

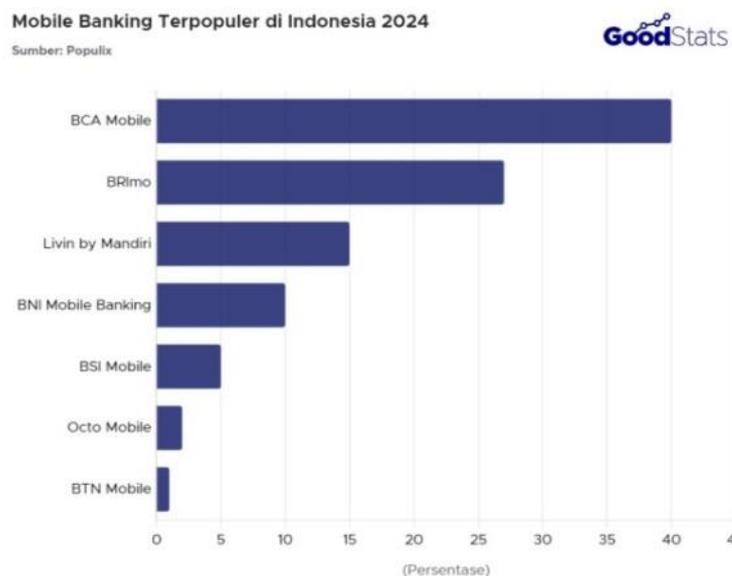
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Digitalisasi layanan pada perbankan menciptakan peluang baru dalam meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan keuangan. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia mengakses internet melalui perangkat *mobile* [1]. Situasi ini membuka peluang besar bagi sektor perbankan untuk menarik pengguna, terutama generasi muda yang mengutamakan kecepatan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi.

Bank Negara Indonesia (BNI), sebagai salah satu lembaga keuangan di Indonesia, secara aktif beradaptasi dengan perkembangan teknologi melalui pengembangan layanan mobile banking. Inovasi tersebut bertujuan untuk menjawab kebutuhan pengguna yang mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan keamanan dalam bertransaksi. Fitur – fitur seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan pengelolaan keuangan pribadi yang telah dikembangkan ke dalam satu aplikasi yang mudah diakses kapan pun dan dimana pun[2].



Gambar 1. 1 Grafik Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024

Gambar 1.1 menunjukkan data mobile banking terpopuler pada tahun 2024, aplikasi mobile banking BNI menempati peringkat keempat dalam jumlah pengguna aktif bulanan di Indonesia. posisi ini mencerminkan perlunya inovasi berkelanjutan guna mempertahankan loyalitas nasabah sekaligus menarik pengguna baru [3]. Untuk merespon tantangan transformasi digital dalam sektor perbankan, Bank Negara Indonesia (BNI) meluncurkan aplikasi mobile banking Wondr by BNI. Aplikasi ini merupakan inovasi strategis yang dikembangkan untuk memperkuat daya saing melalui antarmuka yang lebih modern, pembaruan fitur layanan, serta peningkatan aspek keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan. Selain ditujukan untuk meningkatkan pengalaman transaksi digital bagi pengguna eksisting, aplikasi juga diarahkan untuk menjangkau segmen pengguna baru yang terbiasa memanfaatkan teknologi digital dalam mengakses layanan keuangan. Dengan pendekatan tersebut, BNI berupaya memperluas jangkauan dan memperkuat posisinya dalam ekosistem perbankan digital di Indonesia. [4].

Aspek keamanan menjadi prioritas utama dalam pengembangan aplikasi Wondr by BNI. Implementasi teknologi autentikasi dua faktor, enkripsi data yang kuat, serta sistem perlindungan transaksi yang andal dirancang untuk memastikan keamanan informasi dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap Wondr by BNI. Keamanan yang optimal berperan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan perbankan digital [5]. Selain itu, BNI menerapkan strategi insentif berupa pemberian saldo tabungan sebesar Rp 50.000 kepada nasabah baru yang membuka rekening dan melakukan transaksi aplikasi Wondr by BNI. Program ini bertujuan untuk mendorong adopsi awal serta menciptakan pengalaman positif sejak interaksi pertama dengan layanan [3][6].

Salah satu strategi yang dapat memperluas adopsi aplikasi Wondr by BNI adalah melalui *electronic Word of Mouth* (eWOM), yaitu penyebaran informasi secara daring teknologi. eWOM memiliki peran penting dalam membentuk persepsi calon pengguna terhadap kredibilitas, keandalan, dan manfaat suatu aplikasi. Namun, efektivitas eWOM sangat dipengaruhi oleh kualitas pesan yang disampaikan, seperti argumentasi yang logis, relevansi informasi, serta kredibilitas sumbernya [7]. Oleh karena itu, BNI perlu memastikan bahwa pengalaman

pengguna terhadap aplikasi benar – benar positif, agar ulasan yang tersebar secara daring dapat memberikan dampak yang konstruktif.

