

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemanfaatan internet tentunya menjadi landasan yang penting dalam memperkuat kemajuan teknologi di era digital saat ini. Menurut laporan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII), tingkat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 79,5% atau sekitar 221 juta pengguna pada tahun 2024 [1]. Perkembangan penggunaan internet yang semakin tinggi tentunya mendorong peningkatan adopsi layanan digital di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya adopsi layanan digital, munculnya *SuperApp* menjadi salah satu tren besar yang memperkuat digitalisasi dalam berbagai sektor, termasuk perbankan.

SuperApp merupakan sebuah aplikasi yang memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan beragam transaksi dalam satu platform [2]. Ipsos mendefinisikan *SuperApp* sebagai aplikasi yang menawarkan lebih dari tiga layanan digital, yakni *ride-hailing*, *e-commerce*, pembayaran, pesan-antar makanan, dan belanja kebutuhan sehari-hari [3]. Biasanya masyarakat mendatangi tempat-tempat yang menyediakan layanan tersebut atau menggunakan berbagai aplikasi. Kehadiran *SuperApp* yang menawarkan berbagai layanan dalam satu aplikasi mampu mengubah perilaku dan kebiasaan masyarakat [4]. *SuperApp* dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih lancar [5]. Selain itu, *SuperApp* dapat mempermudah dan mempercepat pengguna untuk bertransaksi sambil memberikan lebih banyak personalisasi. *SuperApp* menyediakan berbagai layanan aplikasi yang umum digunakan dan sering dirancang bagi klien untuk menggabungkan berbagai layanan aplikasi, fitur, dan fungsi menjadi satu aplikasi, seperti layanan keuangan termasuk *mobile banking* [6].

Layanan *Mobile banking* mengalami pertumbuhan pesat dan menjadi salah satu yang paling berkembang di Indonesia dengan jumlah pengguna *mobile banking* yang terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2021, McKinsey melaporkan bahwa nasabah aktif menggunakan perbankan digital sebesar 78%, sementara kunjungan ke cabang bank menurun [7]. Selain itu, sejak tahun 2014, Indonesia

mengalami pertumbuhan signifikan dalam penggunaan digital banking yang berkontribusi hingga 32% terhadap populasi bank [8]. Dengan peningkatan pesat dalam adopsi *mobile banking*, industri perbankan kini menghadapi tantangan untuk terus berinovasi dan meningkatkan pengalaman pengguna. Menurut survei dari Statista pada tahun 2022, hanya 42% pengguna aplikasi keuangan yang merasa puas dengan pengalaman pengguna, masalah kepercayaan serta keamanan masih menjadi kendala utama bagi banyak pengguna [9]. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital membawa banyak peluang, masih ada tantangan signifikan yang harus diatasi, khususnya dalam memastikan rasa aman dan keyakinan pengguna terhadap layanan perbankan digital.

Salah satu inovasi *SuperApp mobile banking* yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah *SuperApp wondr* by BNI. Persaingan di sektor *fintech* yang semakin ketat dengan hadirnya bank digital baru dan berbagai aplikasi *fintech* non-bank membuat BNI melakukan strategi dengan terus berinovasi dan menawarkan *value-added service* kepada nasabahnya melalui *SuperApp wondr* by BNI.



Gambar 1. 1 Logo Aplikasi wondr by BNI

Gambar 1.1 menunjukkan simbol identitas *superapp wondr by BNI*, sebuah aplikasi transformasi digital BNI *mobile banking* yang diluncurkan pada bulan juli 2024 oleh Bank Negara Indonesia (BNI) untuk memberikan kemudahan akses terhadap berbagai layanan keuangan dan non-keuangan bagi nasabahnya. Direktur Utama BNI Royke Tumilar mengungkapkan bahwa *SuperApp wondr* by BNI telah diunduh lebih dari 2 juta kali oleh pengguna dan mengalami peningkatan pengguna aktif bertransaksi sebesar 200% dibandingkan BNI *mobile banking* sebelumnya [10]. *wondr* by BNI mengintegrasikan berbagai layanan keuangan dan non-keuangan dalam satu platform yang dilengkapi dengan tiga dimensi finansial utama (*Insight*, *Transaksi*, dan *Growth*) yang mencerminkan konsep masa lalu, masa kini, dan masa depan. Sebelum transformasi ke *SuperApp wondr* by BNI, BNI *Mobile* telah

