

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang cepat di Indonesia telah mendorong terjadinya inovasi di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Persaingan yang sangat ketat dalam industri perbankan di Indonesia membuat perusahaan-perusahaan perbankan berusaha keras untuk menghadirkan inovasi terbaik guna meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah mereka. Dengan memanfaatkan teknologi sebagai digitalisasi layanan, Perusahaan menciptakan aplikasi *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan teknologi yang menjanjikan dan telah terbukti memberikan manfaat yang signifikan bagi bank serta nasabah [1]. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dan mengakses informasi secara aman, mudah, serta cepat melalui *smartphone*. Selain itu, *mobile banking* juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan perbankan dengan mengurangi kesalahan manusia dalam proses transaksi tunai [2]. Popularitas *mobile banking* semakin meluas dan meningkat dalam beberapa tahun terakhir, terutama sejak masa pandemi Covid-19. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat transaksi melalui *internet banking* mengalami kenaikan pesat sebesar 300% per Oktober 2021 [3]. Menurut data terbaru dari Bank Indonesia (BI), transaksi perbankan digital di Indonesia mencapai Rp15.881,5 triliun pada kuartal pertama 2024. Angka ini mengalami peningkatan sebesar 16,15% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (year-on-year/yoy) [4].

Bank BNI merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia. Di tengah persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan [5], BNI memiliki keunggulan berupa reputasi yang baik dan stabil sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia. BNI terus melakukan digitalisasi, dengan hal tersebut bank telah melakukan investasi jangka panjang di masa depan [6]. Melalui *website* resmi BNI, 2023 [7] dalam artikel berjudul “BNI *Mobile banking* Berhasil Jaga Momentum Pertumbuhan di Era Digital” menyatakan bahwa kenaikan pengguna *mobile banking* berkembang hingga mencapai 23,9% secara tahunan, pertumbuhan tersebut

mencapai 2,9 juta pengguna yang awalnya dari 11,8 juta pengguna pada Mei 2022 meningkat menjadi 14,7 juta pengguna.

Popularitas Bank BNI yang semakin meningkat menyebabkan perusahaan ingin terus berinovasi mengembangkan hal baru untuk dapat meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah. Hal tersebut dilakukan dengan meluncurkan aplikasi baru yaitu aplikasi Wondr by BNI oleh Bank Negara Indonesia (BNI) yang saat ini sedang populer di masyarakat. Melalui konferensi pers peluncuran aplikasi Wondr by BNI yang diadakan pada bulan Juli 2024, direktur BNI Royke Tumilaar menyatakan “Peluncuran Wondr by BNI merupakan realisasi perwujudan transformasi BNI dalam menghadirkan inovasi aplikasi perbankan untuk mempermudah transaksi sekaligus perencanaan masa depan masyarakat yang lebih optimal. Kami berharap Wondr by BNI dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kegiatan perbankan masyarakat yang lebih komprehensif” [8]. Aplikasi Wondr by BNI dirancang tidak hanya mempermudah transaksi keuangan, tetapi juga menjadi solusi keuangan yang lebih komprehensif dengan mendukung perencanaan keuangan jangka panjang, investasi, dan layanan yang lebih terintegrasi dengan kebutuhan gaya hidup pengguna. Nantinya jika sudah terintegrasi dengan baik aplikasi Wondr by BNI ini akan menggantikan aplikasi BNI *mobile banking* yang akan di nonaktifkan [8]. Oleh karena itu, aplikasi Wondr by BNI merupakan inovasi lokal yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah Indonesia. Penggunaan aplikasi ini membuka peluang untuk menganalisis penerimaan teknologi dari sudut pandang yang lebih luas [9], termasuk dampak dari akses teknologi yang tidak merata dan preferensi budaya yang unik di Indonesia.

