

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi menjadi salah satu fenomena yang berkembang pesat dalam kehidupan masyarakat saat ini. Perkembangan teknologi telah membuat kehidupan masyarakat semakin dimudahkan dengan penggunaannya di berbagai aspek kehidupan seperti untuk kebutuhan komunikasi, informasi, promosi, hingga transaksi. Melihat fenomena ini, banyak perusahaan di berbagai bidang telah mengikuti perkembangan teknologi dengan mengadaptasi teknologi untuk keperluan proses bisnis yang dijalani. Salah satu bidang yang turut mengadaptasi inovasi teknologi adalah bidang perbankan. Sebagai salah satu bidang yang memiliki peran besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia [1], bidang perbankan mulai mengadaptasi perkembangan teknologi untuk dapat memberikan fasilitas pelayanan transaksi keuangan yang lebih aman, praktis, dan modern. Salah satu layanan keuangan yang dikembangkan dan ditawarkan adalah teknologi berbasis aplikasi yaitu *mobile banking* [2].

Mobile Banking adalah sebuah inovasi teknologi berbasis aplikasi yang diluncurkan oleh bidang perbankan untuk memberikan inovasi layanan kepada nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi melalui ponsel [3]. Dengan penggunaannya melalui ponsel, memudahkan para nasabah untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Bahkan menurut survei yang dilakukan oleh Populix, sebanyak 91% responden memiliki aplikasi *mobile banking* di ponselnya dan menggunakannya sebagai pilihan utama sebagai alat pembayaran [4]. Adapun mayoritas usia yang menggunakan *mobile banking* di dominasi oleh usia produktif yaitu usia 20 – 54 tahun [5]. Perkembangan *mobile banking* kini sudah diaplikasikan oleh hampir seluruh bank di Indonesia, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia (BNI). Layanan *mobile banking* yang dimiliki dan ditawarkan penggunaannya saat ini oleh BNI adalah aplikasi Wondr by BNI.

Wondr by BNI merupakan aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh BNI dimana aplikasi ini diluncurkan sebagai pengganti aplikasi sebelumnya, yaitu BNI *Mobile Banking*. Pihak BNI mengatakan bahwa aplikasi ini mengutamakan inovasi dan teknologi terkini agar dapat menjadi *game changer* di industri perbankan Indonesia. Bahkan hingga 18 Agustus 2024 aplikasi ini telah diunduh lebih dari 2 juta kali dan menunjukkan peningkatan transaksi aktif hingga 200% dibandingkan dengan aplikasi pendahulunya [6]. Disamping itu, tingkat penggunaan aktif pada aplikasi ini telah mencapai angka 65% dibandingkan dengan aplikasi pendahulunya yang hanya mencapai angka 30% saja [7]. Sebagai aplikasi baru, Wondr by BNI diklaim memiliki keunggulan lebih untuk dapat bersaing dalam dunia perbankan. Keunggulan ini dari sisi tampilan, kemudahan penggunaan, hingga fitur – fitur baru yang inovatif, serta memiliki tujuan untuk mewujudkan kepuasan pengguna agar terus melakukan transaksi bersama Bank BNI melalui aplikasi Wondr by BNI [8]. Salah satu fitur keunggulannya adalah “wondr Goals” yang dapat digunakan penggunanya untuk menentukan dan melakukan pencapaian target keuangannya secara otomatis. Selain itu, juga memiliki kemampuan untuk mengunci kartu secara digital jika hilang atau dicuri [9]. Melihat perkembangan penggunaan yang cukup pesat dan respon positif dari para nasabah bagi kehadiran Wondr by BNI, dapat diperkirakan bahwa jumlah pengguna akan mengalami peningkatan seiring berjalannya waktu. Hal tersebut didukung dengan jumlah nasabah yang dimiliki BNI pada tahun 2024 yang telah mencapai 64,03 juta nasabah dengan kenaikan sebesar 1,7% dari tahun sebelumnya [10]. Didukung pula dengan catatan pertumbuhan nilai transaksi *mobile banking* oleh BNI sebesar 33% pada semester I tahun 2024 [11]. Hal ini menunjukkan adanya potensi besar pada Wondr by BNI, apalagi dengan transformasi dan inovasi menarik yang ditawarkan melalui aplikasi ini. Walaupun masih tergolong aplikasi *mobile banking* yang baru, namun melalui penjelasan diatas sudah cukup dapat menggambarkan alasan mengapa Wondr by BNI menjadi salah satu *mobile banking* yang menarik untuk dapat diteliti.

