

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk perbankan, yang kini mengharuskan transformasi digital untuk mengikuti perkembangan zaman. Transformasi ini mendorong bank untuk terus berinovasi, menghadirkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang kini lebih mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas. Transformasi digital bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan strategis untuk menjaga daya saing dan mengantisipasi perubahan ekonomi global Rithmaya et al., (2024). Dalam rangka mendukung transformasi ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, yang mendefinisikan layanan perbankan digital sebagai layanan elektronik yang dikembangkan dengan memanfaatkan data nasabah untuk menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, sesuai kebutuhan (*customer experience*), serta memungkinkan nasabah bertransaksi secara mandiri dengan tetap memperhatikan aspek keamanan. Dengan peraturan ini, OJK mendorong bank untuk memaksimalkan teknologi dalam memenuhi kebutuhan konsumen Mutiasari, (2020).

Dimensi *Digital Banking Services* (DBS) seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, privasi/keamanan, dan keandalan secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah dan niat untuk tetap menggunakan layanan Mutiasari, (2020).

Bank Negara Indonesia (BNI), di tengah persaingan ketat industri perbankan,

berupaya memperkuat posisinya dengan mengembangkan berbagai layanan digital, salah satunya adalah aplikasi WONDR. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan BNI dengan cepat dan mudah melalui perangkat seluler, sehingga mampu meningkatkan pengalaman pengguna di mana pun dan kapan pun. Namun, peluncuran layanan digital banking seperti WONDR by BNI membutuhkan kualitas layanan yang prima agar bisa diterima dengan baik oleh nasabah. Kualitas layanan digital ini tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis aplikasi seperti tampilan atau fitur, tetapi juga oleh kemampuannya dalam memenuhi harapan nasabah di berbagai aspek lain, seperti kecepatan respon, kemudahan navigasi, keamanan data, serta dukungan layanan saat terjadi masalah. Dengan ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap layanan digital, BNI harus terus melakukan evaluasi dan pengembangan pada aplikasi WONDR agar selalu relevan dan mampu bersaing dengan layanan serupa di pasar.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan potensi dan tantangan yang dihadapi oleh aplikasi WONDR by BNI dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah di KCU Tasikmalaya. Dengan hasil penelitian ini, BNI diharapkan dapat memperoleh wawasan berharga dalam mengoptimalkan layanan digital mereka serta menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah, terutama di era digital yang terus berkembang dan semakin dinamis.

Namun, keberhasilan sebuah aplikasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihannya, tetapi juga oleh tingkat kepuasan penggunanya. Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan karena memiliki dampak langsung terhadap loyalitas nasabah dan keberlanjutan bisnis

bank. Oleh karena itu, penting bagi BNI untuk mengetahui sejauh mana aplikasi WONDR by BNI mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, khususnya di Kantor Cabang Utama Tasikmalaya, yang menjadi salah satu pusat layanan penting bagi masyarakat di wilayah tersebut Hamzah et al., (2024)

Fenomena kendala yang dihadapi nasabah dalam pembaruan aplikasi di *Play Store* maupun *Apps Store* menjadi tantangan tersendiri. Banyak nasabah melaporkan kesulitan dalam mengunduh atau memperbarui aplikasi, seperti waktu pembaruan yang terlalu lama, kompatibilitas perangkat yang tidak memadai, atau error selama proses instalasi. Kendala teknis ini dapat memengaruhi kepuasan nasabah secara keseluruhan, terutama jika tidak disertai dengan panduan atau bantuan yang memadai untuk menyelesaikan masalah tersebut. Situasi ini mencerminkan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan stabilitas aplikasi dan memperbaiki mekanisme pembaruan agar lebih ramah pengguna. Dengan ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap layanan digital, BNI harus terus melakukan evaluasi dan pengembangan pada aplikasi WONDR agar selalu relevan dan mampu bersaing dengan layanan serupa di pasar.

Secara umum, aplikasi perbankan seperti WONDR by BNI dapat diukur melalui beberapa dimensi, antara lain kehandalan, daya tanggap, jaminan keamanan, empati, dan kenyamanan. Penelitian ini akan mengukur dan mengevaluasi kualitas aplikasi WONDR berdasarkan persepsi nasabah di KCU Tasikmalaya dengan menggunakan dimensi-dimensi tersebut. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana aplikasi ini berkontribusi terhadap kepuasan nasabah. Lebih jauh lagi,

hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan penting bagi BNI dalam menyusun strategi peningkatan layanan digital banking yang lebih efektif dan adaptif di masa depan.

Fenomena ketidakpuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Wondr by BNI di PT Bank BNI KCU Tasikmalaya mencerminkan tantangan dalam memenuhi harapan pengguna di era digital. Menurut Nuraini et al., (2020), ketidakpuasan pelanggan sering kali disebabkan oleh kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan dalam layanan. Dalam konteks ini, nasabah kerap menghadapi kendala seperti gangguan teknis aplikasi, kurangnya informasi mengenai penggunaan fitur, serta respons layanan pelanggan yang lambat. Fenomena ini dapat mengurangi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan bank.

Untuk mengatasi masalah tersebut, Nuraini et al., (2020) merekomendasikan peningkatan kualitas layanan melalui pendekatan berbasis teknologi dan penguatan komunikasi dengan nasabah. Solusi yang dapat diterapkan meliputi pengembangan aplikasi yang lebih stabil dan responsif, edukasi intensif kepada nasabah terkait penggunaan fitur, serta peningkatan efisiensi layanan pelanggan melalui fitur *live chat* atau tenaga ahli di cabang. Dengan demikian, pemenuhan kebutuhan dan harapan nasabah dapat lebih terjamin, sehingga menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap Aplikasi Wondr by BNI di PT Bank Negara Indonesia (Persero Tbk) Kantor Cabang Utama Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan aplikasi Wondr by BNI di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Pustaka

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui:

1. Kualitas layanan Aplikasi Wondr by BNI pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.
2. Kepuasan nasabah terhadap Aplikasi Wondr by BNI pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya. Upaya untuk Menangani Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Aplikasi Wondr by BNI pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian untuk tugas akhir ini, diharapkan dapat memperoleh beberapa manfaat, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian untuk tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman dan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran Bank khususnya dalam materi atau pembahasan mengenai Pelayanan Nasabah yaitu pada Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Wondr by BNI Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat penyelesaian Tugas Akhir Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi, memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan serta wawasan mengenai dunia kerja khususnya di Lembaga Keuangan yaitu Sektor Perbankan serta dapat mengimplementasikan secara langsung teori dan praktik yang telah diberikan saat perkuliahan ketika dilaksanakannya penelitian.

a. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan referensi yang berhubungan dengan pengetahuan untuk seluruh mahasiswa/i Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau perbaikan bagi perusahaan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya mengenai Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber atau bahan referensi dan informasi dalam penyusunan laporan tugas akhir.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di PT Bank Negara Indonesia kantor cabang Tasikmalaya. Beralamatkan Bank BNI Tasikmalaya. Alamat lokasi: Jl. K. H. Z. Mustofa No.110, Yudanagara, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46121.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari mulai tanggal 17 Desember 2024 – 04 Februari 2025. Dimana kegiatan penelitian ini terlaksana selama 30 hari.

Tabel 1 1 Jadwal Penelitian

No	Jadwal Kegiatan	Tahun 2025															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing																
2.	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan																
3.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																
4.	Seminar Proposal Tugas Akhir																
5.	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi																
6.	Pengumpulan dan pengolahan data																
7.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																
8.	Ujian Tugas Akhir																
9.	Revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																

Sumber: data diolah penulis, 2025