

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi selama dua dekade terakhir telah memicu transformasi mendalam di berbagai sendi kehidupan manusia. Khususnya, sektor jasa keuangan mengalami perubahan paling dramatis, di mana inovasi seperti mobile banking, fintech, dan kecerdasan buatan telah merevolusi cara masyarakat mengakses layanan keuangan.. Digitalisasi menjadi fondasi utama dalam penyediaan layanan perbankan modern seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transaksi yang cepat, praktis, dan aman. Transformasi digital ini meluas secara global, tidak hanya di Indonesia, dipicu oleh peningkatan penggunaan smartphone, akses internet berkecepatan tinggi, serta inovasi financial technology yang pesat. Bank Indonesia mencatat bahwa nilai transaksi digital banking nasional pada tahun 2024 mencapai Rp73.000 triliun dan tumbuh sebesar 18,3% dibandingkan tahun sebelumnya (Bank Indonesia, 2024). Data tersebut menunjukkan bahwa aktivitas keuangan masyarakat semakin bergantung pada platform digital sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi perbankan.

Perubahan perilaku masyarakat tersebut mendorong industri perbankan untuk terus beradaptasi melalui inovasi layanan digital. Pada tahap awal, layanan perbankan digital hanya berfokus pada fungsi dasar seperti pengecekan saldo dan transfer dana. Namun, seiring meningkatnya tuntutan nasabah, layanan digital kini berkembang mencakup pengelolaan keuangan pribadi, analisis pengeluaran, layanan investasi, hingga customer service berbasis kecerdasan buatan. Kondisi ini menyebabkan persaingan antarbank semakin ketat, tidak hanya dari sisi kelengkapan fitur, tetapi juga

dari aspek desain antarmuka, *user experience*, kecepatan layanan, dan keamanan data.

Di Indonesia, Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan salah satu bank yang di miliki oleh negara secara konsisten melakukan transformasi digital. Digitalisasi BNI dimulai melalui pengembangan BNI Internet Banking dan BNI Mobile Banking, kemudian diperkuat dengan inovasi layanan di kantor cabang seperti BNI Sonic. Upaya ini mencerminkan komitmen BNI dalam menyesuaikan layanan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah. Berdasarkan Laporan Tahunan BNI, jumlah pengguna BNI Mobile Banking tercatat sebanyak 8,9 juta pada tahun 2020 dan meningkat menjadi sekitar 13 juta pengguna aktif pada tahun 2023 (BNI, 2024). Selain itu, aktivitas transaksi digital BNI pada periode tersebut mencapai 200–250 juta transaksi per bulan, yang menunjukkan peningkatan intensitas penggunaan layanan digital oleh nasabah.

Perkembangan layanan digital BNI terus berlanjut hingga tahun 2025. BNI mencatat jumlah pengguna layanan digital mencapai 24,4 juta pengguna, tumbuh sebesar 53,8% dibandingkan tahun sebelumnya (BNI, 2025). Pada kuartal I tahun 2025, total transaksi digital BNI mencapai 501 juta transaksi dengan nilai transaksi sebesar Rp764,3 triliun (BNI, 2025). Data ini menunjukkan bahwa layanan digital telah menjadi kanal utama transaksi perbankan bagi nasabah BNI. Meskipun demikian, peningkatan jumlah pengguna dan transaksi tersebut belum tentu mencerminkan kualitas pengalaman serta persepsi nasabah Pada layanan digital yang digunakan. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih mendalam terkait persepsi nasabah Pada aplikasi perbankan digital yang disediakan BNI.

Sebagai bagian dari strategi penyempurnaan layanan digital, BNI meluncurkan aplikasi Wondr by BNI sebagai pengembangan dari BNI *Mobile Banking*. Aplikasi ini dirancang dengan tampilan antarmuka yang lebih modern dan dilengkapi fitur *financial insight*, *spending analysis*, serta

growth untuk membantu nasabah dalam mengelola dan mengembangkan keuangan mereka. Selain itu, Wondr juga didukung sistem keamanan berbasis *biometric encrypted AI* guna meningkatkan perlindungan data nasabah. Peluncuran Wondr tidak hanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan transaksi dasar, tetapi juga untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih personal dan terintegrasi dengan gaya hidup digital masyarakat modern.

