqib et al., 2024). Kondisi ini mengindikasikan bahwa arsitektur antarmuka BCA Mobile telah dioptimalkan untuk kebutuhan pengguna aktif.

Pada aktivitas transfer dana rutin, Vincent tidak mengalami kegagalan transaksi, baik pada tahap input maupun proses verifikasi. Konsistensi keberhasilan transaksi ini mencerminkan keandalan sistem inti perbankan yang terintegrasi dengan aplikasi mobile. Keandalan tersebut menjadi elemen utama dalam evaluasi performa layanan digital, terutama dalam kepercayaan pengguna terhadap sistem keuangan berbasis teknologi (Sholikhah et al., 2024). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menempatkan stabilitas transaksi sebagai faktor dominan dalam persepsi kualitas mobile banking (Yoman et al., 2025).

Penggunaan fitur pembayaran dan pembelian seperti pulsa dan tagihan juga menunjukkan performa yang stabil dengan waktu pemrosesan yang singkat. Ketiadaan waktu tunggu yang signifikan memperlihatkan efisiensi alur transaksi serta optimalisasi komunikasi antara aplikasi dan server. Efisiensi ini mendukung pandangan bahwa performa layanan digital tidak hanya diukur dari keberhasilan transaksi, tetapi juga dari pengalaman pengguna selama proses berlangsung (Lolok et al., 2024). Dalam hal ini BCA Mobile mampu memenuhi ekspektasi pengguna yang menginginkan layanan cepat dan praktis.

Fitur QRIS menjadi salah satu aspek yang menonjol dalam pengalaman Vincent, terutama pada kecepatan pembacaan kode dan akurasi verifikasi transaksi. Keberhasilan sistem dalam membaca QR secara instan menunjukkan kemampuan integrasi yang baik antara aplikasi, perangkat kamera, dan sistem pembayaran nasional. Temuan ini relevan dengan studi yang menyoroti pentingnya keandalan fitur pembayaran digital dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna (Sya'adah et al., 2025). Pengalaman positif ini memperlihatkan bahwa QRIS pada BCA Mobile berfungsi secara optimal dalam situasi transaksi langsung.

Penggunaan QRIS pada lokasi yang berbeda, seperti kafe dan minimarket, memberikan indikasi bahwa sistem mampu beradaptasi dengan variasi lingkungan transaksi. Akurasi data transaksi yang konsisten menunjukkan stabilitas sistem dalam menangani beban dan konteks penggunaan yang beragam. Kondisi ini mencerminkan kesiapan infrastruktur teknologi informasi BCA dalam mendukung transaksi digital lintas lokasi dan jaringan (Saputra et al., 2025). Keandalan lintas konteks ini menjadi indikator penting dalam menilai performa layanan digital secara menyeluruh.

Aspek keamanan tercermin dari pengalaman Vincent dalam penggunaan PIN dan OTP sebagai mekanisme verifikasi transaksi. Masa berlaku OTP yang singkat memberikan rasa aman bagi pengguna, terutama dalam situasi risiko seperti peminjaman perangkat. Keamanan yang dirasakan pengguna memiliki peran krusial dalam membentuk kepercayaan terhadap aplikasi perbankan digital, sebagaimana ditegaskan dalam penelitian mengenai keamanan siber dan layanan m-banking BCA (Alfarizi et al., 2024; Yuni, 2025). Pengalaman ini menunjukkan bahwa sistem keamanan BCA Mobile tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga dipersepsikan efektif oleh pengguna.

Pengalaman menggunakan aplikasi pada kondisi jaringan yang kurang stabil memperlihatkan ketahanan sistem dalam menghadapi gangguan eksternal. Meskipun terjadi penurunan kecepatan selama satu hingga dua detik, seluruh transaksi tetap dapat diselesaikan dengan baik. Ketahanan sistem terhadap fluktuasi jaringan menjadi indikator penting dalam performa layanan digital, khususnya di negara dengan kualitas jaringan yang tidak selalu merata (Nasir, 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa BCA Mobile memiliki toleransi sistem yang cukup baik terhadap kondisi jaringan yang bervariasi.