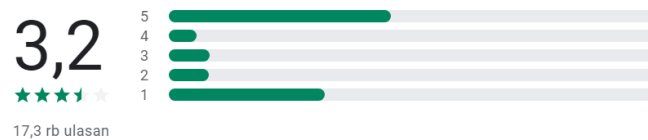


wondr by BNI
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

3,2★
17,3 rb ulasan

1 jt+
Hasil download

3+
Rating 3+ ⓘ



Gambar 1. 1. Penilaian Aplikasi Wondr by BNI pada Google Play store

Melalui laman ulasan yang ada di google play store pada Gambar 1.1, aplikasi Wondr by BNI yang tergolong baru ini sudah di unduh lebih dari satu juta pengguna dan memiliki rating 3,2 dengan 17,3 ribu ulasan. Rating yang ditampilkan dalam Google Play store tergolong rendah, sehingga terdapat banyak ulasan yang dapat ditarik kesimpulan dari perspektif penggunaannya. Terdapat keraguan dan kekhawatiran pengguna dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI ini. Aplikasi Wondr by BNI masih memiliki banyak kekurangan daripada aplikasi sebelumnya, yaitu aplikasi BNI *Mobile banking*, sehingga pengguna aplikasi atau nasabah bank BNI merasa kurang yakin untuk mengadopsi aplikasi Wondr by BNI, karena beberapa masalah mengenai performa aplikasi yang mencakup keamanannya, efektivitasnya, serta keterampilan dan kondisi yang diperlukan oleh penggunanya masih belum terintegrasi dalam aplikasi Wondr by BNI. Proses bisnis aplikasi yang dianggap rumit oleh pengguna seringkali menjadi sumber keluhan. Meskipun aplikasi ini memiliki fitur baru yaitu analisis keuangan yang lebih detail, namun fitur tersebut belum memenuhi kebutuhan nasabah.

Selain itu, usia dan jenis kelamin pengguna juga mempengaruhi penerimaan aplikasi ini, seperti salah satu ulasan pengguna yang diambil dari Google Play store yang menyatakan “Kecewa sekali dengan apk ini, sering sekali terjadi kendala karena apk sedang perbaikan, sedangkan saya adalah anak muda yang benar-benar bergantung pada m-banking, pernah juga saat top up e-wallet tertulis berhasil tapi saldo e-wallet saya tidak bertambah, sampai akhirnya beberapa waktu kemudian ada pengembalian dana di atm saya, tapi tetap saja ini mengganggu kenyamanan saya dalam bertransaksi. Saran saya jika apk ini memang tidak bisa dimaksimalkan tolong kembali ke BNI M-banking biasa saja”. Selain itu, ada pengguna lainnya yang memberikan komentar pada Google Play Store dengan menyampaikan jika ukuran *font* terlalu kecil untuk pengguna yang sudah berumur tua dan memiliki masalah pengelihatannya yang kurang baik dan masalah lainnya terkait verifikasi wajah yang seringkali error dan gagal karena foto dengan ktp berbeda dan saat ini memakai hijab.

Dikarenakan banyaknya keluhan yang didapatkan dari ulasan google play store dan menimbulkan keraguan untuk mengadopsi aplikasi Wondr by BNI ini, maka perlu dilakukan analisis terhadap faktor-faktor penerimaan teknologi yang mempengaruhi minat dan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI. Dari observasi dan literatur review yang telah dilakukan pada beberapa penelitian mengenai *mobile banking*, model UTAUT 2 banyak digunakan dan mendapatkan hasil berupa faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan *mobile banking*. Dengan demikian, analisis ini akan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)*.

UTAUT 2 merupakan pengembangan dari model UTAUT yang berfokus pada penerimaan dan penggunaan teknologi oleh konsumen dengan menambahkan tiga konstruk baru: Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit [10]. Model ini memiliki tujuh variabel utama, yaitu Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, dan Habit. Dalam konteks *mobile banking*, faktor keamanan, kepercayaan, dan risiko berperan penting dalam keputusan pengguna, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Merhi et al. [9], [11] dan Alalwan et al. [12], [13] yang menyoroti pengaruh signifikan Perceived Security dan Trust terhadap niat adopsi layanan ini. Zhou et al. [14] juga menekankan dampak persepsi keamanan dan privasi terhadap kepercayaan dalam sistem pembayaran digital. Selain itu, UTAUT 2 memasukkan variabel moderasi seperti umur dan jenis kelamin yang dapat mempengaruhi kondisi serta niat individu dalam menggunakan teknologi. Kelompok umur produktif (17–59 tahun) menunjukkan perbedaan dalam sikap dan perilaku terhadap adopsi teknologi, di mana kelompok yang lebih tua cenderung lebih ragu dan sensitif terhadap desain antarmuka [15], [16], [17]. Perbedaan jenis kelamin juga berpengaruh, di mana pria lebih didorong oleh persepsi kegunaan dan ekspresi diri, sedangkan perempuan lebih mempertimbangkan kredibilitas [18]. Dengan demikian, menambahkan umur dan jenis kelamin sebagai variabel moderasi dalam UTAUT 2 dapat memberikan wawasan lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan *mobile banking*.

