

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi saat ini berlangsung dengan sangat cepat, termasuk di Indonesia. Dengan adanya teknologi tersebut pada dasarnya memberikan dampak positif yang dimana guna membantu manusia dalam melakukan berbagai aktivitas. (Ahadiyah, 2024). Perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat dalam beberapa tahun terakhir bukan hanya untuk mempermudah manusia namun juga membawa pengaruh yang besar bagi dunia usaha dan mengharuskan semua perusahaan untuk melakukan transformasi digital dalam kegiatan usahanya agar tidak tertinggal atau kalah dalam persaingan dengan perusahaan yang sejenis. Pada saat memasuki tahun 2025, perusahaan dari berbagai industri semakin gencar mengadopsi teknologi dan berinovasi untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing mereka (Indibiz, 2024). Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan meningkatkan produktivitas bisnis, perusahaan harus mampu mengimplementasikan teknologi digital. Perubahan yang terjadi di era digital menjadi semakin signifikan dalam hal beradaptasi dengan menyesuaikan diri sendiri terhadap transformasi digital.

Selain itu, industri perbankan juga tidak luput dari tingkat persaingan yang semakin ketat seiring dengan pesatnya perkembangan

teknologi internet. Industri perbankan di Indonesia menghadapi tantangan yang signifikan akibat persaingan. Berbagai adopsi teknologi di dunia perbankan digital merupakan aspek penting yang harus dilakukan bank untuk beradaptasi dengan keadaan saat ini. Perbankan juga memanfaatkan kecepatan perkembangan teknologi untuk menarik minat nasabah menginvestasikan uang mereka dengan segala kemudahan dan keamanan yang diberikan. Tujuan dari teknologi internet adalah untuk membantu bank memberikan layanan yang lebih baik. Salah satu terobosan yang menawarkan prospek pertumbuhan adalah internet layanan berbasis teknologi yang diciptakan bank, seperti Mobile Banking. Nasabah menganggap mobile banking menarik dan mudah diterima karena efisiensi dan kenyamanannya (Ismulyaty et al., 2024).

Perubahan yang terjadi di era digital ini juga berdampak pada aktivitas masyarakat Indonesia. Perasaan sangat bergantung pada internet yang mereka gunakan setiap hari melalui smartphone yang menyebabkan perubahan aktivitas yang berkaitan dengan nasabah perbankan. Di fase digitalisasi saat ini nasabah lebih memilih untuk melakukan transaksi melalui jaringan internet menggunakan perangkat seluler yang bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun dibandingkan dengan zaman sebelum masuknya era digital yang menuntut nasabah harus melakukan transaksi melalui Teller di cabang bank tersebut.

Hal ini sesuai dengan pemberitaan media (Infobanknews, 2023) yang menyatakan bahwa adanya perkembangan teknologi yang begitu pesat

telah mendorong transformasi perilaku nasabah, yang kini lebih memilih transaksi digital dalam segala aktivitas perbankan mereka. Salah satu pendorong percepatan transformasi digital adalah pandemi COVID-19 yang terjadi di Indonesia pada awal tahun 2020. Penerapan pembatasan sosial secara luas membuat aktivitas perbankan beralih sepenuhnya ke kanal atau platform digital. Perubahan ini kemudian menjadi kebiasaan baru yang terus berlanjut. Akibatnya, masyarakat semakin jarang melakukan kunjungan langsung ke kantor cabang bank (Infobanknews, 2023). Dibandingkan dengan periode sebelumnya, nilai transaksi yang dilakukan dengan kartu kredit, debit, dan ATM mengalami penurunan sebesar 4,94% (year on year). Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat mulai tertarik dengan layanan perbankan digital yang tersedia di mana saja dan kapan saja (Motionbank, 2023).

