

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebagai salah satu negara berkembang terbesar di dunia, Indonesia terus berupaya keras untuk meningkatkan pertumbuhannya ekonominya dan mencapai status sebagai negara industri yang sangat maju. Dalam beberapa tahun terakhir, perubahan industri telah menjadi faktor kunci dalam mencapai tujuan ini. Dari revolusi industri pertama hingga saat ini, kemajuan teknologi telah memainkan peran penting dalam mengubah seluruh wajah industri. Dunia saat ini memasuki era baru yang disebut Industri 4.0, atau kecerdasan buatan. Namun, seiring berkembangnya teknologi, konsep Industri 4.0 telah berkembang menjadi Industri 5.0, yang mengintegrasikan teknologi digital dengan dunia fisik dan manusia. Industri 5.0 merupakan pengembangan lebih lanjut dari konsep Industri 4.0 dan bertujuan untuk menciptakan sistem produksi yang lebih cerdas, lebih terhubung, dan lebih berpusat pada manusia, (Nugroho et al., 2023:2).

Hal ini dicapai dengan menggabungkan kemampuan manusia dengan kecerdasan mesin menggunakan teknologi seperti kecerdasan buatan, robotika, otomatisasi, *Internet of Things* (IoT), *big data*, dan *augmented reality*. Perkembangan Industri 5.0 diharapkan dapat mempercepat laju inovasi, meningkatkan produktivitas, menciptakan peluang baru dan mengubah cara kita bekerja dan hidup. Indonesia memiliki potensi besar dalam pengenalan dan implementasi Industri 5.0 karena jumlah penduduk yang besar, pertumbuhan ekonomi yang signifikan, dan kebutuhan untuk meningkatkan daya saing industri.

Dalam konteks Indonesia, penerapan Industri 5.0 menciptakan peluang yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi operasional, produktivitas, dan penciptaan nilai di sektor industri. Lebih lanjut, Industri 5.0 juga dapat berkontribusi aktif terhadap pembangunan ekonomi berkelanjutan, menciptakan lapangan kerja baru, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, (Nugroho et al., 2023:2).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi di sektor perbankan melalui layanan *e-banking* (*electronic banking*), yang memungkinkan nasabah mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi secara aman, nyaman, dan efektif tanpa harus datang ke bank (Maulia et al., 2023:1). Sebagai bagian integral dari *e-banking*, *Mobile Banking* muncul sebagai inovasi lanjutan seiring kemajuan teknologi komunikasi. Layanan ini memanfaatkan telepon seluler untuk memberikan kemudahan bertransaksi seperti pembayaran, transfer, dan pengecekan Riwayat tanpa batasan ruang dan waktu (Kurniawati et al., 2017:20). Jika *e-banking* menjadi fondasi digitalisasi layanan perbankan, *Mobile Banking* memperluas aksesibilitasnya dengan memanfaatkan perangkat *mobile*, sehingga nasabah tidak hanya terhindar dari antrian panjang, tetapi juga dapat mengelola keuangan kapan saja dan di mana saja. Keduanya menekankan efisiensi dan kepuasan nasabah, namun *Mobile Banking* semakin menguatkan peran teknologi dalam menghadirkan solusi perbankan yang adaptif dengan gaya hidup modern.

Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum menyatakan: “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan

pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan pengamanan”. Dengan demikian, calon nasabah dan nasabah bank dapat memperoleh informasi, melakukan komunikasi, pendaftaran, pembukaan rekening, melakukan transaksi perbankan, dan penutupan rekening, serta memperoleh informasi dan transaksi lain di luar produk perbankan, seperti konsultasi keuangan, investasi, transaksi dalam sistem perdagangan elektronik (*e-commerce*), dan berbagai kebutuhan nasabah bank lainnya, (Tarigan et al., 2019:3). Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu layanan bank, termasuk layanan *e-banking* yang disediakan, adalah dengan mengukur kualitas layanan tersebut, (Ronny et al., 2021:2).

Kualitas layanan merupakan suatu ukuran seberapa baik layanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan suatu model yang menggambarkan keadaan pelanggan ketika mereka membentuk harapan tentang suatu layanan berdasarkan pengalaman masa lalu, dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan layanan yang mereka harapkan dengan layanan yang sebenarnya mereka terima atau rasakan. Layanan yang bermutu adalah layanan yang dapat diberikan seseorang kepada orang lain. Pelaksanaan ini dapat berbentuk tindakan tidak berwujud dan tidak menghasilkan barang atau kepemilikan apapun bagi siapa pun. Layanan adalah tindakan yang dilakukan oleh penjual terhadap konsumen untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan

konsumen. Tindakan ini bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan itu sendiri, (Lestari et al., 2024:2).