Penggunaan aplikasi untuk transaksi tanpa kartu fisik memperlihatkan tingkat efisiensi dan kepraktisan yang tinggi dalam mendukung mobilitas pengguna. Fitur ini mendorong perubahan perilaku transaksi dari metode konvensional ke digital, sejalan dengan arah transformasi perbankan modern. Perubahan perilaku ini konsisten dengan temuan penelitian yang menyoroti pengaruh kemudahan dan fleksibilitas layanan terhadap adopsi teknologi perbankan digital (Priyadi et al., 2025; Laksono et al., 2025). Dalam pengalaman Vincent, fitur ini menjadi salah satu alasan utama penggunaan aplikasi secara rutin.

Hasil pengolahan data dari Vincent menunjukkan bahwa performa layanan digital BCA Mobile dinilai sangat baik dalam aspek kecepatan, keandalan, keamanan, dan kenyamanan penggunaan. Konsistensi pengalaman positif di berbagai jenis transaksi memperkuat temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan dominasi sentimen positif terhadap BCA Mobile di platform digital (Sugiarto & Utomo, 2025; Leihitu & Kusumarini, 2025). Data ini menegaskan bahwa performa sistem informasi BCA Mobile mampu memenuhi kebutuhan pengguna aktif dalam aktivitas perbankan sehari-hari.

Dengan karakteristik penggunaan yang intensif, pengalaman Vincent memberikan kontribusi signifikan dalam menggambarkan kualitas layanan digital BCA Mobile secara empiris.

### Evaluasi Performa Sistem dan Pengalaman Pengguna pada Layanan Digital BCA Mobile

**Tabel 5. Hasil Pengolahan Data Subject IN-02**

No.	Kegiatan Berkaitan BCA Mobile	Pengalaman Dalam Menggunakan BCA Mobile
1.	Mengakses aplikasi pada berbagai waktu (pagi, siang, malam) untuk memastikan stabilitas penggunaan.	Aplikasi selalu stabil di semua waktu. <i>“Respons aplikasinya stabil, mau dipakai kapan pun sama aja.”</i>
2.	Melakukan transfer antarbank untuk kebutuhan mendesak.	Tidak pernah gagal. <i>“Belum pernah ngalamin transaksi gagal.”</i>
3.	Melakukan pembayaran digital secara bertahap (pulsa → token listrik → tagihan lainnya).	Proses cepat dan respons menu stabil. <i>“Tampilannya cepat, nggak pernah nunggu lama setelah masukin PIN atau OTP.”</i>
4.	Menggunakan QRIS untuk pembayaran di merchant.	QR langsung terbaca tanpa error. <i>“QR-nya langsung kebaca, nggak pernah salah.”</i>
5.	Mengecek saldo setelah transaksi besar dan memeriksa mutasi harian.	Data mutasi akurat dan update real time. <i>“Data transaksi selalu update, nggak pernah salah.”</i>
6.	Mengandalkan notifikasi otomatis untuk memonitor keamanan transaksi.	Notifikasi membuat penggunaan lebih aman. <i>“Notifikasi otomatis setelah transaksi bikin lebih aman.”</i>
7.	Menggunakan aplikasi dalam mobil saat perjalanan sehingga terkadang jaringan tidak stabil.	Aplikasi sedikit lebih lambat namun tetap berfungsi. <i>“Paling cuma agak lambat, tapi nggak sampai bikin error.”</i>
8.	Menggunakan aplikasi untuk transaksi darurat (tanpa kartu fisik).	Sangat membantu saat kondisi mendesak. <i>“Aplikasi ini sangat membantu dalam kondisi darurat.”</i>

Sumber: Data Hasil Wancara, 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa performa awal aplikasi BCA Mobile memberikan kesan positif yang kuat bagi pengguna sejak tahap pertama interaksi. Akses aplikasi pada berbagai waktu, baik pagi, siang, maupun malam, dirasakan konsisten tanpa perbedaan berarti dalam kecepatan maupun stabilitas. Respons sistem yang cepat pada tahap awal mencerminkan kesiapan infrastruktur server dalam menangani permintaan pengguna secara simultan. Persepsi ini sejalan dengan temuan Yoman et al. (2025) dan Leihitu dan Kusumarini (2025) yang menyoroti stabilitas sistem sebagai faktor dominan dalam pembentukan pengalaman pengguna mobile banking. Konsistensi performa tersebut memperkuat keyakinan pengguna terhadap keandalan layanan digital BCA Mobile.