digunakan oleh 14,9 juta pengguna dengan nilai transaksi mencapai Rp544 triliun dan total transaksi melebihi 460 juta di kuartal pertama tahun 2023 [11]. Namun, keberhasilan ini menghadirkan tantangan baru saat nasabah harus beralih ke *SuperApp* wondr by BNI. Terdapat beberapa masalah teknis yang dilaporkan oleh nasabah wondr by BNI saat menggunakan *SuperApp* wondr by BNI.

Melalui laman ulasan pada *App Store* yang terkait dengan *SuperApp* wondr by BNI, banyak pengguna memberikan kritik terkait berbagai masalah yang pengguna alami saat menggunakan *SuperApp* wondr by BNI. Salah satu akun pengguna dengan nama “13galbeagle” menyampaikan kekecewaannya atas transaksi QRIS yang bermasalah dan uang yang seharusnya dikembalikan tidak kembali meskipun sudah mendapatkan konfirmasi dari email BNI. Proses klaim pun memakan waktu lebih dari 20 hari tanpa hasil yang memuaskan [12]. Selain itu, pengguna lain juga melaporkan adanya gangguan sistem berulang kali yang mengharuskan pengguna untuk mencoba login beberapa kali tanpa solusi yang jelas. Hal ini menyebabkan pengalaman pengguna menjadi kurang optimal dan menurunkan tingkat kepuasan terhadap aplikasi [12]. Tidak hanya itu, terdapat keluhan pengguna terkait masalah dalam verifikasi wajah yang memakan waktu lebih dari lima hari sehingga tidak bisa lanjut dalam penggunaan aplikasi. Hal ini dapat memperburuk pengalaman dalam menggunakan *SuperApp* wondr by BNI [12].

Permasalahan tersebut menciptakan kekhawatiran tentang keandalan sistem dan keamanan *SuperApp* wondr by BNI serta menimbulkan ketidakpercayaan nasabah terhadap transformasi digital yang dilakukan oleh BNI. Sebagai produk transformasi keuangan digital yang relatif baru, pengguna masih dalam tahap penyesuaian dengan fitur dan layanan di wondr by BNI. Transisi dari BNI *Mobile* ke wondr by BNI perlu dilakukan secara hati-hati agar pengguna lama merasa aman, nyaman, dan yakin bahwa perubahan ini akan membawa peningkatan kualitas layanan, bukan menimbulkan masalah baru. Dalam upaya mempertahankan kepercayaan nasabah lama BNI *mobile banking* selama transisi ke *SuperApp* wondr by BNI, penting untuk memahami penerimaan pengguna terhadap perubahan tersebut.

Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dianggap sebagai pendekatan yang tepat dalam menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi adopsi pengguna terhadap teknologi baru seperti *SuperApp* wondr by BNI. TAM adalah sebuah pendekatan atau model yang digunakan untuk memahami sejauh mana individu bersedia menggunakan sistem informasi berbasis teknologi secara lebih spesifik [13]. Kerangka TAM pertama kali dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 mengidentifikasi dua variabel utama yang mempengaruhi niat perilaku pengguna (*Behaviour Intention*) untuk menggunakan teknologi, yaitu manfaat kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan dalam penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Davis (1989) menyarankan bahwa penelitian di masa depan dapat memasukkan variabel tambahan untuk lebih meningkatkan prediksi penerimaan teknologi informasi menggunakan model TAM. Pada studi ini diterapkan kerangka modifikasi dari TAM yang berlandaskan pada penelitian sebelumnya oleh [14] dengan 7 variabel diantaranya tiga kunci utama yang ada pada metode TAM milik Davis yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived ease of use*, dan *Behaviour Intention*. Selain itu, terdapat variabel tambahan yang diterapkan dalam riset ini, yaitu *Perceived Risk* (PR), *Trust* (T), *Reward* (R), dan *Security* (S).