Menurut penelitian Huwaida et al., (2024:8) mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan *m-banking* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Menurut Hamzah et al., (2024:2) Layanan perbankan digital semakin diminati oleh nasabah karena dapat diakses dengan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor layanan secara langsung. Bank Negara Indonesia (BNI) berupaya memperkuat posisinya di tengah ketatnya persaingan di sektor perbankan dengan mengembangkan berbagai layanan digital. Salah satunya adalah *Wondr by BNI*. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan nasabah akses cepat dan mudah ke layanan BNI melalui perangkat seluler mereka, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna kapan saja, dimana saja. Namun, hadirnya layanan perbankan digital seperti *Wondr by BNI* membutuhkan kualitas layanan yang baik agar dapat diterima oleh nasabah. Kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis aplikasi seperti tampilan dan fungsionalitas, tetapi juga oleh kemampuannya untuk memenuhi harapan pelanggan dalam berbagai aspek lain seperti responsivitas, kemudahan navigasi, keamanan data, dan dukungan layanan jika terjadi masalah. Seiring meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap layanan digital, BNI harus terus mengevaluasi dan mengembangkan aplikasi *Wondr* untuk memastikannya tetap kompetitif dan menonjol dibandingkan layanan serupa di pasar.

Menurut Alfikri et al., (2025:2) Kepuasan Nasabah merupakan prioritas utama dalam industri perbankan karena merupakan salah satu indikator penting

dalam keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama visi perusahaan, mencerminkannya dalam misinya, dan selanjutnya mencerminkannya dalam standar layanan operasionalnya.

Kepuasan Nasabah tidak hanya membawa manfaat jangka pendek tetapi juga dapat membawa manfaat jangka panjang dan memberi penyedia layanan (bank) keunggulan kompetitif. Jika nasabah secara konsisten merasa bahwa layanan bank mereka melampaui harapan mereka, kecil kemungkinan mereka akan berpindah ke bank lain. Nasabah cenderung menggunakan kembali bank yang memberikan layanan memuaskan dan biasanya merekomendasikan layanan yang mereka terima kepada orang lain. Dalam menjalankan bisnisnya, penyedia jasa (bank) perlu memberikan layanan sebaik-baiknya kepada nasabahnya serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk menarik nasabah baru dan mencegah nasabah berpindah ke pesaing. Salah satunya adalah menyediakan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabah, (Adela, 2020:1).

Berdasarkan hasil penelitian dari Rahmayanti dan Ilhami, (2023:8) menyatakan bahwa Peningkatan Kualitas *Mobile Banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, juga didukung oleh penelitian Dwinurpitasari, (2019:177) yang menyatakan bahwa kualitas *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah namun berbeda dengan penelitian Artika, (2016:8) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah namun tidak signifikan.

Selanjutnya, Menurut Rangkuti dalam Dwinurpitasari, (2019:3) mengatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan (*service quality*), kualitas produk (*product quality*), harga (*price*), faktor situasi (*situational factor*), dan faktor pribadi (*personal factor*). Sementara itu Rustanti dalam Dwinurpitasari, (2019:3) juga menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, meliputi kualitas produk, harga produk, kualitas layanan, sikap terhadap produk, biaya dan kemudahan mendapatkan produk. Sedangkan, Lupiyoadi dalam Vinna menyebutkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas layanan, kualitas produk, emosional, harga, dan biaya, (Dwinurpitasari, 2019:4).

Namun dalam konteks PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Peneliti menyoroti permasalahan terkait kualitas layanan elektronik aplikasi *Wondr by BNI*, berdasarkan hasil wawancara secara langsung dengan pimpinan kantor layanan disalah satu kantor cabang pembantu, Juga hasil dari studi literatur yang tersedia peneliti dapat menguraikan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pengguna.