Di tengah tingginya tingkat adaptasi teknologi, sejalan pula dengan tingkat persaingan yang terjadi di industri perbankan yaitu persaingan dalam mengembangkan layanan menggunakan teknologi [12]. Dalam menghadapi

persaingan di era teknologi ini, industri perbankan harus mampu memiliki inovasi dan strategi yang tepat pada kualitas layanan teknologinya, salah satunya melalui *mobile banking* [13]. Dengan inovasi dan strategi teknologi *mobile banking* yang tepat seperti kemudahan pengguna dan kualitas layanan, akan dapat memenuhi kepuasan bagi para nasabah. Hal tersebut akan mendatangkan kepercayaan, loyalitas, dan pembelian ulang, dimana para nasabah akan melakukan transaksi secara terus menerus [14]. Namun, banyaknya tawaran kemudahan transaksi melalui *mobile banking* dari berbagai bank, nasabah dapat dengan mudah berpindah dalam menggunakan layanan *mobile banking* lainnya [13]. Persaingan ini juga dialami oleh Wondr by BNI, disamping dari angka pengguna dan fitur inovatif yang diunggulkannya. Persaingan ketat datang dari aplikasi *mobile banking* lainnya, salah satunya adalah *myBCA*. Walaupun Wondr by BNI lebih unggul dalam segi fitur perbankan tambahan dan keamanan yang ekstra bagi penggunanya, *myBCA* tetap unggul dalam segi kemudahan akses bagi seluruh generasi dan juga strategi bisnis digital yang lebih spesifik dalam segi promosi dan menjalin hubungan dengan penggunanya [9]. Persaingan ini juga dapat dilihat dari nilai transaksi dan jumlah transaksi yang dimiliki. Dimana *myBCA* memiliki nilai transaksi sebesar 6.586 T dan jumlah transaksi sebanyak 7,2 M, sedangkan Wondr by BNI hanya memiliki nilai transaksi sebesar 5.743 T dan jumlah transaksi sebanyak 878 juta [15] [16].

Dari penjelasan diatas, sebagai *mobile banking* yang memiliki data pengguna dengan kenaikan cukup signifikan dan fitur terbaru yang inovatif, tetap menunjukkan adanya persaingan serta celah kekurangan dengan pesaing *mobile banking* lainnya. Sehingga, Wondr by BNI harus tetap perlu untuk mempertahankan loyalitas penggunanya agar terus menggunakannya dalam jangka waktu yang lama. Maka, agar tercipta kepuasan pengguna untuk meningkatkan niat keberlanjutan penggunaan Wondr by BNI, perlu diketahui faktor faktor yang dapat mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan Wondr by BNI. Sehingga, melalui penelitian ini dapat membantu pihak BNI dalam melakukan peningkatan kualitas aplikasi atau fitur Wondr by BNI secara tepat dan sesuai dengan pengalaman serta kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Penggunaan *mobile banking* oleh masyarakat menunjukkan angka penggunaan yang tinggi, salah satunya aplikasi Wondr by BNI. Tapi seiring waktu, semakin banyak pula persaingan antar *mobile banking*, sehingga perlu mempertahankan kepuasan pengguna agar terus menggunakan Wondr by BNI. Namun, belum diketahui secara pasti mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan terhadap Wondr by BNI.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan pada aplikasi Wondr by BNI.

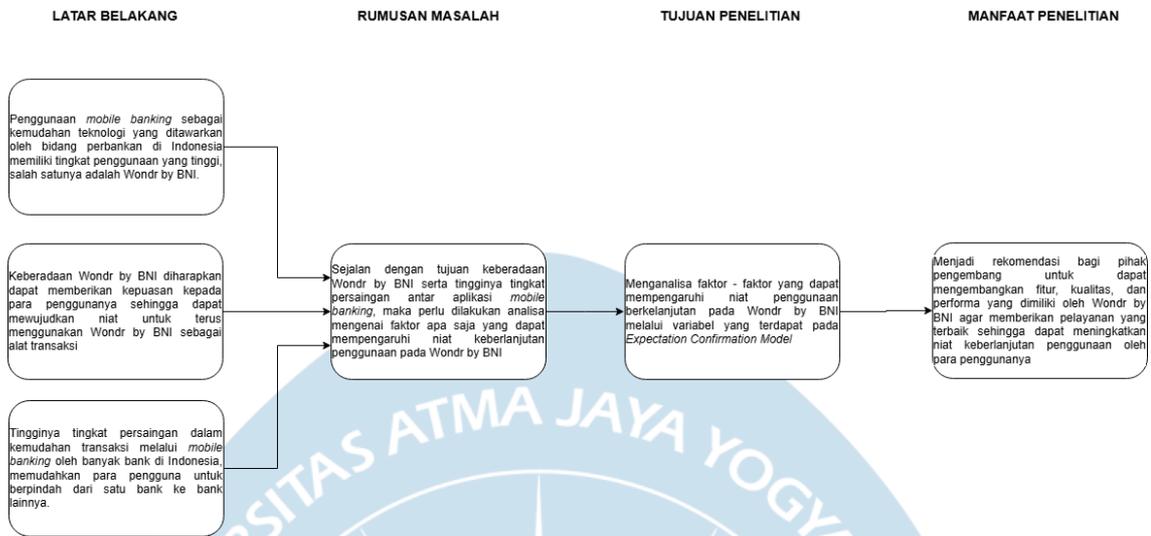
1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada bagaimana faktor *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, *Satisfaction*, dan *IS Continuance Intention* mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan pada Wondr by BNI oleh para penggunanya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi bagi pihak pengembang untuk dapat meningkatkan fitur, kualitas dan performa yang dimiliki oleh Wondr by BNI agar memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat meningkatkan niat keberlanjutan penggunaan oleh para penggunanya.

1.6 Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan