

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung sangat pesat telah membawa perubahan signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan. Transformasi digital mendorong lembaga perbankan untuk menghadirkan layanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut adalah layanan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan secara fleksibel melalui perangkat *smartphone* tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi. Kehadiran layanan ini menjadi solusi yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat dan praktis. Menurut (Hasanah & Djamal, 2024a) transformasi digital memberikan peluang bagi lembaga perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan memperluas akses layanan kepada masyarakat melalui *platform* digital.

Peningkatan penggunaan layanan *digital banking* menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* telah menjadi bagian penting dalam aktivitas keuangan masyarakat. Saat ini, aplikasi *mobile banking* tidak hanya digunakan untuk melakukan transaksi dasar seperti transfer dana atau pengecekan saldo, tetapi juga dimanfaatkan untuk pembayaran tagihan, pembelian produk digital, investasi, hingga pengelolaan keuangan pribadi. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan antar penyedia layanan perbankan digital semakin ketat, sehingga setiap bank dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang tidak hanya lengkap dari segi

fitur, tetapi juga mampu memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman dan memuaskan bagi nasabah. Penelitian (Annisa et al., 2025) menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan digital *banking*.

Di Indonesia terdapat beberapa perbankan yang cukup besar dan sampai saat ini masih mengembangkan sistem perbankan mereka melalui aplikasi dari masing-masing bank, diantaranya terdapat Bank BRI, BCA, Mandiri, BNI, BSI, dan masih banyak lagi. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, BNI terus melakukan inovasi dalam pengembangan layanan digital melalui aplikasi Wondr by BNI. Aplikasi ini hadir sebagai platform digital *banking* yang menawarkan berbagai layanan perbankan dalam satu aplikasi terintegrasi. Melalui aplikasi tersebut, pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, transaksi menggunakan QRIS, hingga pemantauan kondisi keuangan pribadi secara lebih mudah. Kehadiran Wondr by BNI merupakan bagian dari upaya BNI untuk meningkatkan kualitas layanan digital dan memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang.

Kehadiran Aplikasi Wondr by BNI sebagai layanan perbankan modern perlu diimbangi dengan evaluasi terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini penting karena tingkat kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya. Pada layanan *mobile banking*, kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kelengkapan fitur yang tersedia, tetapi juga oleh kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), serta kualitas

interaksi layanan (*service interaction quality*). Penelitian yang dilakukan oleh (Lorenzo et al., n.d.) menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital. Kualitas layanan digital yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan aplikasi secara keberlanjutan. Oleh sebab itu, diperlukan suatu evaluasi terhadap kualitas layanan Aplikasi Wondr by BNI menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

Menurut (Fadhli et al., 2021) metode WebQual juga telah banyak diterapkan dalam berbagai penelitian untuk mengevaluasi kualitas layanan pada *platform* digital, seperti situs web layanan publik, *platform e-commerce*, maupun aplikasi perbankan. Hasil dari berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode WebQual 4.0 mampu memberikan gambaran mengenai aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan digital telah banyak dilakukan menggunakan metode WebQual 4.0. penelitian (Final-Skripsi-Muhammad-Arifin-17210950, N.D.) menunjukkan bahwa metode WebQual efektif digunakan untuk mengukur kualitas layanan digital berdasarkan persepsi pengguna melalui dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Temuan tersebut didukung oleh penelitian (Hasanah & Djamal, 2024a) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus mendorong penggunaan aplikasi secara

berkelanjutan. Selain itu, metode WebQual juga telah banyak diterapkan dalam berbagai penelitian untuk mengevaluasi kualitas layanan pada *platform* digital, seperti situs web layanan publik, *platform e-commerce*, maupun aplikasi perbankan. Hasil dari berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode WebQual mampu memberikan gambaran mengenai aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Meskipun penelitian terkait kualitas layanan digital menggunakan metode WebQual telah banyak dilakukan, kajian yang secara khusus mengevaluasi kualitas penelitian yang membahas aplikasi Wondr by BNI umumnya lebih menitikberatkan pada tingkat kepuasan pengguna atau penerimaan teknologi secara umum, sehingga belum memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kualitas layanan aplikasi berdasarkan dimensi *Usability*, *Informatin Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang dapat mengkaji kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan penggunanya.

Metode WebQual 4.0 dipilih dalam penelitian ini karena merupakan salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan digital berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini menilai kualitas suatu layanan melalui tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Menurut (Eka Achyani et al., n.d.-a) ketiga dimensi tersebut dianggap relevan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI karena mencakup aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang tersedia,

serta kualitas interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan aplikasi. Dengan demikian, penggunaan metode WebQual 4.0 diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih komperhensif mengenai kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI dari sudut pandang pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang ditemukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas aplikasi Wondr by BNI berdasarkan dimensi WebQual 4.0 yang meliputi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*?
2. Dimensi manakah dalam WebQual 4.0 yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI?
3. Dimensi manakah dalam WebQual 4.0 yang memiliki pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah rekomendasai peningkatan kualitas aplikasi Wondr by BNI berdasarkan persepsi pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah dalam pelaksanaan penelitian ini antara lain sebagai berikut yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada Aplikasi Wondr by BNI versi terbaru yaitu versi 1.5.0 yang tersedia saat penelitian dilaksanakan
2. Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0

3. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pengguna yang telah menggunakan aplikasi Wondr by BNI
4. Variabel yang diteliti meliputi *usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna
5. Penelitian tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem dan keamanan jaringan aplikasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengkaji kualitas Aplikasi Wondr by BNI berdasarkan dimensi WebQual 4.0 yang meliputi *usability*, *information quality*, *service interaction quality*
2. Mengidentifikasi dimensi dalam WebQual 4.0 yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI
3. Menganalisis dimensi mana yang memiliki pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pengguna
4. Menganalisis rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas aplikasi sehingga memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Sistem Informasi yang berkaitan dengan evaluasi kualitas layanan digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan memperkaya kajian teoritis mengenai penggunaan metode WebQual 4.0 dalam menilai kualitas aplikasi digital melalui dimensi Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kualitas sistem informasi, layanan mobile banking, dan kepuasan pengguna, sehingga yang mempengaruhi kualitas layanan digital dan keberhasilan suatu aplikasi dalam memenuhi kebutuhan serta harapan penggunanya.

2. Manfaat Praktis

- a Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan peneliti mengenai penerapan Metode WebQual 4.0 dalam menganalisis *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* serta tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi perbankan digital.
- b Bagi instansi / perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengelola aplikasi Wondr by BNI dalam melakukan evaluasi dan pengembangan layanan,

khususnya pada *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality* dan pengalaman pengguna. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan aplikasi di masa mendatang.

- c Bagi pengguna, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pengguna aplikasi Wondr by BNI, terutama dalam bentuk peningkatan kualitas layanan yang lebih baik sehingga pengguna dapat merasakan kemudahan, kenyamanan, serta kepuasan dalam menggunakan aplikasi perbankan digital.
- d Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi tambahan dalam kegiatan akademik, baik dalam proses pembelajaran maupun penelitian di bidang sistem informasi dan kepuasan pengguna menggunakan Metode WebQual 4.0.