Fenomena transisi dari aplikasi lama ke aplikasi baru dalam industri perbankan, khususnya dalam konteks aplikasi *Wondr by BNI*, menunjukkan adanya beberapa tantangan yang mempengaruhi harapan nasabah. Saat aplikasi baru dirilis, nasabah dihadapkan pada perubahan signifikan dalam pengalaman pengguna dan fitur layanan yang ditawarkan, yang sering kali memicu perbandingan antara aplikasi lama dan baru. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa variasi dalam kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan orientasi terhadap kebutuhan

pengguna menjadi faktor utama dalam menentukan apakah aplikasi baru dapat memenuhi harapan nasabah.

Salah satu masalah yang diidentifikasi di lapangan adalah perbedaan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah, Penelitian mengenai aplikasi BNI *Mobile Banking* mengungkapkan bahwa masalah seperti lupa MPIN, tidak dapat melakukan transaksi, dan kecepatan akses menjadi keluhan umum di kalangan pengguna, (Lestari et al., 2024:1). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi baru mungkin menawarkan fitur modern, jika tidak mampu berfungsi dengan baik atau memenuhi kebutuhan dasar pengguna, maka harapan nasabah tidak akan tercapai.

Lebih lanjut, penelitian oleh Hernandez dan David menyebutkan bahwa pengguna sering mengeluhkan aplikasi baru yang dianggap kurang ramah pengguna dan kadang mengalami *error*, (Hernandez et al., 2022:1). Fenomena ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah dan kenyataan pengalaman mereka; aplikasi baru sering kali perlu diuji coba dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang beragam. Oleh karena itu, dalam konteks aplikasi *Wondr by BNI*, penting untuk melakukan survei dan pengujian berkelanjutan mengenai kepuasan pengguna, sehingga umpan balik dari nasabah dapat dijadikan dasar untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut.

Penelitian oleh Budiarnaya menjelaskan bahwa meskipun *Wondr by BNI* merupakan langkah penting dalam transformasi digital, terdapat perbedaan dalam pengalaman pengguna dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya, yang mungkin tidak sepenuhnya memenuhi harapan nasabah yang telah terbiasa dengan BNI

Mobile Banking (Budiarnaya, 2024:2). Aplikasi lama telah lebih mengakar dalam pikiran pengguna dan lebih familiar, sehingga ketika fitur yang diharapkan tidak tersedia di aplikasi baru, hal ini dapat menjadi sumber ketidakpuasan.

Persepsi terhadap pelayanan juga terlihat dalam penelitian oleh Heidy et al., (2022:18), yang menunjukkan bahwa meskipun aplikasi *Mobile Banking* memiliki efisiensi yang baik, kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi baru tidak selalu sebanding dengan harapan yang ada, sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian tersebut menemukan bahwa peralihan dari aplikasi yang sudah dikenal ke aplikasi baru dapat menimbulkan ketidakpuasan jika aplikasi baru tidak memenuhi kriteria yang diharapkan.

Mengingat perlunya adaptasi, penelitian oleh Milasari et al., (2023:6), menekankan pentingnya integritas fitur dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Dalam transisi ini, *usability* dari aplikasi baru perlu diperhatikan secara serius, karena jika pengguna merasa aplikasi tersebut tidak mudah digunakan, hal ini dapat berujung pada ketidakpuasan dan kehilangan loyalitas, (Mansyriah et al., 2023:7). Evaluasi berkala terhadap aplikasi baru dan kebutuhan nasabah adalah hal yang krusial untuk mencapai tingkat guna dan kepuasan yang diharapkan dari aplikasi baru dibandingkan dengan aplikasi lama.

Selanjutnya, pemahaman mengenai persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi juga merupakan elemen penting dalam menilai apakah aplikasi baru benar-benar memenuhi harapan pengguna. Dalam penelitian oleh Yovita dan Widya, ditemukan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan sangat signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi, (Yovita et al.,

2021:18). Ini menunjukkan bahwa seberapa mudah pengguna dapat beradaptasi dengan aplikasi baru mempengaruhi tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan.

Pada akhirnya, walaupun aplikasi baru seperti *Wondr by* BNI dirancang untuk memperbaiki dan mengoptimalkan fitur dibandingkan aplikasi di masa lalu, tantangan yang dihadapi dalam transisi ini menunjukkan bahwa pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan dan harapan nasabah adalah hal yang fundamental. Hasil penelitian dari Oktaviana et al., (2024:9) menunjukkan bahwa analisis terhadap keberhasilan aplikasi melalui model DeLone and McLean dapat memberikan wawasan bagi pengembang mengenai elemen-elemen yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, riset dan analisis yang menyeluruh terhadap kualitas layanan dan pengalaman pengguna sangat penting untuk menghindari kesalahan yang sama di masa depan dan memastikan transisi pelayanan yang lebih baik kepada nasabah, (Lestari et al., 2024:8).

