

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa dekade terakhir, kemajuan teknologi telah membawa dampak signifikan terhadap hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Transformasi digital yang pesat, yang mencakup perkembangan di bidang kecerdasan buatan, *Internet of Things* (IoT), serta teknologi informasi dan komunikasi, telah merubah cara individu berinteraksi, bekerja, dan beraktivitas. Dalam bidang ekonomi, kemajuan teknologi di sektor keuangan telah mengubah wajah industri keuangan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Dalam hal ini, pemahaman mengenai dampak teknologi disektor keuangan terhadap masyarakat dan kehidupan sehari-hari menjadi sangat penting, karena perubahan yang terjadi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mempengaruhi struktur sosial, budaya, dan pola pikir manusia. Transformasi digital tidak hanya meningkatkan inklusi keuangan, tetapi juga menantang regulasi dan sistem keuangan yang ada, yang memerlukan adaptasi untuk mengakomodasi perkembangan teknologi ini. Dengan kemajuan yang terus berlanjut, sektor keuangan menghadapi peluang sekaligus tantangan baru dalam menjaga keseimbangan antara inovasi, keamanan, dan perlindungan konsumen.

Perkembangan teknologi di sektor keuangan saat ini semakin meluas dan membawa perubahan yang cukup besar. Salah satu inovasi

terbesar yang muncul adalah *mobile banking*, yang memungkinkan transaksi keuangan dilakukan secara praktis melalui perangkat *mobile*. Transformasi ini telah menggeser peran uang fisik sebagai alat pembayaran tunai dengan pembayaran non-tunai yang menjadi lebih efisien, aman, dan mudah diakses. Sistem pembayaran digital yang mengandalkan transfer antar bank atau jaringan internal bank menggantikan metode tradisional yang bergantung pada uang tunai (Tarantang et al., 2019). Hal ini membuka peluang besar bagi bank untuk mengembangkan saluran online dan platform berbasis web seperti *internet banking* dan *mobile banking*, yang semakin memperluas jangkauan layanan keuangan kepada masyarakat (Wulandari et al., 2022).

Kemajuan teknologi dalam sektor keuangan, khususnya melalui *mobile banking*, telah membawa perubahan revolusioner dalam cara masyarakat mengakses dan menggunakan layanan keuangan. Kehadiran *mobile banking* tidak hanya memberikan kenyamanan bagi nasabah, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan inklusi keuangan dengan mempermudah akses ke layanan perbankan yang sebelumnya sulit dijangkau, (Negarawati, 2023). Hadirnya aplikasi pembayaran berbasis *smartphone*, telah menghadirkan berbagai inovasi yang memudahkan akses, efisiensi, dan keamanan layanan keuangan untuk transaksi yang lebih transparan serta penerapan kecerdasan buatan dalam analisis data untuk pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat. *Mobile banking* memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan,

seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga investasi, hanya dengan menggunakan perangkat *mobile* seperti *smartphone*. Keberadaan aplikasi *mobile banking* yang mudah diakses dan praktis telah membuka peluang besar bagi masyarakat, terutama di daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan perbankan secara langsung. Dengan fitur-fitur seperti keamanan berlapis, notifikasi transaksi *real-time*, serta kemudahan dalam mengelola keuangan pribadi, *mobile banking* tidak hanya meningkatkan inklusi keuangan, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi penggunanya. Selain itu, dengan adanya *mobile banking*, bank dapat menawarkan layanan yang lebih personal dan berbasis data, memudahkan analisis perilaku nasabah, serta memungkinkan bank untuk lebih cepat beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang terus berkembang. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap perbankan mengadaptasi teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Bank Negara Indonesia (BNI) sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia melalui aplikasi BNI *Mobile Banking* telah memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses berbagai layanan keuangan secara digital, kapan saja dan di mana saja. Aplikasi BNI *Mobile Banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi seperti transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembelian tiket, hingga pengecekan saldo dengan lebih cepat dan aman. Selain itu, kemudahan penggunaan BNI *Mobile Banking* terletak pada tampilan navigasi yang

user-friendly dan fitur keamanan yang canggih seperti otentikasi dua faktor untuk menjaga data dan transaksi nasabah tetap aman.

