

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong sektor perbankan untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan aman bagi nasabah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah layanan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat *smartphone* secara fleksibel dan efisien. Sebagai salah satu bank milik negara, Bank Negara Indonesia (BNI) turut berpartisipasi dalam transformasi digital tersebut melalui pengembangan aplikasi BNI Mobile Banking. Pada Juli 2024, BNI meluncurkan sebuah inovasi baru berupa aplikasi Wondr BNI yang diklaim sebagai *superapp* dan dirancang untuk menggantikan BNI Mobile Banking pada tahun 2025. Meskipun hadir dengan fitur yang lebih lengkap dan desain yang lebih modern, tingkat adopsi Wondr BNI belum menunjukkan hasil yang optimal. Meskipun BNI sudah memberikan banyak promo, kampanye, dan *event* untuk mendorong pertumbuhan pengguna, jumlah pengguna Wondr BNI hanya mencapai sepertiga dari jumlah pengguna BNI Mobile Banking. Berdasarkan data dari situs resmi BNI dan berbagai media digital, jumlah pengguna terdaftar Wondr BNI baru mencapai 5,3 juta, sementara BNI Mobile Banking masih memiliki 16,9 juta pengguna. Dari sisi jumlah transaksi, Wondr BNI mencatat sekitar 195 juta transaksi selama tahun 2024, sedangkan BNI Mobile Banking mencatat 1.379 juta transaksi pada

periode yang sama. Perbedaan mencolok ini mengindikasikan adanya masalah penerimaan terhadap Wondr BNI sebagai aplikasi baru. Dari sudut pandang pengguna, aplikasi Wondr BNI juga menghadapi berbagai kendala teknis yang tercermin melalui banyak ulasan negatif di Google Playstore dan media sosial. Beberapa fitur penting yang sebelumnya tersedia di BNI Mobile Banking, seperti pembayaran biaya kuliah, pengecekan poin+, dan layanan tarik/setor tunai tanpa kartu belum tersedia di aplikasi Wondr BNI. Selain itu, tidak sedikit pengguna yang melaporkan pengalaman buruk, seperti transaksi gagal namun saldo tetap terpotong, atau transaksi berhasil tetapi dana tidak diterima penerima. Penulis sendiri mengalami permasalahan serupa, misalnya saat menggunakan fitur pembayaran QRIS dan tiket kereta api dimana transaksi gagal tetapi tidak disertai kejelasan proses pengembalian dana. Berbagai pengalaman negatif ini mendorong sebagian nasabah kembali menggunakan BNI Mobile Banking yang dinilai lebih stabil, fungsional, dan minim gangguan. Kondisi ini memperkuat indikasi bahwa Wondr BNI belum sepenuhnya diterima sebagai aplikasi mobile banking yang layak dan andal di mata pengguna.

Dalam konteks penelitian ini, mahasiswa menjadi kelompok yang penting untuk dikaji. Mahasiswa, khususnya mahasiswa S1 aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY), merupakan bagian dari generasi muda yang terbiasa dengan teknologi digital dan memiliki kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari seperti transfer, pembayaran, hingga *top up*. Selain itu, UAJY sendiri juga memiliki kerjasama dengan pihak BNI dalam