Dalam penggunaan fitur transaksi antarbank dan pembayaran digital aplikasi menunjukkan tingkat keberhasilan yang tinggi tanpa hambatan teknis. Seluruh transaksi yang dilakukan narasumber berjalan lancar tanpa kegagalan, baik untuk kebutuhan rutin maupun mendesak. Kecepatan proses pembayaran bertahap, mulai dari pembelian pulsa hingga pembayaran tagihan, memperlihatkan efisiensi sistem dalam mengeksekusi instruksi pengguna. Temuan ini mendukung hasil penelitian Yanti et al. (2024) dan Sholikhah et al. (2024) yang menegaskan bahwa kualitas sistem dan kecepatan layanan berkontribusi langsung terhadap kepuasan nasabah. Proses transaksi yang responsif memperkuat persepsi bahwa BCA Mobile mampu memenuhi kebutuhan transaksi modern secara efektif.

Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran juga memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna. Pemindaiannya cepat tanpa kesalahan, menunjukkan akurasi integrasi antara aplikasi, perangkat pengguna, dan sistem merchant. Keberhasilan proses ini mengindikasikan bahwa fitur pembayaran berbasis QR telah dirancang dengan mekanisme validasi yang matang. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan Sya'adah et al. (2025) yang menyatakan bahwa inovasi digital

perbankan perlu didukung oleh sistem autentikasi yang stabil agar dapat diterima luas oleh pengguna. Keandalan QRIS memperkuat posisi BCA Mobile sebagai platform pembayaran digital yang praktis.

Penelitian juga memperlihatkan bahwa sistem tetap berfungsi dengan baik meskipun berada pada kondisi jaringan yang tidak ideal. Saat digunakan dalam perjalanan dengan kualitas sinyal yang fluktuatif, aplikasi hanya mengalami sedikit perlambatan tanpa menimbulkan kegagalan transaksi. Kemampuan ini menunjukkan adanya toleransi sistem terhadap gangguan eksternal, sehingga pengguna tetap dapat menyelesaikan transaksi. Temuan ini relevan dengan penelitian Saputra et al. (2025) yang menekankan pentingnya ketahanan infrastruktur teknologi informasi dalam menjaga kontinuitas layanan perbankan digital. Stabilitas ini menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan pengguna.

Tahap verifikasi transaksi melalui PIN, OTP, dan QR berperan sebagai titik krusial dalam alur sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses autentikasi berjalan akurat tanpa kesalahan pembacaan maupun penolakan sistem. Sinkronisasi antara server dan perangkat pengguna berlangsung cepat, sehingga tidak menghambat alur transaksi. Kondisi ini sejalan dengan temuan Alfarizi et al. (2024) yang menyoroti peran keamanan siber dalam menjaga keandalan layanan m-banking. Keberhasilan proses verifikasi memperlihatkan bahwa sistem keamanan BCA Mobile tidak hanya ketat, tetapi juga efisien.

Setelah melewati tahap verifikasi eksekusi transaksi berlangsung cepat dan stabil. Menu transaksi muncul tanpa waktu tunggu yang mengganggu, menunjukkan optimalisasi komunikasi data antara aplikasi dan server. Responsivitas ini memberikan kenyamanan bagi pengguna, terutama dalam transaksi berulang. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian Lolok et al. (2024) dan Tsaqib et al. (2024) yang menegaskan bahwa kecepatan respons sistem menjadi indikator utama kualitas layanan mobile banking. Efisiensi proses ini memperkuat pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Konsistensi performa aplikasi pada berbagai waktu penggunaan juga menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Tidak ditemukan perbedaan kinerja yang signifikan antara jam sibuk dan jam non-sibuk. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas server telah dirancang untuk mengakomodasi lonjakan aktivitas pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yuni (2025) yang menekankan pentingnya manajemen sistem informasi dalam menjaga stabilitas transaksi antarbank. Stabilitas waktu penggunaan memperluas fleksibilitas pengguna dalam mengakses layanan.

Aspek keamanan turut menjadi perhatian utama pengguna, khususnya terkait mekanisme OTP, PIN, dan notifikasi transaksi. Masa berlaku OTP yang singkat dan notifikasi real-time setelah transaksi memberikan rasa aman bagi pengguna dalam memonitor aktivitas akun. Kejelasan informasi ini membantu mencegah potensi penyalahgunaan. Temuan ini sejalan dengan Ningrum et al. (2025) dan Marshal dan Fajar (2023) yang menekankan peran sistem notifikasi dalam meningkatkan kontrol dan keamanan transaksi digital. Mekanisme ini memperkuat kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Kepraktisan penggunaan BCA Mobile menjadi nilai tambah yang dirasakan langsung oleh pengguna dalam aktivitas sehari-hari. Fitur transaksi tanpa kartu fisik sangat membantu dalam situasi darurat maupun mobilitas tinggi. Efisiensi waktu dan pengurangan langkah manual membuat transaksi terasa lebih sederhana. Temuan ini mendukung hasil penelitian Fernandrez dan Pujani (2019) serta Priyadi et al. (2025) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh besar terhadap adopsi layanan digital. Kepraktisan tersebut menjadikan BCA Mobile relevan dengan gaya hidup modern.