Secara kuantitatif, adopsi aplikasi Wondr by BNI menunjukkan pertumbuhan yang relatif cepat. Dalam Laporan Tahunan BNI 2024 disebutkan bahwa jumlah pengguna aktif Wondr telah mencapai 5,4 juta hanya dalam satu tahun sejak peluncuran (BNI, 2025). Pada kuartal I tahun 2025, aplikasi ini mencatat sebanyak 218 juta transaksi digital (BNI, 2025). Meskipun angka tersebut menunjukkan tingkat adopsi yang tinggi, hal tersebut belum sepenuhnya menggambarkan persepsi nasabah Pada aplikasi Wondr. Sebagian nasabah masih membandingkan Wondr dengan BNI Mobile Banking sebelumnya, terutama dari aspek kemudahan navigasi, stabilitas sistem, dan pemahaman Pada fitur-fitur lanjutan.

Meskipun secara angka menunjukkan tingkat adopsi yang tinggi, kondisi tersebut belum tentu mencerminkan keberhasilan komunikasi antara pihak bank dan nasabah. Dalam konteks komunikasi, aplikasi Wondr by BNI merupakan media penyampaian pesan perusahaan kepada publiknya. Melalui desain tampilan, struktur navigasi, fitur keamanan, hingga notifikasi yang muncul, bank menyampaikan pesan mengenai kemudahan, keamanan, dan modernitas layanan. Namun, apabila sebagian nasabah masih membandingkan Wondr dengan aplikasi sebelumnya dari sisi kemudahan navigasi, stabilitas sistem, maupun pemahaman terhadap fitur lanjutan, maka hal tersebut menunjukkan adanya kemungkinan perbedaan antara pesan yang ingin disampaikan bank dengan makna yang ditangkap oleh nasabah.

Perbedaan pemaknaan tersebut menjadi problem komunikasi karena pesan yang dikemas dalam bentuk fitur dan tampilan aplikasi tidak selalu dipahami secara seragam oleh pengguna. Setiap nasabah memiliki latar belakang pengalaman, tingkat literasi digital, serta ekspektasi yang berbeda dalam menggunakan layanan perbankan digital. Apabila pesan yang disampaikan melalui aplikasi tidak diterima, diperhatikan, dan ditafsirkan sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat terbentuk persepsi yang beragam, baik positif maupun negatif. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana proses keterpaparan, perhatian, dan penafsiran nasabah terhadap aplikasi Wondr by BNI, sehingga dapat diketahui tingkat persepsi yang terbentuk.

Permasalahan persepsi nasabah juga berkaitan dengan tingkat literasi keuangan dan literasi digital masyarakat Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan melaporkan bahwa indeks literasi keuangan Indonesia pada tahun 2024 mencapai 65,43%, sedangkan indeks inklusi keuangan mencapai 75,02% (OJK, 2024). Data tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat akses masyarakat terhadap layanan keuangan dan tingkat pemahaman mereka terhadap produk serta fitur yang digunakan. OJK juga mencatat bahwa sekitar 50 juta penduduk dewasa belum memanfaatkan layanan keuangan digital secara optimal (OJK, 2024).

Kondisi tersebut memiliki kaitan langsung dengan pembentukan persepsi. Dalam proses komunikasi, persepsi terbentuk melalui tahapan menerima informasi, memberi perhatian, dan kemudian menafsirkan pesan berdasarkan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki individu. Tingkat literasi keuangan dan literasi digital menjadi salah satu faktor yang memengaruhi bagaimana seseorang memahami fitur, istilah, maupun sistem yang terdapat dalam aplikasi perbankan digital. Nasabah dengan tingkat literasi yang lebih tinggi cenderung lebih mudah memahami fungsi dan manfaat fitur yang tersedia, sedangkan nasabah dengan tingkat literasi yang lebih rendah berpotensi mengalami kebingungan atau kesalahan penafsiran.

