

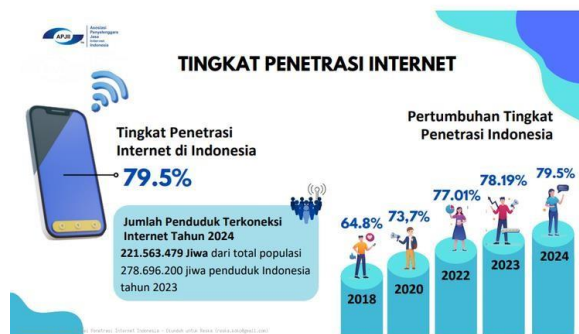
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pesat teknologi informasi dan sistem informasi telah mengubah lanskap modern. Sistem-sistem ini telah menjadi hal yang esensial bagi organisasi, bisnis, dan individu. Mereka diandalkan untuk menyediakan efisiensi, kecepatan, dan ketepatan dalam pengolahan dan pengambilan data serta informasi (Winda Tritunggal, 2020). Oleh karena itu, adaptasi dalam perkembangan teknologi dapat memudahkan kita dalam mengakses internet saat ini dan mengoptimalkan penggunaan internet dengan baik.

Era Industri 4.0 menyoroti dampak signifikan yang ditimbulkan oleh kemajuan teknologi informasi, terutama internet, terhadap kehidupan sehari-hari (Rachmadi *et al.*, 2020). Banyaknya pengguna internet mendorong dunia bisnis untuk lebih maju yaitu dengan memanfaatkan perkembangan dari digitalisasi tersebut. Menurut APJII, pada tahun 2024, Indonesia memiliki 221.563.479 individu yang menggunakan internet, yang merupakan bagian dari total populasi yang diperkirakan mencapai 278.696.200 orang pada tahun 2023. Pertumbuhan ini mencerminkan laju perkembangan teknologi yang pesat di negara ini.



Gambar 1. Data Tingkat Pertumbuhan Internet di Indonesia

Sumber: <https://shorturl.at/lvGva>

Kemajuan teknologi yang pesat membuka berbagai peluang bagi sektor perbankan untuk berinovasi dan meningkatkan transaksi pembayaran. Perubahan di bidang ekonomi dapat dilihat dari aktivitas keuangan yang dilakukan menjadi lebih mudah dan instan yang akhirnya bisa menghemat waktu dan tenaga. Menurut (Riyanto *et al.*, 2018) sejalan dengan perubahan lingkungan dunia yang saat ini sangat cepat dan selalu berubah, didukung oleh inovasi bisnis dan teknologi yang selalu berkembang terutama di era teknologi dan ekonomi digital. Hal ini membutuhkan pendekatan baru dalam mengatur manajemen bisnis yaitu dengan meningkatkan keunggulan kompetitif melakukan *Business Process Re-engineering* (BPR).

Sektor perbankan dan lembaga keuangan secara signifikan mempengaruhi kegiatan ekonomi di masyarakat modern. Senada dengan hal tersebut inovasi terhadap perbankan di Indonesia juga perlu dilakukan agar dapat memberikan layanan perbankan kepada seluruh masyarakat dan mampu bersaing dengan bank-bank dari luar negeri yang masuk ke Indonesia dan mampu bersaing dengan perusahaan

financial technology (fintech) Setiawan *et al.*, (2023). Menurut (Wardani & Masdiantini, 2022) *financial technology* menjadi salah satu inovasi terbaru dalam perkembangan teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk melengkapi kebutuhan publik dalam jasa sistem pembayaran. Saat ini banyak sekali pengembangan dalam jasa sistem pembayaran, salah satunya adalah layanan Internet Banking atau *mobile banking*.

Mobile banking memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi bank fisik atau berbicara dengan teller. Seperti yang dijelaskan oleh Barnes & Corbitt (2003), *mobile banking* berfungsi sebagai saluran bagi pelanggan untuk berkomunikasi dengan bank mereka menggunakan perangkat seluler. Tujuan utama perbankan seluler adalah memudahkan berbagai aktivitas perbankan, termasuk memeriksa saldo rekening, membayar tagihan, dan mengakses layanan perbankan lainnya, semuanya secara langsung melalui perangkat seluler pengguna.

