

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Transformasi digital menjadi kebutuhan utama bagi lembaga keuangan dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, efisien, fleksibel, dan aman. Peran bank tidak lagi sebatas sebagai lembaga penyimpan dana, tetapi juga sebagai penyedia layanan keuangan digital yang mampu memenuhi harapan nasabah (Hamzah et al., 2024).

Sebagai respons terhadap dinamika tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Dalam regulasi tersebut, layanan perbankan digital diartikan sebagai layanan perbankan yang diselenggarakan secara elektronik dengan memanfaatkan data nasabah guna memberikan pelayanan yang cepat, mudah, sesuai kebutuhan, serta memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri dengan tetap memperhatikan aspek keamanan (Otoritas Jasa Keuangan, 2018). Peraturan ini mendorong perbankan nasional untuk terus berinovasi dan mengembangkan layanan berbasis teknologi agar mampu memenuhi ekspektasi nasabah.

Salah satu bentuk implementasi digitalisasi tersebut dilakukan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk melalui peluncuran aplikasi *Wondr by BNI* pada Juli 2024. Aplikasi ini hadir sebagai strategi perusahaan dalam menjangkau segmen pengguna muda, dengan menawarkan berbagai fitur seperti pembukaan rekening

digital, transaksi QRIS, transfer *real-time*, serta alat bantu pengelolaan keuangan. Inovasi ini diharapkan dapat mendukung kemudahan dan kenyamanan bertransaksi secara digital (BNI, 2024).

Meskipun teknologi memberikan berbagai kemudahan, layanan digital juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti keamanan informasi, keandalan sistem, dan kecepatan respon layanan. Oleh karena itu, kualitas layanan digital (*digital service quality*) menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan, mengingat hal tersebut sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah. Penelitian oleh Rahmawati & Fianto (2020) menemukan bahwa dimensi kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan desain sistem aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan dimensi kemudahan sebagai faktor paling dominan. Sementara itu, penelitian Khusna (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah meskipun kontribusinya hanya sebesar 22,1%, yang mengindikasikan adanya variabel lain yang turut mempengaruhi kepuasan nasabah. Dwiyantika Iriyani et al. (2024) juga menegaskan bahwa kualitas layanan digital BNI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, khususnya pada aspek keandalan dan keamanan.

Selaras dengan itu, Sasmita et al. (2023) mengungkapkan bahwa kualitas layanan digital banking BNI menyumbang 62,2% terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas Boulevard Makassar, menunjukkan bahwa layanan digital yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna.

Penelitian oleh Zulkifly et al. (2022) menunjukkan bahwa dimensi *E-Servqual* diterapkan secara cukup baik, dan kapasitas SDM serta kepercayaan nasabah menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kualitas layanan. Secara umum, pelayanan telah memenuhi ekspektasi nasabah.

Secara khusus, penelitian oleh Hamzah et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI tergolong baik berdasarkan persepsi nasabah. Aplikasi dinilai mudah digunakan, aman (fitur biometri), serta efisien untuk berbagai kebutuhan transaksi. Nasabah merasa puas karena transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan jaringan dan rendahnya tingkat adopsi pengguna digital banking (30%). Secara keseluruhan, aplikasi Wondr by BNI meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Hingga saat ini, kajian mengenai aplikasi Wondr by BNI masih sangat terbatas, khususnya yang menilai kualitas layanannya secara langsung dari sudut pandang pengguna. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar pentingnya dilakukan penelitian ini. Jika kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan pengguna, hal tersebut dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan bahkan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah, khususnya dari kalangan generasi muda, terhadap kualitas layanan digital yang disediakan.

Penelitian ini dipandang penting karena aplikasi Wondr by BNI merupakan layanan digital yang relatif baru, dan belum banyak studi akademik yang mengulasnya secara mendalam. Di sisi lain, mahasiswa merupakan kelompok

pengguna yang aktif memanfaatkan layanan perbankan digital dan memiliki tingkat literasi teknologi yang tinggi. Selain itu, sebagai calon profesional di bidang keuangan, persepsi mereka terhadap kualitas layanan digital memiliki nilai strategis dalam mendukung arah pengembangan layanan perbankan di masa depan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital pada aplikasi Wondr by BNI terhadap kepuasan nasabah, dengan fokus pada mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang menggunakan aplikasi Wondr by BNI sebagai responden. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan layanan digital BNI serta memperkaya literatur ilmiah di bidang kepuasan nasabah dalam konteks layanan perbankan digital di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari pembahasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *Digital Service Quality* Aplikasi Wondr by BNI?
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi?
3. Bagaimana Pengaruh *Digital Service Quality* Aplikasi Wondr by BNI terhadap Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk:

1. Mengetahui *digital service quality* yang diberikan oleh aplikasi Wondr by BNI.
2. Mengetahui kepuasan nasabah pada Mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi
3. Mengetahui pengaruh *digital service quality* aplikasi Wondr by BNI terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah serta tujuan penelitian yang telah dipaparkan, penulis berharap penelitian yang dilakukan dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran bank. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah, serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan studi sejenis, terutama dalam konteks layanan perbankan digital yang terus berkembang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman tentang industri perbankan serta mengembangkan keterampilan penelitian dan pemecahan masalah yang merupakan keterampilan penting dalam dunia akademis. Selain itu, penelitian ini juga menjadi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya D-3 Perbankan dan Keuangan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

b. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan referensi yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa/i Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur penelitian yang mendukung proses pembelajaran di lingkungan akademik.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan perbankan digital.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam melakukan studi terkait kualitas layanan digital dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks perbankan digital.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang menggunakan aplikasi Wondr by BNI sebagai media transaksi perbankan digital.

1.5.2 Waktu Penelitian

Untuk memperoleh dan mengolah data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penulis melakukan penelitian dimulai pada bulan Februari 2025. Waktu penelitian terlampir:

Tabel 1. 1

Waktu Penelitian

[illegible]