Beberapa penelitian sebelumnya memiliki relevansi terkait adopsi layanan perbankan digital menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian oleh Yohannes Kurniawan, Kelly, dan Vionita (2024) menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *reward* memiliki pengaruh positif yang terhadap *behavioral intention mobile banking* [14]. Sedangkan *perceived risk* dan *security* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention mobile banking*. Penelitian lain oleh Rabbani, G. M. S. (2016) menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *trust* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention* untuk mengadopsi *mobile banking*. Sebaliknya *perceived risk* memiliki pengaruh negatif terhadap *behavioral intention* untuk mengadopsi *mobile banking* [15].

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, studi ini dilakukan dengan tujuan menganalisis faktor-faktor penerimaan *superapp* wondr by BNI menggunakan model modifikasi TAM. Melalui studi ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pengguna

merespon *SuperApp* wondr by BNI, serta faktor-faktor penerimaan yang dapat mendorong adopsi dan penggunaan berkelanjutan dari aplikasi tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam skripsi ini yaitu bagaimana hasil evaluasi faktor penerimaan *SuperApp* wondr by BNI menggunakan model modifikasi TAM.

1.3. Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut.

1. Penelitian ini dibatasi pada analisis faktor penerimaan teknologi menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Faktor yang dianalisis terbatas pada komponen inti TAM seperti *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease Of Use* (PE), *Behavioral Intention* (BI) serta variabel tambahan yang terkait seperti *Perceived Risk* (PR), *Trust* (T), *Security* (S), dan *Reward* (R).
2. Penelitian ini hanya fokus pada *SuperApp* wondr by BNI yang digunakan oleh pengguna di Indonesia.
3. Responden yang digunakan dalam skripsi ini adalah pengguna *SuperApp* wondr by BNI.
4. Penelitian ini dibatasi oleh waktu pelaksanaan tertentu. Hasil penelitian hanya menggambarkan penerimaan pengguna pada saat data diambil, dan tidak menggambarkan perubahan sikap atau penerimaan di masa mendatang yang mungkin terjadi seiring perkembangan fitur aplikasi atau peningkatan jumlah pengguna.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi faktor penerimaan *SuperApp* wondr by BNI menggunakan model modifikasi TAM.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, baik dari segi teori maupun praktik, seperti berikut.

1. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian di masa depan mengenai penerimaan teknologi pada *SuperApp* wondr by BNI.

2. Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi BNI dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan dalam penerimaan pengguna terhadap *SuperApp* wondr by BNI sehingga informasi tersebut dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam melakukan *maintenance* sistem.

1.6. Relevansi SI

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi, orang, dan prosedur yang bersama-sama mengumpulkan, memproses, dan menyebarkan data untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan control dalam organisasi [16].



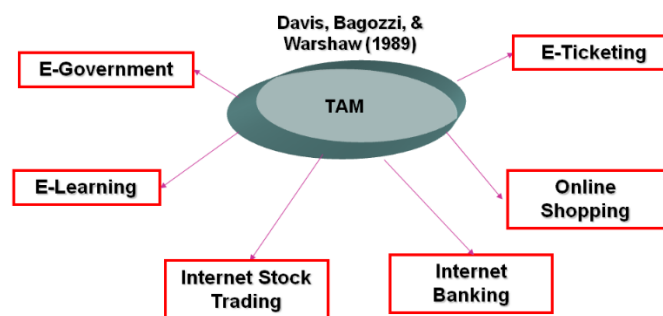
Gambar 1. 2 Pemetaan Manajemen Sistem Informasi