Perbedaan pemahaman inilah yang kemudian dapat memunculkan persepsi yang beragam terhadap aplikasi Wondr by BNI.

Dengan demikian, kajian mengenai persepsi nasabah menjadi penting, karena persepsi tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas aplikasi itu sendiri, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam memahami pesan dan informasi yang disampaikan melalui aplikasi tersebut.

Pemilihan BNI Cabang UI Salemba sebagai lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik lingkungannya yang berada di kawasan akademik dengan tingkat adopsi teknologi yang relatif tinggi. Cabang ini melayani lebih dari 14.000 mahasiswa dan sivitas akademika Universitas Indonesia serta masyarakat sekitar yang aktif menggunakan layanan perbankan digital. Berdasarkan data internal cabang, sekitar 65% nasabah telah menggunakan layanan digital BNI, dan diperkirakan antara 2.000 hingga 3.500 nasabah telah mengunduh serta menggunakan aplikasi Wondr by BNI (BNI Cabang UI Salemba, 2024). Meskipun demikian, sejauh ini belum ada studi empiris yang secara spesifik mengeksplorasi persepsi nasabah terhadap aplikasi Wondr di cabang tersebut. Kekosongan ini menjadi celah penelitian yang perlu diisi untuk memahami pengalaman pengguna secara mendalam.

Dalam penelitian ini, teori persepsi digunakan sebagai landasan konseptual utama. Persepsi merupakan proses individu dalam menerima, mengorganisasi, dan menafsirkan stimulus yang diterima melalui pancaindra, yang dipengaruhi oleh pengalaman, harapan, kebutuhan, dan pengetahuan sebelumnya (Rakhmat, 2012: 51). Dalam konteks aplikasi perbankan digital, persepsi nasabah akan menentukan apakah suatu aplikasi dinilai mudah digunakan, aman, bermanfaat, serta layak digunakan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, persepsi menjadi variabel penting dalam memahami penerimaan nasabah Pada aplikasi Wondr by BNI.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang penting untuk dikaji. Pertama, terdapat kesenjangan antara tingginya jumlah pengguna dan transaksi Wondr by BNI dengan belum adanya pemetaan empiris mengenai persepsi nasabah Pada aplikasi tersebut. Kedua, terdapat kesenjangan antara fitur yang dikembangkan BNI dengan tingkat pemahaman dan pemanfaatan fitur oleh nasabah. Ketiga, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi nasabah Pada aplikasi Wondr pada tingkat cabang, khususnya di BNI Cabang UI Salemba. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan dan penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi nasabah Pada aplikasi Wondr by BNI.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, dengan itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa positif persepsi nasabah pada aplikasi Wondr by BNI?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepositifan persepsi nasabah Pada aplikasi Wondr by BNI, yang meliputi penilaian nasabah Pada aspek kemudahan penggunaan, keamanan layanan, tampilan aplikasi, serta nilai tambah dari berbagai fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Wondr by BNI.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Dari sisi teoritis, penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam studi tentang persepsi pengguna terhadap layanan perbankan digital. Hasil penelitian ini dapat memperkaya pemahaman mengenai bagaimana proses persepsi terbentuk ketika nasabah berinteraksi dengan aplikasi keuangan berbasis teknologi, sehingga dapat memperkuat penerapan

teori persepsi dalam konteks digital banking. Tidak hanya itu, temuan penelitian ini dapat menjadi referensi empiris bagi peneliti lain yang ingin mengkaji variabel persepsi, baik sebagai studi deskriptif maupun sebagai landasan untuk penelitian lanjutan yang menghubungkan persepsi dengan variabel lain seperti kepuasan, loyalitas, atau minat penggunaan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menambah literatur akademik terkait perilaku konsumen di era digital, tetapi juga memberikan dasar konseptual yang dapat digunakan untuk mengembangkan teori dan model penelitian di bidang layanan digital perbankan.