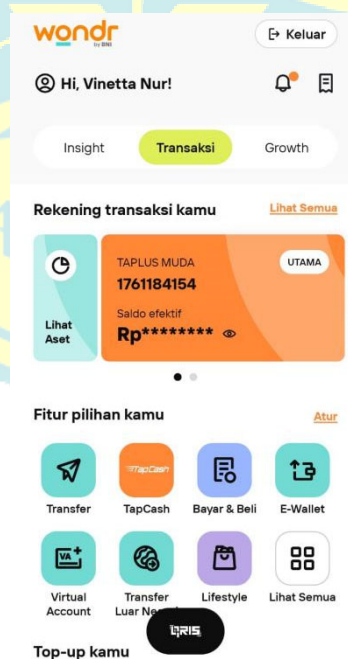
Transaksi digital di sektor perbankan mengalami pertumbuhan yang sangat cepat seiring dengan upaya transformasi digital yang dilakukan oleh hampir semua bank baru-baru ini. Pertumbuhan paling mencolok terlihat pada layanan mobile banking. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), volume transaksi mobile banking di Indonesia selama sembilan bulan pertama tahun 2024 mencapai 14,09 miliar transaksi, meningkat tajam sebesar 68,5% dibandingkan periode yang sama pada periode sebelumnya tercatat sebesar 8,36 miliar transaksi. Selain itu, volume transaksi. Selain itu, nilai transaksi mobile banking juga mengalami lonjakan signifikan sebesar 71,8% secara tahunan, mencapai Rp 16.725 triliun selama periode

tersebut. Pertumbuhan ini mencerminkan semakin tingginya adopsi layanan digital dalam sektor perbankan.

*Mobile Banking* adalah sebuah terminal yang dipakai untuk mengecek saldo, melakukan aktivitas keuangan, pembayaran, serta fungsi lainnya. Layanan ini memanfaatkan perangkat bergerak, seperti ponsel. Saat ini, layanan *mobile banking* biasanya digunakan melalui SMS ataupun jaringan internet seluler. Jasa *mobile banking* menyediakan berbagai layanan, termasuk *SMS Banking*, *Mobile Phone Banking*, dan lainnya. Inovasi ini merupakan pengembangan dari *internet banking* yang memungkinkan perbankan berkomunikasi dengan nasabah secara jarak jauh melalui koneksi internet. (Fitria et al., 2021).

Bank Negara Indonesia atau BNI sudah didirikan pada 5 Juli 1946 oleh RM Margono Djojohadikusumo, sebagai bank nasional pertama yang dimiliki oleh pemerintah Indonesia pasca kemerdekaan. Pada awalnya, BNI berfungsi sebagai bank sentral yang bertugas untuk mengeluarkan alat pembayaran resmi pertama bernama Oeang Republik Indonesia (ORI) yang mulai beroperasi pada 30 Oktober 1946. Dalam perkembangannya, BNI bertransformasi menjadi bank umum dan memperkenalkan inovasi seperti Bank Terapung dan Bank Keliling untuk menjangkau masyarakat di wilayah terpencil. Pada tahun 1992, BNI mengubah status hukumnya menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero), dan pada 1996 menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di bursa efek. Sehingga pada akhirnya, sebagai bagian dari upaya memperkuat posisinya di industri

perbankan, Bank Negara Indonesia (BNI) telah mengembangkan salah satu layanan digital. Bertepatan dengan ulang tahun ke-78 pada 5 Juli 2024, BNI meluncurkan aplikasi "wondr by BNI" yang dirancang untuk mempermudah pengelolaan keuangan pribadi melalui fitur analisis keuangan masa lalu, kemudahan transaksi saat ini, serta perencanaan keuangan masa depan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengakses layanan BNI secara cepat dan mudah melalui telepon seluler, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna dimanapun dan kapanpun. Peluncuran ini menegaskan komitmen BNI untuk terus berinovasi dan memenuhi kebutuhan generasi muda di era digital. Aplikasi *mobile banking* wondr ini mampu mendorong lonjakan transaksi hingga 200% jika dibandingkan aplikasi BNI *Mobile Banking* sebelumnya (BNI, 2024).