Selain daripada itu, aplikasi *Wondr* tidak dapat digunakan atau terjadinya keterlambatan pemrosesan ketika jaringan internet tidak stabil, sehingga menghambat pengguna dalam mengakses layanan perbankan. Hal ini menjadi kendala utama, terutama di daerah dengan konektivitas internet yang terbatas, meskipun aplikasi ini dirancang untuk menggantikan BNI *Mobile Banking*, proses transisi pengguna dari aplikasi lama ke aplikasi baru masih berlangsung tanpa batas waktu yang pasti, meskipun diharapkan dapat dilakukan secepat mungkin. Selain itu, semua nasabah baru yang ingin membuka rekening diwajibkan untuk melakukannya melalui aplikasi *Wondr*. Meskipun fitur ini memungkinkan nasabah untuk membuka rekening secara mandiri tanpa harus mengunjungi kantor layanan,

hal ini juga menimbulkan tantangan tersendiri, terutama bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi atau memiliki keterbatasan akses internet.

Dari segi fitur, *Wondr* masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Misalnya, aplikasi ini belum mampu menangani pembukaan tabungan pensiun dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Meskipun demikian, pihak pengembang terus melakukan peningkatan untuk menyempurnakan aplikasi ini. Di sisi lain, *Wondr* menawarkan beberapa kelebihan, seperti adanya promo menarik dan sistem poin yang dapat memberikan nilai tambah bagi pengguna, Ketika pengguna sering melakukan transaksi.

Dari sisi antarmuka pengguna (*User Interface*), Aplikasi *Wondr by BNI* menghadirkan desain yang intuitif dan mudah dinavigasi, sehingga cocok untuk pengguna dari berbagai kalangan. Tampilan visualnya yang bersih dengan kombinasi warna yang harmonis serta ikon-ikon yang informatif memudahkan pengguna dalam menjelajahi fitur-fitur utama. Namun, sebagai aplikasi baru, *Wondr* masih membutuhkan proses adaptasi dari pengguna, terutama dalam membiasakan diri dengan tata letak dan alur navigasi yang belum sepenuhnya *familiar*.

Meskipun Aplikasi *Wondr by BNI* telah memberikan berbagai kemudahan dan keuntungan bagi penggunanya, masih terdapat ruang untuk evaluasi dan perbaikan guna memastikan aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih optimal, dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan elektronik aplikasi *Wondr by BNI*, mengidentifikasi permasalahan

yang dihadapi oleh pengguna, dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk memahami Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik yang telah penulis amati pada PT, Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. dan dituangkan dalam Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK APLIKASI *WONDR BY* BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. (Studi Kasus pada Mahasiswa Aktif Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Angkatan 2024)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terdapat 3 pokok permasalahan yang akan diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Elektronik Aplikasi *Wondr by* BNI di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Elektronik Aplikasi *Wondr by* BNI di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Aplikasi *Wondr by* BNI Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada identifikasi yang telah disebutkan di atas, Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Layanan Elektronik Aplikasi *Wondr by* BNI di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Elektronik Aplikasi *Wondr by* BNI di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Aplikasi *Wondr by* BNI Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan harapan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini penulis dapat menambah pengetahuan dalam bidang layanan, khususnya dalam bidang layanan elektronik.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengetahuan serta memperdalam materi yang telah dipelajari selama perkuliahan khususnya mengenai layanan perbankan.

b. Bagi Jurusan

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi bermanfaat serta menjadikan bahan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa, khususnya jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan.

c. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini bisa menjadi bahan masukan serta perbaikan bagi Perusahaan mengenai kualitas layanan elektronik.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kampus Universitas Siliwangi yang beralamat di Jl. Siliwangi No.24, Kahuripan, Kec. Tawang, Kota. Tasikmalaya, Jawa Barat 46115.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk penelitian dimulai dari bulan Februari sampai dengan Mei 2025.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No.	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 judul dan rekomendasi pembimbing																
2	Konsultasi awal dan Menyusun rencana kegiatan																
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																
4	Seminar Tugas Akhir																
5	Revisi Tugas Akhir dan persetujuan revisi																
6	Pengumpulan dan pengolahan data																
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																

Sumber: Diolah penulis, 2025