hal keuangan seperti pembayaran biaya studi dan rekening universitas. Hal ini menjadikan mahasiswa sebagai segmen potensial pengguna aplikasi perbankan digital. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa mahasiswa UAJY yang menggunakan aplikasi Wondr BNI, semua mahasiswa berpendapat bahwa mereka menggunakan aplikasi tersebut karena merasa terpaksa dan tidak memiliki pilihan lain. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pihak BNI akan menghentikan aplikasi Mobile Banking di tahun 2025 dengan menonaktifkan beberapa fitur. Untuk menggunakan fitur tersebut, pengguna perlu untuk menggunakan aplikasi Wondr BNI. Dengan adanya fenomena resistensi pengguna dan migrasi paksa yang juga didukung oleh hasil wawancara beberapa mahasiswa UAJY, terindikasi adanya masalah penerimaan pada aplikasi Wondr BNI. Untuk menjelaskan fenomena penerimaan aplikasi ini diperlukan pendekatan teoritis yang mampu menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan Wondr BNI. Salah satu pendekatan yang relevan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Model UTAUT2 yang dikembangkan oleh Viswanath Venkatesh mengkaji bagaimana ekspektasi kinerja, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kondisi pendukung, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan dapat memengaruhi niat dan perilaku aktual pengguna dalam mengadopsi suatu teknologi baru. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model UTAUT2 untuk menganalisis penerimaan aplikasi Wondr BNI di kalangan mahasiswa UAJY.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah harapan kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI?
2. Apakah kemudahan penggunaan (*effort expectancy*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI?
3. Apakah pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI?
4. Apakah kondisi pendukung (*facilitating conditions*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI?
5. Apakah motivasi hedonis (*hedonic motivation*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI?
6. Apakah nilai harga (*price value*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI?
7. Apakah kebiasaan (*habit*) berpengaruh terhadap (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI?
8. Apakah kondisi pendukung (*facilitating conditions*), berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) aplikasi Wondr BNI?

9. Apakah kebiasaan (*habit*), berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) aplikasi Wondr BNI?
10. Apakah niat penggunaan (*behavioral intention*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) aplikasi Wondr BNI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis masalah penerimaan pada aplikasi Wondr BNI secara teoritis dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang dikembangkan oleh Viswanath Venkatesh. Dengan menggunakan model UTAUT2 sebagai pendekatan, penelitian ini juga akan menjelaskan faktor apa yang berpengaruh terhadap niat dan perilaku penggunaan aplikasi Wondr BNI oleh mahasiswa S1 aktif UAJY.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diteruskan kepada pihak BNI sebagai strategi implementasi dan saran perbaikan untuk menyempurnakan aplikasi Wondr BNI. Dengan semakin meningkatnya performa dan kualitas aplikasi Wondr BNI, pengguna akan semakin yakin untuk menggunakan Wondr BNI sebagai aplikasi pengganti BNI Mobile Banking yang akan dihentikan di tahun 2025. Maka dari itu, pada akhirnya masalah penerimaan pada aplikasi Wondr BNI akan dapat teratasi.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian yang menguraikan fenomena mengenai topik yang diangkat. Selain itu, bab ini memuat perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian bagi berbagai pihak, serta sistematika penulisan skripsi secara menyeluruh. Bab ini berfungsi sebagai pengantar awal dalam memahami konteks penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi landasan teori yang mendukung penelitian, khususnya teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) sebagai kerangka teoritis utama. Masing-masing variabel yang terdapat dalam model UTAUT2 seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior* dijelaskan secara mendalam. Di bagian ini juga disajikan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan sebagai pembanding dan penguat.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian. Pembahasannya meliputi jenis

penelitian, objek penelitian, populasi, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, model penelitian, dan teknik analisis data yang digunakan. Selain itu, dijelaskan pula definisi operasional dari setiap variabel, indikator pengukuran, serta jenis skala yang digunakan dalam kuesioner. Teknik analisis meliputi pengujian validitas dan reliabilitas serta pengujian model struktural (SEM-PLS).

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data. Dimulai dari deskripsi karakteristik responden, kemudian dilanjutkan dengan pengujian instrumen, hasil analisis model struktural, dan pengujian hipotesis. Hasil tersebut kemudian dianalisis dan dibahas secara mendalam dengan mengaitkan pada teori yang telah dibahas di bab sebelumnya serta dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu. Bab ini menjadi inti dari penelitian karena menjawab seluruh rumusan masalah yang telah dirumuskan.

BAB V : Penutup

Bab ini merupakan bagian akhir dari skripsi yang memuat kesimpulan dari hasil penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, disampaikan pula implikasi

penelitian bagi pihak-pihak terkait, keterbatasan penelitian yang dihadapi penulis selama proses pelaksanaan penelitian, serta saran yang dapat diberikan untuk penelitian mendatang maupun untuk pengembangan sistem dan strategi pihak BNI terkait aplikasi Wondr BNI.

