

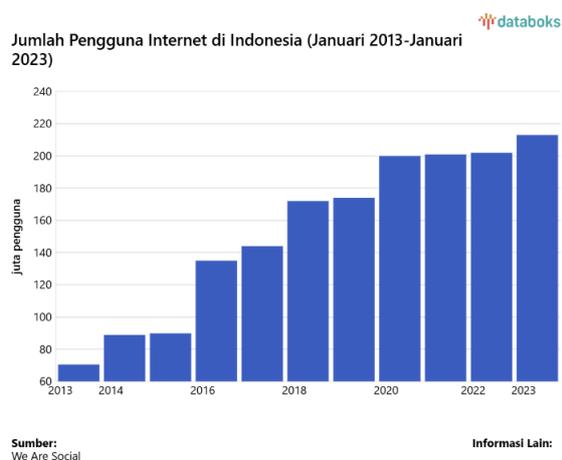
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Interconnection-networking* (Internet) merupakan sebuah sistem global jaringan komputer yang saling menggabungkan antara satu sistem dengan sistem yang lain di seluruh penjuru dunia (Gani, 2020). Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang khususnya adalah internet, telah menghasilkan perubahan mendasar pada berbagai aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi internet telah merevolusi paradigma akses informasi dan komunikasi, sehingga keduanya tidak lagi terikat oleh batasan ruang dan waktu. Kehadiran internet memberikan aksesibilitas yang luas bagi individu untuk memperoleh informasi secara cepat, mudah, dan mendalam, tanpa terhalang oleh lokasi geografis.

**Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (Januari 2013-Januari 2023)**



*Sumber : Databoks 2023*

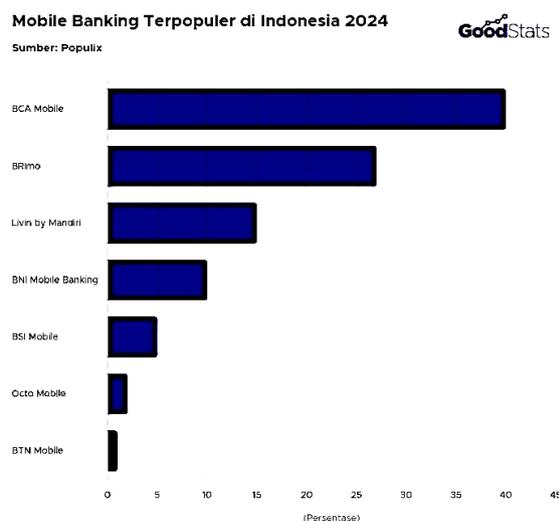
Menurut laporan We Are Social yang disajikan oleh ([www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id)), pada per Januari 2023 jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 213 juta orang. Pada awal 2023 jumlah pengguna internet di Indonesia setara dengan 77% dari total populasi di Indonesia. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya kini jumlah pengguna internet di Indonesia telah naik 5,44%. Pada Januari 2022, jumlah pengguna internet di Indonesia baru sebanyak 202 juta orang. Secara tren, jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat tiap tahunnya dalam sedekade terakhir.

Kemajuan teknologi digital ini telah meningkatkan dampak signifikan terhadap perkembangan industri keuangan. Perubahan ini mendorong lembaga keuangan untuk mengadopsi solusi digital yang inovatif guna memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin mengutamakan kecepatan, keamanan, dan aksesibilitas. Sebelum era digitalisasi, berbagai proses perbankan, seperti transaksi keuangan, pembukaan rekening, dan pelayanan nasabah, dilakukan secara manual melalui penggunaan formulir fisik dan interaksi langsung di kantor cabang. Namun, dengan penerapan teknologi digital, layanan pada perbankan kini dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien melalui platform seperti internet banking, mobile banking, dan mesin ATM. Inovasi ini menjadikan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi kantor cabang, sehingga tidak hanya menghemat waktu tetapi juga meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan.

Salah satu inovasi yang paling menonjol adalah layanan perbankan berbasis aplikasi seluler atau *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan sebuah sistem layanan yang di inisiasikan oleh Lembaga keuangan seperti bank yang memiliki bertujuan untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat *mobile* seperti telepon seluler (Sari *et al*, 2021)

Layanan *mobile banking* ini menjadikan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, serta pengecekan saldo, melalui aplikasi pada perangkat ponsel pintar. Transformasi digital tersebut memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi nasabah untuk mengelola keuangan secara efektif kapan saja dan di mana saja. Saat ini, hampir seluruh bank utama telah menyediakan aplikasi *mobile banking* yang dilengkapi dengan fitur canggih dan sistem keamanan yang aman.