Berdasarkan *research* yang telah dilakukan, ditemukan banyak penelitian terdahulu yang menggunakan model UTAUT 2 sebagai dasar penelitian untuk

mengetahui penerimaan dan penggunaan dari suatu teknologi. Pemilihan model konseptual UTAUT 2 ini berdasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [11] dengan judul “An empirical examination of the moderating role of age and gender in consumer mobile banking use: across-national, quantitative study” yang membahas mengenai analisis penggunaan mobile banking oleh konsumen di dua negara, yaitu Lebanon dan Inggris menggunakan model UTAUT 2 dengan moderasi umur dan jenis kelamin. Pada skripsi ini menunjukkan bahwa umur memiliki efek moderasi yang signifikan terhadap hubungan antara *Facilitating Conditions* dan *Trust* dalam mempengaruhi niat perilaku penggunaan di Lebanon serta umur memoderasi hubungan antara *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* dengan niat perilaku di Inggris. Selain itu, gender berpengaruh signifikan di Lebanon, sementara tidak ditemukan pengaruh signifikan di Inggris pada variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Price Value*, dan *Perceived Security*. Skripsi ini menunjukkan perbedaan kontekstual yang menarik dalam adopsi mobile banking antara kedua negara.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya dan berdasarkan fenomena yang terjadi, model UTAUT 2 telah banyak digunakan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi mobile banking di berbagai negara [2], [11], [12], [19], [20]. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik membahas salah satu aplikasi mobile banking di Indonesia, seperti Wondr by BNI. Mengikuti rekomendasi dari Merhi et al. [11], skripsi ini akan mengisi kesenjangan yang ada dengan mempertimbangkan faktor kebudayaan yang berbeda, karakteristik dan preferensi unik masyarakat Indonesia, khususnya dalam aspek umur dan jenis kelamin yang dapat mempengaruhi penerimaan terhadap fitur-fitur inovatif yang ditawarkan oleh aplikasi Wondr by BNI. Oleh karena itu, skripsi ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai bagaimana aspek teknologi, psikologis, serta demografis berperan dalam mendorong adopsi aplikasi Wondr by BNI di kalangan masyarakat Indonesia, sekaligus memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut aplikasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, didapatkan rumusan masalah yaitu:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku nasabah BNI terhadap penerimaan aplikasi Wondr by BNI menggunakan model Unified of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)?
2. Apakah umur dan jenis kelamin mempengaruhi penerimaan aplikasi Wondr by BNI berdasarkan model UTAUT 2?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditetapkan bertujuan untuk mencegah perluasan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kasus pada skripsi ini adalah aplikasi Wondr by BNI
2. Model konseptual yang digunakan untuk mengetahui faktor penerimaan pengguna aplikasi Wondr by BNI adalah UTAUT2 adaptasi dari penelitian [11]. Variabel yang digunakan meliputi: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, *Behavioral Intention*, *Trust*, *Perceived Security*, dan *Perceived Privacy*, dengan tambahan moderasi umur dan jenis kelamin.
3. Populasi yang digunakan adalah pengguna aplikasi Wondr by BNI di Kota Surabaya.
4. Pengguna aplikasi Wondr by BNI telah menggunakan aplikasi secara aktif minimal selama 2 minggu.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku nasabah BNI terhadap penerimaan aplikasi Wondr by BNI menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2).
2. Menganalisis hubungan umur dan jenis kelamin dalam mempengaruhi penerimaan aplikasi Wondr by BNI berdasarkan model UTAUT 2.