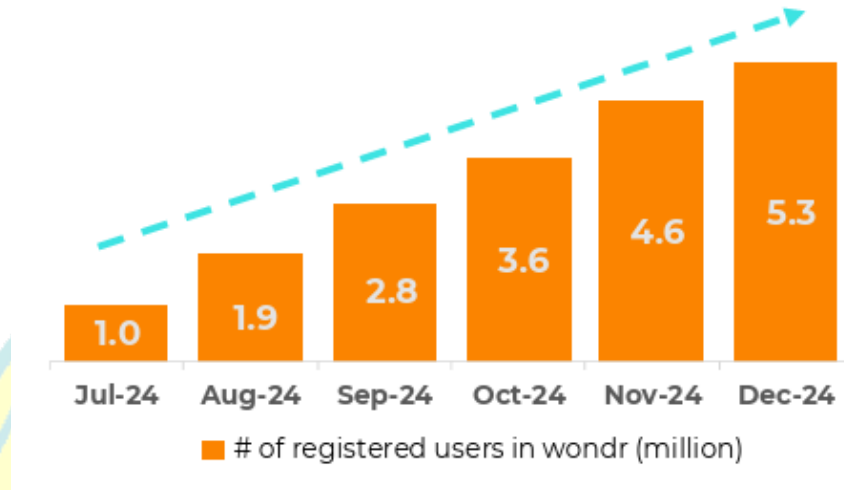


**Gambar 1. 1 Tampilan aplikasi wondr by BNI**  
Sumber : Aplikasi wondr by BNI (2024)

Tampilan aplikasi wondr by BNI dirancang dengan antarmuka yang modern dan user-friendly, memudahkan pengguna dalam mengakses layanan perbankan digital. Aplikasi wondr by BNI memadukan tiga fungsi esensial dalam satu platform. Fitur Insight, yang menyajikan tinjauan keuangan harian untuk membantu pengguna memahami kondisi finansial nasabah; Transaction, yang memfasilitasi transfer, pembayaran, dan penjadwalan transaksi dengan proses yang disederhanakan; dan Growth, yang menawarkan berbagai pilihan investasi dan tabungan untuk membantu nasabah merencanakan serta mencapai tujuan keuangan mereka. Pada halaman utama, terdapat salam personal, navigasi utama dengan tab Insight, Transaksi, dan Growth, serta informasi rekening utama yang menampilkan jenis rekening, nomor rekening, dan saldo tersembunyi untuk menjaga privasi. Berbagai fitur pilihan seperti Transfer, TapCash, Bayar & Beli, E-Wallet, serta Virtual Account disusun secara intuitif agar mudah diakses. Selain itu, tersedia tombol QRIS untuk pembayaran cepat menggunakan kode QR dan bagian Top-up untuk isi saldo layanan digital. Dengan desain yang bersih dan navigasi yang jelas, aplikasi ini memberikan pengalaman perbankan digital yang praktis dan efisien bagi penggunanya.



### wondr adoption by BNI customer is gaining momentum



**Gambar 1. 2 Tingkat Adopsi aplikasi wondr by BNI**

Sumber : BNI (2025)

Sejak peluncuran layanan digital banking Wondr Bank BNI, berdasarkan gambar 1.2 pada bulan Juli 2024 menunjukkan pertumbuhan adopsi yang pesat dengan jumlah pengguna terdaftar meningkat dari 1 juta pada Juli 2024 menjadi 5,3 juta pada Desember 2024. Dari total 5,3 juta pengguna terdaftar, 74% adalah pelanggan lama BNI, sementara 26% adalah pelanggan baru (Bank BNI, 2025).