Keberhasilan strategi eWOM juga sangat bergantung pada kepuasan pengalaman pengguna awal. Pengguna yang memperoleh pengalaman positif dari aplikasi cenderung akan membagikan ulasan yang membangun dan informatif [8]. Ulasan semacam ini tidak hanya mendukung promosi, tetapi juga memperkuat daya tarik program insentif yang ditawarkan, seperti saldo tabungan bagi nasabah baru yang membuka rekening dan melakukan transaksi aplikasi Wondr by BNI. Selain itu, kredibilitas ulasan daring menjadi aspek yang sangat menentukan dalam mempengaruhi keputusan adopsi. Pengguna umumnya lebih mempercayai ulasan yang objektif dan berasal dari individu yang memiliki pengalaman yang autentik [7], [9]. Dalam konteks ini, penyedia layanan perlu menjamin konsistensi dalam penyampaian fitur dan layanan yang dijanjikan, agar ulasan yang tersebar merefleksikan kondisi sebenarnya dari aplikasi Wondr by BNI.

Tingginya penetrasi penggunaan mobile banking di Indonesia dan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap layanan keuangan digital, potensi eWOM dalam mendukung posisi BNI semakin relevan. Melalui analisis terhadap ulasan daring, BNI dapat memperoleh gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi Wondr by BNI, mengidentifikasi pola kebutuhan, serta menyusun langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan [9][10].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna menerima aplikasi Wondr by BNI, dengan fokus khusus pada bagaimana peran *electronic Word of Mouth* (eWOM) memengaruhi keputusan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Elaboration Likelihood Model* (ELM) untuk memahami bagaimana pesan-pesan persuasif yang disampaikan melalui ulasan atau pengalaman pengguna lain secara daring dapat memengaruhi cara berpikir dan pengambilan keputusan calon pengguna. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan yang berguna bagi BNI dalam menyusun strategi digital yang lebih tepat sasaran, serta menambah referensi ilmiah mengenai pengaruh eWOM dalam adopsi layanan keuangan digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh faktor eWOM terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan mobile banking wondr by BNI?
2. Bagaimana pengaruh faktor *consumer involvement* dalam *Elaboration Likelihood Model* (ELM) terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking Wondr by BNI?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan – batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mobile banking wondr by BNI yang diteliti merupakan aplikasi mobile banking yang saat ini digunakan oleh Bank Negara Indonesia (BNI) untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan transaksi perbankan.
2. Penelitian ini menekankan pada pengaruh *Electronic Word of Mouth* (eWOM) terhadap keputusan pengguna dalam mengadopsi mobile banking wondr by BNI.
3. Responden dalam penelitian ini diambil dari pengguna aplikasi mobile banking wondr by BNI di Surabaya yang telah menggunakan aplikasi tersebut secara aktif.
4. eWOM yang dikaji meliputi informasi, ulasan, atau rekomendasi mengenai wondr by BNI yang beredar secara *online* dan dapat diakses oleh pengguna.
5. Data akan dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan variabel eWOM, seperti *Argument Quality*, *Valence*, *Consistency*, *Volume*, *Consumer Involvement*, dan *Initial Trust*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadikan tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengevaluasi pengaruh faktor eWOM terhadap penerimaan mobile banking wondr by BNI.

2. Untuk mengevaluasi pengaruh faktor *consumer involvement* dalam *Elaboration Likelihood Model* (ELM) terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking Wondr by BNI

1.5 Manfaat Penelitian

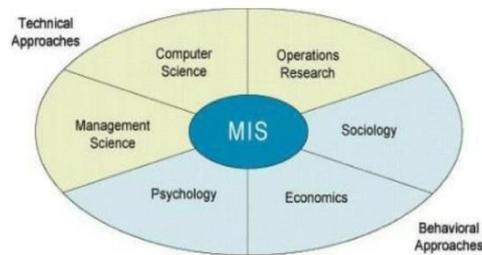
Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Bagi Akademis
 - a. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dengan objek dan pendekatan yang sama.
 - b. Memberikan pemahaman terkait proses evaluasi penerimaan mobile banking.
2. Bagi Objek Penelitian
 - a. Membantu mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap aplikasi wondr by BNI.
 - b. Bahan penilaian terkait aplikasi yang diteliti, khususnya pada penerimaan yang berkaitan dengan aplikasi wondr by BNI.
 - c. Mengidentifikasi apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi wondr by BNI.

1.6 Relevansi SI

Sistem informasi adalah kumpulan bagian yang saling terhubung yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan data atau informasi [11]. Tujuan utama dari penerapan sistem informasi adalah untuk meningkatkan efektivitas dalam pengambilan keputusan, mendukung proses perencanaan dan pengendalian, serta memperkuat keunggulan kompetitif organisasi. Dalam era digital yang dinamis saat ini, sistem informasi tidak hanya berperan sebagai alat bantu administratif, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam penciptaan nilai tambah dan efisiensi proses bisnis. Sistem informasi memungkinkan organisasi untuk merespons perubahan pasar dengan lebih cepat, memecahkan masalah yang kompleks secara sistematis, serta mendorong inovasi melalui pemanfaatan data dan teknologi secara optimal[12]. Oleh karena itu, keberadaan sistem informasi yang andal dan adaptif menjadi elemen krusial dalam

menunjang keberlangsungan dan pertumbuhan organisasi di tengah persaingan yang semakin kompetitif.



Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi

Gambar 1.2 menunjukkan pendekatan Teknis (*Technical Approach*) yang menekankan penggunaan kerangka matematis serta teknologi dan kemampuan sistem [11]. Pendekatan ini meliputi bidang ilmu komputer, manajemen, dan penelitian yang profesional. Ilmu komputer berfokus pada aspek teknologi dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM), mencakup pengembangan perangkat lunak, pemrograman, *database*, keamanan siber, dan manajemen jaringan. Sementara itu, ilmu manajemen menggunakan metode analisis yang sistematis dan statistik untuk mendukung pengambilan keputusan dalam manajemen organisasi [13]. Penelitian yang profesional, sisi lain memanfaatkan matematis dan statistika untuk menyelesaikan masalah dari keputusan yang kompleks, seperti pengoptimalan alokasi sumber daya, jadwal produksi, atau manajemen rantai pasok [14].

Pendekatan Perilaku (*Behavioral Approaches*) berfokus pada perubahan sikap, manajemen organisasi, serta kebiasaan pengguna, bukan solusi teknis. Pendekatan ini memerlukan berbagai disiplin ilmu, seperti psikologi, sosiologi, dan ekonomi. Psikologi membantu dalam memahami perilaku manusia dan interaksi dengan teknologi, seperti perancangan antarmuka pengguna yang lebih intuitif dan memahami kebutuhan pengguna untuk meningkatkan pengalaman dalam penggunaan suatu teknologi [15]. Ekonomi diperuntukkan untuk menganalisa aspek ekonomi dalam pengambilan keputusan bisnis dan pengelolaan sumber daya, termasuk biaya dan manfaat implementasi sistem informasi serta dampak finansialnya. Sosiologi digunakan untuk membantu memahami interaksi sosial dan dampaknya dalam organisasi, termasuk permasalahan sosial dalam penggunaan sistem informasi [16].

Mobile banking adalah layanan perbankan yang diluncurkan oleh industri perbankan yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi melalui perangkat *smartphone* atau tablet dan memiliki fitur seperti pengecekan saldo, transfer dana, dan pembayaran QRIS yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja [17]. Dengan meningkatnya penggunaan *smartphone* dan koneksi internet, mobile banking menjadi solusi yang populer di kalangan pengguna, terutama generasi muda yang lebih memperhatikan hal-hal penting [18].

Menurut penjelasan yang telah diberikan, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan manajemen organisasi BNI dengan menggunakan pendekatan eWOM untuk evaluasi penerimaan mobile banking wondr by BNI. Penelitian ini juga akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pengguna menggunakan teknologi informasi dan seberapa penting mobile banking bagi organisasi. Selain itu, penelitian ini akan memberikan saran untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi aplikasi Wondr by BNI. Dengan melihat hubungan antara eWOM, mobile banking, dan sistem informasi. eWOM memberi BNI kemampuan untuk mengukur persepsi pengguna dan menentukan area yang perlu diperbaiki. Respon terhadap umpan balik pengguna dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepercayaan, yang dapat menyebabkan adopsi dan loyalitas pengguna.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun dalam bab yang terstruktur secara sistematis untuk memberikan pandangan yang jelas mengenai proses penelitian dan hasil yang diperoleh nantinya. Sistematika penulisan dalam laporan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini memberikan pemahaman awal mengenai isu yang diangkat dan arah penelitian yang akan dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan uraian landasan teori yang digunakan dalam penelitian yang meliputi teori terkait mobile banking, *electronic word of*

mouth (e-WOM), dan model penerimaan teknologi. Selain itu, terdapat hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar untuk mengembangkan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, dan populasi dan sampel penelitian, teknik analisis data yang digunakan, serta penjelasan detail mengenai instrumen dalam pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan penyajian hasil dari analisis data yang telah dikumpulkan, dengan difokuskan pada hubungan antara e-WOM dan penerimaan aplikasi mobile banking wondr by BNI, serta faktor lain yang mempengaruhi penerimaan aplikasi. Hasil tersebut kemudian dianalisis dan dibandingkan dengan teori penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP

Berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, bab ini juga memberikan saran yang dapat diterapkan oleh BNI untuk meningkatkan aplikasi mobile banking wondr by BNI.

DAFTAR PUSTAKA

Berisikan berbagai sumber referensi dan literatur yang telah dipakai untuk menunjang penelitian ini.

LAMPIRAN

Berisikan lampiran berupa dokumen – dokumen pendukung untuk melengkapi isi skripsi ini.