Table I. 1 Data Transaksi Digital Bank BUMN Tahun

Perusahaan	Total pengguna	Jumlah Transaksi	Nilai Transaksi	Aplikasi
Bank Mandiri Tbk (BMRI)	23 Juta	2,82 Miliar	Rp3.271 Triliun	<i>Livin by Mandiri</i>
Bank Negara Indonesia Tbk (BBNI)	16,3 Juta	1,04 Miliar	Rp1.216 Triliun	<i>BNI Mobile Banking</i>
Bank Rakyat Indonesia Tbk (BBRI)	31,6 Juta	3,1 Miliar	Rp4.159 Triliun	<i>BRI Mo</i>
Bank Tabungan Negara Tbk (BBTN)		486 Juta	Rp592 Miliar	<i>BTN Mobile Banking</i>

Sumber : *Annual Report Bank BUMN Tahun 2023*

Berdasarkan tabel tersebut, tercatat bahwa pada tahun 2023, transaksi digital Bank BNI menempati posisi ketiga di antara bank-bank BUMN lain yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *BNI Mobile Banking* tercatat memiliki 16,3 juta pengguna dengan total transaksi sebanyak 1,04 milyar dan nilai transaksi mencapai Rp1.216 triliun. Penempatan BNI di urutan ketiga ini menunjukkan adanya tantangan dalam memperluas penggunaan layanan *mobile banking* dikalangan nasabah, meskipun bank ini memiliki jaringan yang luas dan reputasi yang solid. Selain itu, adanya persaingan yang ketat antara bank BUMN lainnya, seperti BRI dan Bank Mandiri, menunjukkan pentingnya inovasi dan strategi pemasaran yang efektif dalam menarik lebih banyak pengguna.

Oleh karena itu, dengan pesatnya perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan nasabah yang terus berubah, Bank Negara Indonesia (BNI) melakukan inovasi besar dengan menggantikan aplikasi *BNI Mobile*

Banking yang sebelumnya digunakan, dengan aplikasi baru yang lebih inovatif, yaitu Wondr by BNI. Adanya aplikasi Wondr by BNI bukan hanya sekedar menggantikan aplikasi lama, tetapi juga menjadi langkah strategis BNI dalam menciptakan ekosistem digital yang lebih efisien dan memberikan nilai lebih bagi para penggunanya.

Peluncuran aplikasi Wondr by BNI merupakan bagian dari upaya BNI untuk menghadirkan pengalaman *digital banking* yang lebih *modern, user-friendly*, dan terintegrasi dengan berbagai layanan keuangan. Wondr by BNI menawarkan berbagai fitur yang lebih lengkap dan canggih, mulai dari transaksi keuangan sehari-hari seperti transfer uang dan pembayaran tagihan, hingga fitur yang lebih kompleks seperti perencanaan keuangan, investasi, dan pengelolaan anggaran, (Havida dan Budianarya, 2024).

Dirancang dengan tampilan yang lebih menarik dan interaktif, aplikasi Wondr by BNI mempermudah nasabah untuk mengakses layanan keuangan dengan cara yang lebih efisien dan menyenangkan. Salah satu keunggulan utama dari Wondr by BNI adalah integrasi teknologi kecerdasan buatan (AI) yang memungkinkan aplikasi memberikan rekomendasi yang disesuaikan dengan kebutuhan finansial pengguna, sehingga nasabah dapat membuat keputusan keuangan yang lebih tepat dan informasional. Selain itu, Wondr by BNI juga dilengkapi dengan fitur keamanan canggih, seperti autentikasi biometrik dan perlindungan data berlapis untuk memastikan kenyamanan dan keamanan transaksi nasabah. Dengan adanya inovasi ini, BNI tidak hanya ingin meningkatkan kualitas pengalaman nasabah dalam bertransaksi, tetapi

juga memberikan solusi perbankan digital yang lebih holistik, yang dapat memenuhi kebutuhan finansial masyarakat yang semakin berkembang dan dinamis.

Meskipun Wondr by BNI menawarkan berbagai inovasi yang menjanjikan kemudahan dan efisiensi dalam layanan perbankan digital, respon nasabah terhadap aplikasi ini masih bergantung pada sejauh mana nasabah merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan dan memberikan manfaat yang nyata bagi para nasabah. Dalam hal ini, respon nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* Wondr by BNI bervariasi tergantung pada persepsi dan pengalaman pengguna dalam mengakses serta menggunakan aplikasi tersebut. Salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi penggunaan aplikasi ini adalah tingkat kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Bagi sebagian nasabah, aplikasi Wondr by BNI menawarkan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan, karena desainnya yang lebih modern dan fitur canggih yang mendukung kebutuhan finansial sehari-hari, seperti manajemen anggaran, pembayaran tagihan, dan investasi.