**Tabel 1. 1 Pengguna Aplikasi Mobile Bank BUMN**

Aplikasi Mobile	Bank	Pengguna (Juta)
BRIMO	BRI	37,1
Livin' by Mandiri	Bank Mandiri	27,6
Wondr by BNI	BNI	17,9

Sumber : *TheIconomics.com* (2024)

Berdasarkan data *The Iconomics* per September 2024, aplikasi Wondr by BNI mencatatkan jumlah pengguna sebanyak 17,9 juta. Angka

ini menempatkan Wondr pada posisi ketiga di antara aplikasi mobile banking BUMN, di bawah BRIMO milik BRI (37,1 juta pengguna) dan Livin' by Mandiri (27,6 juta pengguna). Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa meskipun jumlah pengguna Wondr cukup besar, aplikasi ini belum menjadi pilihan utama di kalangan nasabah *digital banking*. Sehingga Wondr masih menghadapi tantangan kompetitif yang besar. Salah satu faktor yang dapat menjelaskan hal ini adalah adanya kesenjangan antara fitur dan layanan yang ditawarkan aplikasi dengan harapan dan kebutuhan pengguna.



**Gambar 1.3 Kutipan Keluhan Nasabah Wondr**

Sumber : *Google Play Store (2025)*

Hal ini tercermin dari berbagai ulasan pengguna di platform digital seperti *Google Play Store*. Beberapa ulasan negatif dari pengguna yang terdapat pada gambar 1.3 mengungkapkan keluhan terhadap kendala teknis,



seperti aplikasi yang lambat merespons, gangguan saat login, hingga fitur yang dianggap belum sesuai kebutuhan nasabah. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi nasabah dan kenyataan layanan yang diterima, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan bahkan menurunkan niat untuk tetap bertahan menggunakan aplikasi tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Busrayan & Andrianingsih, 2025) dari total 2.500 ulasan yang dianalisis, sebagian besar pengguna memberikan sentimen netral hingga negatif, terutama terkait dengan stabilitas sistem, keterbatasan fitur, dan pengalaman penggunaan secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Kepuasan pelanggan secara positif mempengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut, yang menunjukkan bahwa ketika nasabah merasa puas dengan pengalaman mereka, kemungkinan besar mereka akan tetap terlibat dengan aplikasi ini. Menurut Kuo dan Hsu, (2022) *Customer satisfaction* mengacu pada perasaan dan sikap yang berasal dari berbagai manfaat yang dirasakan oleh individu ketika berinteraksi dengan sistem. Pelanggan yang puas termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Aji et al., 2024).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut dalam berbagai konteks, termasuk *mobile*

*banking* (Pokhrel & KC, 2024). Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat diprediksi memiliki keterkaitan dengan niat melanjutkan penggunaan layanan. Jika pelanggan merasa puas terhadap layanan yang mereka terima, maka kecenderungan untuk terus melanjutkan penggunaan layanan tersebut akan meningkat. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami hubungan antara kepuasan pelanggan dan niat untuk terus menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki lebih lanjut hubungan antara kepuasan nasabah dan niat untuk terus menggunakan *mobile banking*, serta faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Salah satu keluhan berdasarkan pada gambar 1.4 menunjukkan bahwa aplikasi wondr sering mengalami error, lambat, atau tidak stabil. Hal ini berdampak negatif pada UX karena pengguna merasa frustrasi dan kesulitan mengakses layanan. Berdasarkan *International Organization for Standardization (ISO)* (2009), *user experience (UX)* merupakan respons atau penilaian individu terhadap pengalaman mereka saat menggunakan suatu produk, layanan, sistem, atau jasa tertentu (Wiwesa, 2021). Para pengguna dari aplikasi wondr dapat saja merasakan kepuasan atau ketidakpuasan tergantung pada pengalaman mereka. Keluhan terhadap wondr berarti adanya ketidakpuasan terhadap suatu sistem dimana nasabah memiliki pengalaman tersendiri saat menggunakannya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mamakou et al., (2024), dan Gusfi et al.,

(2024) menyatakan bahwa *user experience* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. UX yang ditingkatkan dapat menghasilkan peningkatan kepuasan secara keseluruhan. Kepuasan yang meningkat ini, pada gilirannya, memperkuat niat pengguna untuk kembali menggunakan aplikasi tersebut (Khasanah et al., 2023).