BCA Mobile memiliki performa teknis yang stabil, aman, dan responsif. Integrasi antara aplikasi, server, dan mekanisme verifikasi berjalan selaras tanpa hambatan berarti. Pengalaman pengguna mencerminkan tingkat kematangan sistem yang tinggi, baik dari sisi kecepatan, keamanan, maupun kenyamanan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya mengenai kualitas layanan digital BCA dan transformasi perbankan berbasis teknologi (RA et al., 2025; Umboh, 2025; Benzi et al., 2025). Performa yang konsisten ini menempatkan BCA Mobile sebagai layanan digital yang siap mendukung kebutuhan transaksi perbankan secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Layanan digital ini menunjukkan performa teknis yang stabil, responsif, dan konsisten dalam memproses berbagai jenis transaksi seperti transfer, pembayaran, pembelian, cek saldo, serta QRIS secara real-time dengan keterlambatan yang sangat minimal, mencerminkan optimalisasi infrastruktur server yang andal. Integrasi antara aplikasi, server, dan perangkat pendukung juga berjalan sinkron, ditandai dengan proses verifikasi melalui OTP, PIN, dan QR yang presisi serta komunikasi data yang

akurat tanpa gangguan, sehingga seluruh instruksi transaksi dapat dieksekusi dengan tingkat kesalahan yang sangat rendah. Aspek keamanan menjadi fondasi utama dalam sistem mBank BCA melalui penerapan autentikasi berlapis, kode sekali pakai dengan masa berlaku terbatas, serta mekanisme perlindungan data yang kuat, yang mampu menjaga keamanan transaksi tanpa mengurangi kenyamanan pengguna. Seluruh fitur yang tersedia turut memperkuat fleksibilitas dan efisiensi layanan dengan memungkinkan pengguna melakukan aktivitas perbankan tanpa ketergantungan pada kartu fisik atau proses manual yang rumit, sehingga inovasi digital yang diterapkan tidak hanya meningkatkan kemudahan akses, tetapi juga mempertahankan stabilitas dan keandalan layanan inti, menjadikan mBank BCA sebagai solusi perbankan digital yang matang, aman, dan layak digunakan secara luas dalam aktivitas perbankan sehari-hari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizi, R., Satrio, A. J., Praseyto, Y. O., & Syahputra, M. F. (2024). Analisis Perkembangan Teknologi M-Bca Dan Keamanan Siber Di Bank Central Asia. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 1(4), 43-53. <https://doi.org/10.61722/jaem.v1i4.3204>.
- Androidrank. (2025). "BCA mobile by PT Bank Central Asia Tbk", tersedia di [https://www.androidrank.org/application/bca\\_mobile/com.bca](https://www.androidrank.org/application/bca_mobile/com.bca), diakses pada 19 Desember 2025.
- Benzi, K. Y., Mubarok, A. F., & Utami, C. B. (2025). Analisis Implementasi dan Evaluasi Fitur SIMKO Mobile KSPPS BMT Lima Satu Jepara Melalui Pendekatan Model UTAUT. *LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 9(01), 58-84. <https://doi.org/10.33507/lab.v9i01.2783>.
- Fernandez, F., & Pujani, V. (2019). Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 165-180. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v5i2.2878>.
- Laksono, C. F., Maulana, R. S., Wahyuni, E. D., & Wulansari, A. (2025). Eksplorasi Kepuasan Pengguna PayPal Digital Wallet di Indonesia: Pendekatan UTAUT 2. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 4(3), 288-301. <https://doi.org/10.51903/c962xq65>.
- Leihiit, E. I., & Kusumarini, C. D. (2025). Eksplorasi Sentimen Aplikasi BCA Mobile Pada Google Playstore Menggunakan Metode Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT). *GLOBAL: Jurnal Lentera BITEP*, 3(03), 153-160. <https://doi.org/10.59422/global.v3i03.927>.
- Lolok, A. A., Marini, L. F., & Lotte, L. N. A. (2024). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 13(2), 1547-1557. <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v13i2.2211>.
- Marshal, A. L., & Fajar, A. N. (2023). Analisis Faktor Kesalahan Dalam Proses Pengisian Saldo Kedalam Dompet Digital Yang Dituju Dengan Aplikasi BCA Mobile. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(3), 257-267. <https://doi.org/10.37329/metta.v3i3.2695>.
- Nasir, N. (2024). Analisis Sistem Antrian untuk Optimalisasi Pelayanan Nasabah pada Customer Service di BNI KCP UNM. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 2(4), 71-79. <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v2i4.1478>.
- Ningrum, D. K., Ihsan, E. F., & Putri, A. R. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Peran Ai Dalam Layanan Vira Chatbot Bca Dengan Model ECM. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3.6994>.
- Priyadi, L., Sinaga, A. R., & Yoga, T. P. (2025). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention dan Use Behavior Pada Pengguna Aplikasi Mobile Banking BRImo Menggunakan Model UTAUT 2 (Unified Theory of Acceptance an Use of Technology 2). *SISINFO: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 7(1), 107-123. <https://doi.org/10.37278/sisinfo.v7i1.1110>.
- RA, R. A., Aslim, S., Palinggi, P. P. H., Asrul, A., & Megawaty, M. (2025). Pendekatan Design Thinking dalam Pengembangan Cash Management System untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Advances in Management & Financial Reporting*, 3(3), 945-965. <https://doi.org/10.60079/amfr.v3i3.626>.
- Saputra, O., Al-Falah, M. R. D., Purwani, F., Pratama, R. Y., & Sukma, M. A. (2025). Analisis Infrastruktur Dan Kinerja Teknologi Informasi PT. Bank Central Asia. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 2(1), 906-914. <https://doi.org/10.70182/jca.v2i1.515>.