Sedangkan sebagian nasabah yang sudah terbiasa dengan aplikasi BNI *Mobile Banking* sebelumnya, mungkin mengalami sedikit kesulitan dalam beradaptasi dengan antarmuka dan alur navigasi yang baru dengan berbagai fitur canggih pada aplikasi Wondr by BNI. Perbedaan ini sering kali memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya memengaruhi keinginan mereka untuk terus menggunakan aplikasi

Wondr by BNI. Selain itu, faktor keamanan menjadi perhatian utama bagi banyak nasabah, terutama terkait dengan perlindungan data pribadi dan transaksi keuangan yang dilakukan melalui aplikasi. Meskipun aplikasi Wondr by BNI dilengkapi dengan teknologi keamanan terbaru, seperti autentikasi biometrik dan sistem perlindungan data yang berlapis, ketakutan akan potensi ancaman siber dan kebocoran data tetap dapat memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap aplikasi ini.

Secara keseluruhan, penerimaan aplikasi Wondr by BNI sangat dipengaruhi pada sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan nasabah, baik dari segi fungsionalitas, kemudahan penggunaan, maupun tingkat keamanan yang ditawarkan. Persepsi terhadap manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan pada aplikasi Wondr by BNI dapat mempengaruhi minat seseorang untuk mencoba dan akhirnya menggunakan teknologi tersebut.

Persepsi manfaat merujuk pada keyakinan bahwa teknologi tersebut dapat memberikan keuntungan yang nyata bagi penggunanya, sementara persepsi kemudahan berfokus pada sejauh mana pengguna merasa nyaman dan tidak terhambat dalam menggunakan teknologi tersebut. Selain itu, persepsi keamanan berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa teknologi yang digunakan dapat melindungi data pribadi dan transaksi finansial mereka dari ancaman seperti pencurian data atau penipuan. Dengan adanya persepsi kemudahan, manfaat dan keamanan, Wondr by BNI memiliki potensi untuk

meningkatkan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan digital Wondr by BNI.

Perbedaan dalam persepsi dan pengalaman masing-masing nasabah yang memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna pada akhirnya dapat memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Wondr by BNI. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat dan keputusan penggunaan aplikasi ini penting dilakukan untuk mengoptimalkan pengalaman nasabah dan memastikan kesuksesan aplikasi dalam jangka panjang. Faktor-faktor yang berperan dalam menentukan sejauh mana nasabah akan terus menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut adalah persepsi nasabah terhadap kegunaan atau manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan aplikasi tersebut.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu kerangka teori yang paling banyak digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi baru, salah satunya adalah aplikasi perbankan digital. Dalam hal ini, penerimaan Wondr by BNI oleh masyarakat khususnya bagi nasabah BNI dapat dipengaruhi oleh sejauh mana aplikasi tersebut dianggap mudah digunakan seberapa besar aplikasi tersebut dianggap bermanfaat melalui metode TAM.

Menurut Prasetianingrum (2019) *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model penilaian untuk menentukan tingkat penerimaan individu terhadap suatu teknologi. Teori TAM menggambarkan minat penggunaan (*Intention to Use*) suatu sistem. Minat penggunaan berfokus pada

minat yang ditunjukkan setiap orang ketika mereka menggunakan item/alat/aplikasi tertentu untuk melakukan transaksi keuangan atau aktivitas umum lainnya (Sari & Bagana 2022). Hasil penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam memprediksi penerimaan sistem teknologi umumnya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam penggunaan (*Perceived Ease of Use*) sebagai faktor yang menentukan kepercayaan untuk setiap tindakan dan memberikan paparan aspek perilaku penggunaan teknologi yang telah terbukti secara empiris.

Selain itu, Persepsi Keamanan (*Perceived Security*) merupakan faktor krusial yang dapat mempengaruhi minat serta keputusan pengguna untuk menggunakan Wondr by BNI. *Perceived Security* atau persepsi keamanan mengacu pada keyakinan pengguna bahwa aplikasi Wondr by BNI aman untuk digunakan, baik dalam hal melindungi data pribadi, transaksi finansial, maupun informasi sensitif lainnya. Wondr by BNI sebagai aplikasi perbankan digital yang baru, harus mampu meyakinkan penggunanya bahwa aplikasi *mobile banking* tersebut aman digunakan dalam hal transaksi keuangan, perlindungan data pribadi, serta pencegahan terhadap ancaman siber seperti peretasan atau kebocoran informasi agar dapat digunakan nasabah BNI dalam jangka panjang.