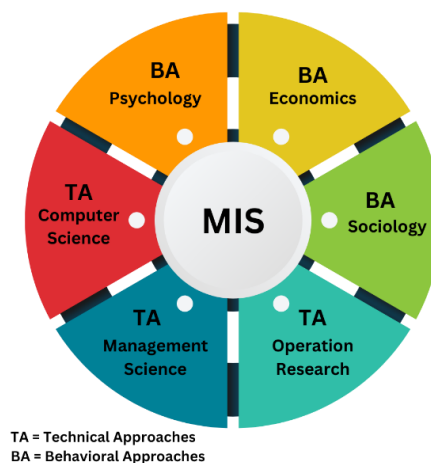
1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang didapat dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan dari perspektif pengguna dalam menerima aplikasi Wondr by BNI menggunakan model UTAUT 2 dengan mempertimbangkan perbedaan umur dan jenis kelamin.
2. Sebagai rujukan peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa.
3. Sebagai bahan masukan bagi pihak BNI agar dapat terus memperbaiki, mengembangkan dan meningkatkan aplikasi Wondr by BNI.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan perkembangan teknologi yang sangat mendukung aktivitas suatu organisasi. Implementasi sistem informasi yang efektif tidak hanya memungkinkan pengolahan data secara efisien, tetapi juga menyediakan wawasan yang lebih baik dalam memahami perilaku dan kebutuhan pengguna. Menurut Whitten, Bentley, dan Dittman, Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan aktivitas, metode, praktik terbaik, proses pengiriman, dan alat otomatis yang digunakan oleh para pemangku kepentingan untuk merancang, mengembangkan, dan memelihara sistem informasi serta perangkat lunak.



Gambar 1. 2. Pendekatan Manajemen Sistem Informasi

Menurut Kenneth C. Laudon & Jane P. Laudon (2018), terdapat dua pendekatan utama dalam sistem informasi, yaitu Technical Approaches dan Behavioral Approaches, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.2. Pendekatan teknis (Technical Approaches) mencakup aspek-aspek teknis dalam sistem informasi,

seperti ilmu komputer, manajemen, dan penelitian operasi. Di sisi lain, pendekatan perilaku (Behavioral Approaches) lebih menitikberatkan pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, serta respons pengguna terhadap teknologi informasi. Aplikasi *mobile banking* adalah salah satu inovasi yang mempermudah manuser dalam melakukan transaksi. Aplikasi ini dikembangkan dalam bentuk perangkat lunak yang dapat diunduh di perangkat mobile, sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Dalam hal ini, sistem informasi memiliki peranan yang krusial dalam pengembangan aplikasi mobile banking, karena memungkinkan integrasi yang efektif antara berbagai komponen teknologi. Selain itu, sistem informasi ini juga mendukung proses bisnis, sehingga layanan perbankan yang diberikan kepada pengguna menjadi lebih efisien dan aman. Dengan sistem informasi yang kuat, aplikasi *mobile banking* dapat mengelola transaksi keuangan secara real-time, menjaga keamanan data pengguna melalui enkripsi dan autentikasi yang canggih, serta memberikan pengalaman pengguna yang intuitif dan responsif. Oleh karena itu, integrasi ini menjadikan sistem informasi sebagai fondasi utama dalam memastikan keandalan dan keberlanjutan layanan *mobile banking*.

Penerapan model UTAUT 2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2) dalam konteks relevansi sistem informasi memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. Dalam sistem informasi, UTAUT 2 membantu menganalisis bagaimana elemen-elemen *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* dapat mempengaruhi sikap dan perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi. Dengan memahami faktor-faktor ini, organisasi dapat merancang dan mengimplementasikan sistem informasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna, sehingga meningkatkan adopsi dan efektivitas teknologi, termasuk dalam aplikasi *mobile banking* dan layanan perbankan digital lainnya. Integrasi model UTAUT 2 dalam pengembangan sistem informasi memastikan bahwa teknologi yang diterapkan tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga diterima dan digunakan secara optimal oleh pengguna.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dipergunakan dalam penulisan tugas akhir ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup berbagai aspek penting dalam penelitian, termasuk latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas kajian teori yang menjelaskan penelitian yang akan dianalisis serta penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam skripsi ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan, mencakup alur penelitian, observasi dan studi literatur, identifikasi masalah, pengembangan model konseptual, penyusunan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, instrumen penelitian, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta proses pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang telah diperoleh, disertai dengan pembahasan yang menghubungkan temuan tersebut dengan teori atau penelitian sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan yang merangkum hasil pembahasan penelitian serta saran dari penulis yang dapat diterapkan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pengerjaan penelitian.

LAMPIRAN

Berisi beberapa dokumen yang mendukung fakta dari penelitian.