Gambar 1.2 menunjukkan pemetaan Manajemen Sistem Informasi (MIS) yang terdiri dari dua pendekatan utama, yaitu pendekatan teknis (*Technical Approaches*) dan pendekatan perilaku (*Behavioral Approaches*). *Technical approaches* melibatkan *Management science*, *Computer science*, dan *Operation research*, sedangkan *Behavioral approaches* melibatkan *Sociology*, *Psychology*, dan *Economics*. Pada pendekatan ini penting untuk memahami bagaimana teknologi informasi dan perilaku manusia berperan dalam pengelolaan sistem informasi yang efektif.

SuperApp merupakan platform yang menawarkan berbagai layanan dan fungsi yang memenuhi berbagai aspek kehidupan sehari-hari [17]. Dalam konteks sistem informasi, *SuperApp* memungkinkan integrasi berbagai pengambilan keputusan, manajemen data dan interaksi pelanggan. Dengan menghubungkan berbagai modul sistem informasi. *SuperApp* dapat meningkatkan efisiensi operasional salah satunya pada layanan *mobile banking*. Aplikasi *mobile banking* merupakan contoh nyata penerapan sistem informasi di sektor keuangan, memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi perbankan dari perangkat seluler. Dengan mengintegrasikan sistem informasi yang berfungsi untuk

menyimpan dan mengelola data nasabah, aplikasi *mobile banking* mampu memberikan layanan cepat, aman, dan fleksibel [18].

Sistem informasi tidak hanya mencakup teknologi yang digunakan, tetapi juga bagaimana pengguna memanfaatkannya untuk mencapai tujuan tertentu. Penelitian ini berfokus pada evaluasi penerimaan teknologi baru terhadap *SuperApp* wondr by BNI yang dapat dianalisis dengan pendekatan model penerimaan teknologi (TAM).



Gambar 1. 3 Hubungan TAM dengan bidang lainnya

Gambar 1.3 menunjukkan hubungan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan berbagai bidang lainnya. TAM, yang dikembangkan oleh Davis, Bagozzi, dan Warshaw pada 1989, menjelaskan proses adopsi serta penggunaan teknologi informasi oleh pengguna. Gambar diatas menunjukkan bahwa TAM dapat diaplikasikan dalam berbagai konteks sistem informasi seperti *E-Government*, *E-Ticketing*, *Online shopping*, *Internet stock trading*, dan *Internet banking*. Studi ini tergolong dalam pendekatan *behavioural approaches* karena akan mengidentifikasi aspek-aspek penerimaan atau adopsi teknologi baru terhadap *SuperApp* wondr by BNI.

1.7. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan pada skripsi akan mengarahkan penyusunan laporan supaya tidak menyimpang dan sebagai acuan utama untuk mencapai tujuan selama proses penyusunan skripsi sesuai dengan yang diharapkan. Skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan memberikan gambaran mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan yang diterapkan dalam penulisan proposal skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kajian literatur memuat landasan teori serta penelitian sebelumnya yang mendukung pemahaman dalam menyelesaikan permasalahan dan pelaksanaan skripsi. Penjelasan teori dasar yang relevan digunakan untuk memecahkan masalah serta menjelaskan alat yang akan diterapkan dalam skripsi ini..

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metode penelitian mencakup tahapan-tahapan dalam metode penelitian yang diterapkan, mulai dari analisis kebutuhan, pengumpulan data, perancangan model sistem, pengembangan, hingga tahap pengujian sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan analisis memuat temuan penelitian terkait proses pengumpulan data, pengembangan model, serta evaluasi sistem, sekaligus membahas hasil pengujian terhadap implementasi model dalam sistem

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan rekomendasi memuat ringkasan dari keseluruhan hasil penelitian serta memberikan masukan untuk penelitian selanjutnya guna memperoleh hasil yang lebih optimal.