Selain itu, keluhan terkait kegagalan dalam bertransaksi mengindikasikan bahwa kualitas layanan elektronik dari Wondr tidak dapat diandalkan. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan. Untuk mencapai hal ini, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanannya sehingga pelanggan akan merasa puas. Mengingat wondr merupakan layanan perbankan digital berbasis *mobile*, sehingga pelayanan yang diberikan disebut dengan *electronic service quality*. *E-service quality* mencakup keseluruhan tahap interaksi pelanggan dengan sebuah situs web, di mana situs tersebut bertujuan untuk memberi kemudahan dalam aktivitas berbelanja, melakukan pembelian, serta mengelola proses pengiriman barang atau jasa. Sejalan dengan penelitian oleh Edo dan Hendayani, (2023) bahwa *e-service quality* merupakan determinan utama yang mendasari terciptanya kepuasan pelanggan. Jika penyedia layanan memberikan pelayanan yang lambat maka tingkat kepuasan pelanggan aplikasi cenderung menurun bahkan berhenti menggunakan aplikasi tersebut.

Dan terdapat juga keluhan nasabah mengenai tidak adanya fitur cek mutasi saldo. Hal tersebut dapat membuat nasabah merasa tidak aman

karena mereka tidak dapat memantau transaksi mereka dengan mudah. Ini bisa menurunkan kepercayaan terhadap aplikasi. Dalam konteks *mobile banking*, persepsi keamanan mencakup keyakinan pengguna bahwa aplikasi dapat melindungi data dan dana mereka dari risiko kehilangan atau pencurian. Menurut Jurnawan dan Oktavia, (2024) dalam konteks perbankan digital, keamanan yang dipersepsikan kini dianggap sebagai kebutuhan dasar, bukan sekadar fitur opsional, untuk memastikan keterlibatan dan loyalitas pengguna.

Masalah-masalah tersebut menunjukkan bahwa meskipun fitur yang ditawarkan aplikasi wondr cukup lengkap dan inovatif, terdapat gap antara ekspektasi dan pengalaman aktual pengguna. Hal ini sejalan dengan konsep dalam *Expectancy Disconfirmation Theory* (Oliver, 1980), di mana ketidakpuasan dapat terjadi ketika pengalaman aktual tidak memenuhi ekspektasi awal pengguna. Seiring dengan meningkatnya harapan nasabah terhadap kenyamanan dan keandalan layanan digital, BNI perlu terus melakukan evaluasi serta pengembangan yang berkelanjutan terhadap aplikasi Wondr. Upaya ini dapat dimulai dengan menggali lebih dalam bagaimana persepsi nasabah terhadap pengalaman pengguna (*user experience*), kualitas layanan digital (*e-service quality*), dan tingkat keamanan sistem yang dirasakan. Berdasarkan yang sudah dijelaskan sebelumnya, ketiga faktor tersebut diduga memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna serta keinginan para pengguna untuk terus menggunakan layanan wondr dalam jangka panjang.

Berdasarkan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu disimpulkan bahwa belum terdapat penelitian yang secara simultan mengintegrasikan variabel *User Experience*, *E-Service Quality*, dan *Perceived Security* dalam menganalisis apakah terdapat pengaruhnya terhadap *Customer Satisfaction* serta dampaknya terhadap *Continuance Intention to Use*, khususnya dalam konteks *mobile banking*. Sebagian besar studi sebelumnya hanya membahas sebagian dari variabel-variabel tersebut, tanpa menguji hubungan secara menyeluruh.

Dalam konteks aplikasi *mobile banking* Wondr by BNI, permasalahan seperti terjadinya error sistem, transaksi yang gagal namun tetap menyebabkan pemotongan saldo, serta keluhan pengguna terkait keamanan dan keandalan sistem, menunjukkan adanya keraguan terhadap aspek *perceived security*. Masalah ini berpotensi menurunkan *user experience* dan *customer satisfaction*, yang pada akhirnya dapat berdampak terhadap *continuance intention* atau niat pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut.