**Gambar 1. 2 Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024**



Sumber : GoodStats 2024

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, layanan perbankan kini dapat diakses secara fleksibel melalui perangkat seluler di berbagai lokasi dan waktu. Melansir lembaga survei Populix yang disajikan oleh (<https://goodstats.id/>), layanan mobile banking terpopuler di Indonesia per Mei 2024 dipegang oleh BCA Mobile. BCA Mobile diluncurkan pada tahun 2011 silam yang merupakan produk dari PT Bank Central Asia Tbk. BCA Mobile sebagai mobile banking yang paling diminati sebanyak 40% responden. Hal tersebut terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi responden lebih memilih BCA Mobile yaitu dari segi *interface* dan fitur-fitur yang tersedia. Kenyamanan dan keamanan yang terjamin membuat banyak responden memilih layanan perbankan dari bank tersebut.

Dalam menghadapi kemajuan teknologi sistem informasi yang telah memberikan berbagai manfaat bagi sektor perbankan, termasuk peningkatan aksesibilitas dan efisiensi operasional, kinerja aplikasi memiliki peranan penting dalam menghadapi persaingan *mobile banking*. Kinerja aplikasi merujuk pada seberapa efektif dan efisien sebuah perangkat lunak dalam menjalankan fungsinya, yang mencakup aspek-aspek seperti kecepatan pemrosesan, waktu respons, konsumsi sumber daya, throughput, dan efisiensi keseluruhan. Kinerja aplikasi dapat dikatakan efektif dan efisien apabila terdapat aspek yang harus dijalankan. Aspek pada kinerja aplikasi adalah *easy of use* (kemudahan penggunaan), *transaction speed* (kecepatan transaksi), *design* (desain), *security* (keamanan), *information content* (konten informasi), dan *customer support service* (layanan support pelanggan).

*Ease of use* (kemudahan penggunaan) sangat diperlukan pada penggunaan aplikasi mobile banking, atau melakukan transaksi online untuk melakukan pembayaran. Pengguna cenderung menggunakan kembali aplikasi apabila pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan, dengan hal itu menimbulkan rasa puas ketika penggunaannya dilakukan secara berkelanjutan (Rahayu & Utamajaya, 2024). Strategi pengembangan yang dilakukan oleh aplikasi dalam memprioritaskan kemudahan penggunaan dapat menjadi kunci keberhasilan dan dapat membangun loyalitas pengguna. Hal tersebut dikarenakan kemudahan penggunaan dapat menciptakan pengalaman positif, mempercepat proses transaksi dan bisa meningkatkan kepuasan pengguna.

*Transaction speed* (Kecepatan transaksi) adalah suatu peranan penting dalam meningkatkan layanan mobile banking. Kecepatan transaksi ini dapat membantu kinerja pengoperasian sistem atau kinerja aplikasi pada mobile banking agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Penelitian terdahulu Jahan, *et al* (2020) mengungkapkan bahwa kecepatan transaksi keuangan menjadi salah satu daya tarik penting bagi pengguna aplikasi *mobile banking*. Hal ini apabila mobile banking mampu melakukan kecepatan transaksi maka bisa dikatakan aplikasi tersebut memiliki kinerja aplikasi yang dapat memuaskan pengguna aplikasi tersebut.

Desain aplikasi dapat dikatakan sebagai tampilan atau fitur pada aplikasi tersebut. Desain aplikasi yang baik dan menarik dapat membuat pengguna merasa nyaman dan bermanfaat sesuai dengan fungsinya (Zahran, *et al* 2024).

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Lutfiani, *et al* (2023) dengan adanya pelaksanaan desain aplikasi membuat aplikasi tidak hanya sempurna dari segi tata letak, warna dan tipografi tapi juga bisa membuat pengguna atau pelanggan dengan mudah menggunakan aplikasi tersebut

*Security* (Keamanan) dalam informasi merupakan upaya perlindungan terhadap informasi dari berbagai potensi ancaman guna memastikan keberlangsungan aplikasi, mengurangi resiko bisnis, serta mengoptimalkan pengembalian investasi dan peluang bisnis (Deliyana, *et al* 2022). Keamanan transaksi elektronik juga berperan penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking. Ketika nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan informasi pribadi mereka dijaga dengan baik, mereka cenderung lebih nyaman dan percaya untuk terus menggunakan layanan tersebut.