- Sholikhah, I. N., Nurhayati, N., & Rahmani, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA. *Jurnal Riset Akuntansi*, 49-54. <https://doi.org/10.29313/jra.v4i1.3812>.
- Sugiarto, A. D., & Utomo, M. S. (2025). Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Bca Mobile Di Google Play Store Menggunakan Metode Decision Tree. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(5), 8004-8009.
- Sya'adah, N., Asih, N., & Zalukhu, M. S. (2025). Inovasi Digital Dalam Layanan Perbankan: Studi Aplikasi BCA Mobile Sebagai Solusi Finansial Modern Dengan Metode Kuantitatif: 353-367. *AT-TAKLIM: Jurnal Pendidikan Multidisiplin*, 2(1). <https://doi.org/10.71282/at-taklim.v2i1.67>.
- Tsaqib, N., Azalia, K., Kalila, R. D., Syahputra, R. A., & Ariyanti, T. (2024). The Influence Of Service Quality, Perceived Ease Of Use, And Trust On Customer Satisfaction In Using The Bca Mobile Banking Application. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(12), 2581-2594.
- Umboh, W. E. O. (2025). Transformasi Digital dalam Manajemen SDM: Studi tentang Strategi Adaptasi di Era AI pada Industri Perbankan Indonesia. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 4(9), 1999-2013. <https://doi.org/10.55681/sentri.v4i9.4578>.
- Yanti, S. E., Harianja, T. D. N. R., Wirakususma, A., & Saleh, M. Z. (2024). Analisis Kualitas Layanan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA). *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(4), 19-26. <https://doi.org/10.55606/makreju.v2i4.3415>.
- Yoman, J. P., Cok, C., Laigusten, K., & Zovinthon, G. (2025). Analisis Sentimen Ulasan Perbedaan Aplikasi BCA Mobile dengan MYBCA di Playstore Menggunakan Metode Lexicon. *JDMIS: Journal of Data Mining and Information Systems*, 3(2), 64-76. <https://doi.org/10.54259/jdmis.v3i2.4236>.
- Yuni, A. (2025). Implementasi MIS (Sistem Informasi Manajemen) untuk Meningkatkan Efisiensi dan Keamanan Transaksi Antar Bank Menggunakan BCA Mobil: Studi Kasus di Bank BCA Tbk. *Jurnal Cemerlang Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 1(1), 24-30. <https://doi.org/10.62527/jitsi.5.2.242>.