Dalam hal ini, kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana nasabah merasa nyaman dan tidak kesulitan dalam mengoperasikan Wondr by BNI. Sementara kegunaan yang dirasakan berhubungan dengan sejauh mana

aplikasi ini memberikan manfaat nyata bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka. Disisi lain, aspek keamanan menjadi elemen krusial untuk memastikan bahwa nasabah merasa aman dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI untuk melakukan transaksi perbankan.

Dengan menggunakan TAM, penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat minat dan penerimaan nasabah terhadap aplikasi ini, serta memberikan wawasan terkait bagaimana BNI dapat meningkatkan kualitas aplikasi agar lebih diterima oleh penggunanya. Selain itu, TAM merupakan model yang telah banyak digunakan dalam penelitian sejenis pada sektor perbankan digital, sehingga memberikan dasar teori yang kuat untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Wondr by BNI. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang relevan dalam pengembangan teknologi dan pengoptimalan aplikasi Wondr by BNI di masa yang akan datang.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan tersebut penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul *Pengembangan Teknologi Acceptance Model (TAM) dalam Menganalisis Keputusan Penggunaan Layanan Mobile Banking Wondr by BNI*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*)?

2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap minat (*Intention to Use*) penggunaan aplikasi Wondr by BNI?
3. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) terhadap minat penggunaan (*Intention to Use*) aplikasi Wondr by BNI?
4. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan (*Perceived Security*) terhadap minat penggunaan (*Intention to Use*) aplikasi Wondr by BNI?
5. Bagaimana pengaruh minat penggunaan (*Intention to Use*) berpengaruh terhadap keputusan menggunakan Wondr by BNI?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, penulis melakukan pembatasan masalah dengan tujuan agar penelitian dapat dilakukan secara terarah dan hasil yang diperoleh dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya. Batasan-batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya akan membahas dan menganalisis aplikasi mobile banking Wondr by BNI yang disediakan oleh Bank Negara Indonesia (BNI) menggunakan metode TAM.
2. Penelitian ini akan fokus pada tiga faktor utama yang mempengaruhi keputusan pengguna terhadap keputusan pengguna Wondr by BNI, yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan pengguna dan persepsi keamanan.
3. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada nasabah Bank BNI yang telah menggunakan aplikasi Wondr by BNI.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*)?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap minat penggunaan aplikasi Wondr by BNI?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) terhadap minat penggunaan aplikasi Wondr by BNI?
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap minat penggunaan aplikasi Wondr by BNI?
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh minat menggunakan (*Intention to Use*) terhadap keputusan penggunaan aplikasi Wondr by BNI?

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi dan penerimaan teknologi, khususnya pada bidang perbankan digital. Adapun manfaat teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai sarana informasi, belajar serta bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM), khususnya dalam penggunaan *mobile banking*.

2. Sebagai literatur yang dibutuhkan untuk perpustakaan ataupun sumber lainnya seperti jurnal dan artikel yang diperlukan untuk objek penelitian perbankan digital.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada teori TAM dengan faktor *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Security* pada penggunaan aplikasi Wondr by BNI.

1.5.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi berbagai pihak yang terlibat dalam penerapan teknologi perbankan digital. Adapun manfaat praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak Bank

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Bank Negara Indonesia (BNI) dalam mengembangkan dan meningkatkan performa Wondr by BNI agar dapat lebih diterima oleh masyarakat dalam jangka panjang.

2. Bagi Nasabah Pengguna Wondr by BNI

Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI, sehingga pengguna dapat menikmati layanan perbankan digital yang lebih efisien, aman, dan sesuai dengan kebutuhan finansial mereka.

3. Bagi Pengguna Informasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi *mobile banking* di Indonesia, serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengembangan aplikasi perbankan yang lebih aman dan efisien.

4. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru mengenai aplikasi Wondr by BNI yang dapat digunakan sebagai referensi untuk studi-studi terkait dan pengembangan penelitian selanjutnya di bidang teknologi informasi dan perbankan digital.