*Information content* (konten informasi) bisa dikatakan konten yang mengacu pada informasi yang ditawarkan oleh *situs web* atau aplikasi. Menurut DeLone dan McLean dalam Hernandez & David (2022) menyatakan bahwa peningkatan kualitas sistem informasi, yang ditandai dengan akurasi dan relevansi data, berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan pengguna perangkat lunak. Kepuasan ini kemudian memicu peningkatan kebutuhan dan intensitas penggunaan perangkat lunak, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pengguna secara keseluruhan. Pada awalnya, *mobile banking* dirancang untuk mendukung transaksi keuangan melalui internet. Namun, saat ini sebagian besar aplikasi *mobile banking* juga menyajikan berbagai informasi, termasuk investasi dan perencanaan keuangan pribadi

Kualitas layanan pelanggan menggambarkan tingkat kinerja layanan tertentu yang diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dipasar yang kompetitif saat ini, bisnis tidak dapat terus mempertahankan nasabah dan keberlanjutan bisnis mereka tanpa upaya mereka dalam mengembangkan layanan pelanggan yang tinggi kepada pengguna karena pesaing bisnis mereka juga menyediakan layanan serupa kepada pengguna (Kim & Yeo, 2024). Dengan hal tersebut layanan dukungan pelanggan perlu diperhatikan dalam *mobile banking*.

Bank Negara Indonesia atau BNI merupakan institusi perbankan milik pemerintah yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan dikenal sebagai bank komersial tertua dalam sejarah pasca kemerdekaan. Pada tahun 2007, BNI mulai memperkenalkan layanan perbankan berbasis mobile (*mobile banking*) sebagai bagian dari inovasi layanan digital. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat layanan perbankan yang lebih mudah diakses guna meningkatkan kepuasan nasabah.

**Gambar 1. 3 Pengguna BNI Mobile**



*Sumber : Databoks 2021*

PT Bank Negara Indoensia (Persero) Tbk. atau BNI terus memperkuat layanan mobile banking sebagai salah satu sarana perseroan untuk memacu transformasi digital. Pengguna layanan BNI Mobile Banking sampai dengan September 2021 mencapai lebih dari 9,9 juta orang. Dengan hal tersebut BNI mobile banking mampu melakukan perkembangan teknologi saat ini. Dilansir dari Google Play Store terdapat 10 juta lebih pengguna atau nasabah yang sudah mengunduh aplikasi *mobile banking*. PT Bank Negara Indoensia (Persero) Tbk kini memiliki dua aplikasi *mobile banking* yaitu aplikasi BNI Mobile Banking dan aplikasi Wondr By BNI.

BNI Mobile Banking adalah layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara langsung melalui perangkat selular dengan tingkat keamanan, kemudahan dan kecepatan yang optimal. Layanan ini menyediakan berbagai fitur yang dirancanng untuk mendukung kebutuhan transaksi perbankan, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan layanan lainnya. Dengan fitur yang beragam, BNI Mobile Banking tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi, tetapi juga memberikan fleksibilitas bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka secara praktis dan *real-time*, kapan pun dan dimana pun.

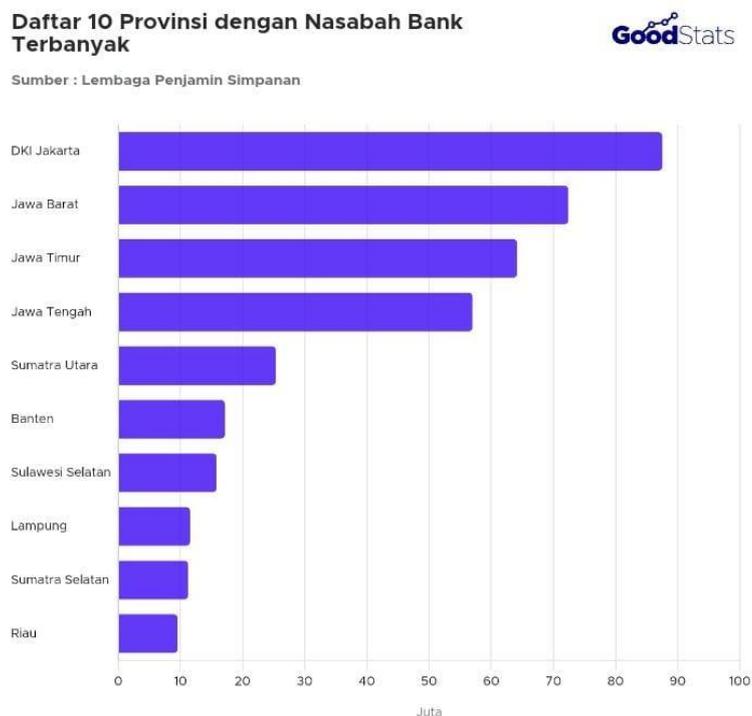
Dalam menghadapi persaingan bisnis antar perbankan, pada pertengahan tahun 2024 BNI meluncurkan inovasi terbaru. Inovasi yang dilakukan oleh BNI adalah pembaruan aplikasi mobile banking. Aplikasi yang diluncurkan oleh BNI adalah Wondr By BNI. Peluncuran wondr by BNI merupakan realisasi