Melihat pentingnya layanan *mobile banking* dalam kehidupan masyarakat serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan, maka diperlukan kajian lebih lanjut dengan mengambil lokasi penelitian yang relevan. DKI Jakarta memiliki infrastruktur transportasi dan teknologi yang baik, yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perbankan. Selain itu, berdasarkan data Goodstarts.id (2023) DKI Jakarta menempati posisi pertama sebagai

wilayah dengan jumlah nasabah perbankan terbanyak di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa Jakarta merupakan wilayah dengan tingkat penetrasi layanan perbankan digital yang tinggi, sehingga sangat relevan sebagai lokasi penelitian terkait niat penggunaan berkelanjutan *mobile banking*.

Menanggapi kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi wondr secara lebih menyeluruh. Dengan mengambil wondr sebagai objek penelitian, studi ini diharapkan memberikan wawasan yang dapat digunakan oleh perusahaan perbankan dalam merancang strategi pengelolaan kepuasan nasabah yang lebih efektif. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi akademis dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan niat terus menggunakan di industri perbankan terutama layanan *mobile banking*. Penelitian ini diberi judul “Analisis Faktor Kepuasan Pengguna yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Berkelanjutan *Mobile Banking*”

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, berikut berbagai pertanyaan penelitian yang digunakan oleh peneliti:

1. Apakah *user experience* akan berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada layanan wondr by BNI?
2. Apakah *user experience* akan berpengaruh terhadap niat penggunaan kembali pada layanan wondr by BNI?



3. Apakah *e-service quality* akan berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada layanan wondr by BNI?
4. Apakah *e-service quality* akan berpengaruh terhadap niat penggunaan kembali pada layanan wondr by BNI?
5. Apakah *perceived security* akan berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada layanan wondr by BNI?
6. Apakah *perceived security* akan berpengaruh terhadap niat penggunaan kembali pada layanan wondr by BNI?
7. Apakah *customer satisfaction* akan berpengaruh terhadap niat penggunaan kembali pada layanan wondr by BNI?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, penelitian ini akan menguji:

1. Guna menguji dan menganalisis dampak *user experience* terhadap *customer satisfaction* pada layanan wondr by BNI.
2. Guna menguji dan menganalisis dampak *user experience* terhadap niat penggunaan kembali pada layanan wondr by BNI.
3. Guna menguji dan menganalisis dampak *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* pada layanan wondr by BNI.
4. Guna menguji dan menganalisis dampak *e-service quality* terhadap niat penggunaan kembali pada layanan wondr by BNI.
5. Guna menguji dan menganalisis dampak *perceived security* terhadap *customer satisfaction* pada layanan wondr by BNI.

6. Guna menguji dan menganalisis dampak *perceived security* terhadap niat penggunaan kembali pada layanan wondr by BNI.
7. Guna menguji dan menganalisis dampak *customer satisfaction* terhadap niat penggunaan kembali pada layanan wondr by BNI.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berlandaskan pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan, berikut berbagai manfaat yang diharapkan dapat diberikan dari penelitian ini :

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, peneliti mengharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang lebih luas sehingga penelitian ini mampu menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, informasi serta pengetahuan bagi para akademisi di bidang pemasaran digital khususnya pada topik penelitian yaitu menganalisis pengaruh kepuasan nasabah dan niat penggunaan kembali pada produk layanan wondr by BNI di DKI Jakarta. Serta mengetahui pengaruh dan hubungan antara *user experience*, *e-service quality* dan *perceived security* terhadap *customer satisfaction* dan *continuance intention* pada layanan mobile banking wondr by BNI.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi Bank BNI dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* Wondr by BNI. Dengan menganalisis pengaruh *User Experience*, *E-Service Quality*, dan *Perceived Security* terhadap kepuasan dan niat berkelanjutan pengguna, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Bank BNI dalam mengembangkan strategi perbaikan layanan digital. Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu BNI dalam mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan, baik dari sisi kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, maupun kualitas layanan elektronik, sehingga dapat meningkatkan daya saing BNI dalam industri perbankan digital dan memperluas basis pelanggan yang loyal.