2) Manfaat Praktis

1. Bagi Bank Negara Indonesia (BNI):

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai persepsi nasabah Pada aplikasi Wondr, sehingga hasilnya dapat menjadi acuan bagi BNI dalam mengevaluasi kualitas fitur, kenyamanan, dan responsivitas layanan. Temuan penelitian membantu mengidentifikasi aspek yang dinilai baik maupun kurang optimal, sehingga pengembangan aplikasi dapat dilakukan lebih fokus dan tepat sasaran. Selain itu, penelitian ini turut mendukung peningkatan pengalaman pengguna (user experience) sebagai bagian dari penguatan layanan digital banking BNI.

2. Bagi Masyarakat/Nasabah:

Penelitian ini juga berfungsi sebagai sarana penyampaian suara pengguna secara tidak langsung, karena hasil yang diperoleh dapat mencerminkan harapan serta pengalaman nasabah selama menggunakan aplikasi Wondr. Temuan tersebut berpotensi mendorong peningkatan kualitas layanan aplikasi, yang pada akhirnya memberikan dampak positif Pada kenyamanan dan keamanan nasabah dalam bertransaksi..

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk menyajikan struktur yang jelas dan terorganisir, penelitian ini disusun dalam lima bab utama yang saling terhubung sebagai berikut:

I. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan pemaparan awal mengenai penelitian yang dilakukan. Di dalamnya dijelaskan latar belakang masalah yang menguraikan perkembangan layanan digital perbankan serta munculnya aplikasi Wondr by BNI sebagai inovasi baru. Bagian ini juga menguraikan alasan pentingnya mengukur persepsi nasabah Pada aplikasi tersebut. Selain itu, bab ini mencakup rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik dari segi teoritis maupun praktis, serta sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan.

II. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan kumpulan teori dan konsep yang menjadi dasar analisis penelitian. Uraian mencakup teori persepsi, faktor-faktor yang membentuk persepsi, konsep layanan digital perbankan, serta aspek-aspek yang memengaruhi pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi. Bab ini juga memuat hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan persepsi pengguna Pada layanan digital, sebagai pembanding sekaligus penguat kerangka teoritis. Di bagian akhir, disajikan kerangka pemikiran yang menjadi acuan dalam membangun alur analisis penelitian.

III. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas secara rinci mengenai pendekatan serta metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif guna mengilustrasikan tingkat persepsi nasabah terhadap aplikasi Wondr by BNI. Selain itu, bab ini turut menguraikan jenis penelitian yang dilakukan, karakteristik populasi dan sampel, prosedur pengambilan

sampel, variabel-variabel yang menjadi fokus utama, definisi operasional dari masing-masing variabel, instrumen pengumpulan data berbentuk kuesioner, teknik pengumpulan data yang relevan, serta metode analisis data yang mencakup statistik deskriptif untuk memproses hasil penelitian secara terstruktur dan sistematis.

IV. **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian berdasarkan pengolahan data kuesioner yang telah disebarkan kepada sampel penelitian. Temuan digambarkan melalui analisis statistik deskriptif yang menunjukkan tingkat persepsi nasabah Pada berbagai aspek aplikasi Wondr by BNI. Selanjutnya, hasil tersebut dibahas dengan mengaitkannya pada teori persepsi serta temuan penelitian terdahulu yang relevan, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana nasabah memandang kualitas aplikasi tersebut..

V. **BAB V PENUTUP**

Bab penutup ini memuat kesimpulan yang merangkum secara ringkas hasil temuan pokok dari penelitian, sejalan dengan rumusan masalah dan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Di samping itu, bab ini juga menyampaikan rekomendasi yang ditujukan khusus kepada BNI guna meningkatkan dan mengembangkan aplikasi Wondr ke depannya, beserta masukan akademis yang dapat dijadikan panduan bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengeksplorasi isu serupa terkait layanan perbankan digital.