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 yang dilansir pada (bni.co.id).

Aplikasi Wondr By BNI cenderung berfokus pada generasi muda (milenial) yang sedang belajar bagaimana cara mengelola keuangannya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa fitur unggulannya, seperti dapat membantu nasabah untuk mengontrol pengeluarannya, dan fitur investasi reksadana yang merupakan jenis investasi dengan resiko rendah untuk memudahkan generasi muda dalam belajar berinvestasi. Aplikasi Wondr By BNI dirancang untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih terintegrasi dan user-friendly dengan fitur tiga Variabel Keuangan (Transaksi, Insight, dan Growth) yang mencerminkan konsep masa kini, masa lalu, dan masa depan

Layanan mobile banking BNI Kedua telah berhasil menarik minat konsumen agar beralih menjadi transaksi secara online melalui aplikasi BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI. Kedua mobile banking yang di miliki BNI ini ini tentunya akan melakukan inovasi untuk meningkatkan efektivitas penjualan dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk para konsumen mereka. Namun, dua aplikasi tersebut mendapatkan respon dari pengguna tentang efisien dan efektivitas tentang penggunaa satu aplikasi saja. Dengan menanggapi hal tersebut BNI terus melakukan inovasi terhadap *mobile banking* dari segi kinerja aplikasi yang bisa menjadikan kepuasan pelanggan.

**Gambar 1. 4 Daftar 10 Provinsi dengan Nasabah Bank Terbanyak (2022)**



*Sumber : GoodStats, 2022*

Melansir data Lembaga Peminjam Simpanan (LPS) pada November 2022 yang disajikan oleh (<https://goodstats.id/>), di seluruh Indonesia kini jumlah seluruh rekening simpanan nasabah bank umum mencapai 489,1 juta. Dari data tersebut, jumlah rekening di DKI Jakarta mencapai 87,50 sehingga menempati posisi pertama sebagai provinsi dengan jumlah rekening terbanyak. Jawa Barat menduduki peringkat kedua dengan total 72,40 juta rekening. Sedangkan Jawa Timur menduduki peringkat ketiga yang mencapai 64,15 juta rekening.

Melansir dari Badan Pusat Statistik jumlah penduduk di Surabaya sebanyak 3.009.286 jiwa. Kota Surabaya adalah ibu kota Provinsi Jawa Timur, Indonesia, sekaligus kota metropolitan terbesar di provinsi tersebut.

Sebagai kota metropolitan, Surabaya menjadi pusat kegiatan ekonomi, keuangan, dan bisnis di daerah Jawa Timur dan sekitarnya. Selain itu, Surabaya dan kawasan sekitarnya adalah kawasan yang pembangunan ekonominya paling pesat di Jawa Timur.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka penulis melakukan Penulisan ini yang berjudul “Analisis Perbandingan Kinerja Aplikasi BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI (Studi pada Nasabah BNI di Surabaya)”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Ease of use* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI?
- b. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Transaction speed* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI?
- c. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Design* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI?
- d. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Security* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI?
- e. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Information content* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI?

- f. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Customer support service* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah diatas dapat disusun tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Ease of use* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Transaction speed* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI..
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Design* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Security* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Information content* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI.

- f. Untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan yang signifikan dalam kinerja aplikasi variabel *Customer support service* antara BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI.

#### **1.4 Manfaat Penulisan**

- a. Dapat memberikan masukan yang berarti bagi manajemen aplikasi mobile banking BNI
- b. Memberikan informasi kepada pengguna mengenai kinerja aplikasi BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI
- c. Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penulisan selanjutnya.