Penggunaan aplikasi *mobile banking* dalam melakukan transaksi perbankan memberikan banyak sekali manfaat atau keuntungan, khususnya bagi nasabah dan perusahaan perbankan. Menurut (Prihanto & Yuniati, 2021) bagi nasabah, *mobile banking* memudahkan pelayanan dalam transaksi pembayaran dan akan memperoleh informasi layanan perbankan dengan cepat dan efisien. Sedangkan bagi perusahaan perbankan, adanya aplikasi *mobile banking* ini membantu

meningkatkan efisiensi dan produktivitas, serta untuk meningkatkan pelayanan perusahaan kepada nasabah.

Penggunaan *mobile banking* mengacu pada pengembangan layanan teknologi pembayaran secara mobile, biasanya dikenal sebagai mobile payment (Bayumi, 2023). Sejalan dengan peningkatan penggunaan smartphone dan akses jaringan terhadap internet, mendorong pada layanan dunia perbankan. Bank digital merupakan salah satu bentuk inovasi adopsi terhadap teknologi dalam penyediaan kemudahan bagi nasabah perbankan (Riyanto *et al.*, 2018).

BNI adalah salah satu bank konvensional terbesar di Indonesia, yang selalu mencari cara baru untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada nasabahnya. Di era digital, kebutuhan akan layanan perbankan yang cepat, efisien dan dapat diakses kapan saja telah menjadi prioritas utama bagi masyarakat. Untuk menjawab tantangan tersebut, BNI meluncurkan Wondr by BNI sebuah aplikasi *mobile banking* adaptif & inovatif yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan fitur-fitur yang lebih canggih dan relevan dengan kebutuhan nasabah modern (Agustinus Respati, 2024)

Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengguna pengalaman yang praktis, aman, dan menarik. Wondr by BNI menampilkan tiga dimensi keuangan yang unik: *Insight*, *Transactions*, dan *Growth*, yang mewakili konsep masa lalu, sekarang, dan masa depan. *Insight* memungkinkan pelanggan untuk melacak dan mengevaluasi riwayat keuangan mereka melalui laporan keuangan harian yang detail (BNI,

2024)

Wondr by BNI menyediakan berbagai layanan perbankan, termasuk transfer dana, pembayaran tagihan, investasi, dan pengelolaan keuangan pribadi. Antarmuka yang intuitif dan pengalaman pengguna yang sederhana dirancang untuk memberikan solusi perbankan yang mudah digunakan bagi semua orang, terutama menarik bagi generasi muda yang melek teknologi. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur keamanan canggih untuk melindungi data pelanggan dan transaksi dari ancaman (BNI, 2024a).



Gambar 2. Peluncuran Wondr by BNI

Sumber: <https://shorturl.at/AM8Xr>

Peluncuran Wondr by BNI pada tanggal 5 Juli 2024 juga merupakan Langkah strategi BNI untuk menghadapi persaingan ketat di sektor perbankan digital. Dengan semakin banyaknya pemain baru, termasuk bank digital dan fintech, mempertahankan loyalitas nasabah menjadi tantangan besar bagi bank konvensional. Wondr tidak hanya sekedar aplikasi, tetapi juga komitmen BNI untuk terus

bertransformasi mengikuti perkembangan zaman dan memenuhi harapan nasabah akan layanan yang praktis, aman, dan efisien (BNI, 2024a).

Wondr by BNI merupakan langkah strategis Bank BNI untuk mempertahankan pelanggan di lanskap perbankan digital yang sangat kompetitif. Dengan menyediakan pengalaman pengguna yang unggul, jangkauan layanan yang luas, dan sistem keamanan yang kokoh, BNI berupaya memenuhi kebutuhan mendesak pelanggan sambil membangun loyalitas jangka panjang (BNI, 2024b).

Menurut Andiani dan Maria, (2023) teknologi keuangan memfasilitasi perilaku keuangan dengan memungkinkan orang untuk mengakses layanan yang lebih terjangkau, mudah diakses, dan mudah diperoleh. Perilaku komunitas Gen Z, yang merupakan sebagian besar populasi Indonesia, juga berkontribusi pada perluasan teknologi keuangan. Saat ini sistem penampilan pembayaran non-tunai menyebabkan pertumbuhan yang signifikan hingga 66% penggunaan e-money (Setiawan *et al.*, 2024). Salah satu teori yang berkaitan dengan perilaku keuangan berbasis teknologi adalah kerangka teori UTAUT.

UTAUT adalah kerangka kerja konseptual yang dirancang untuk mengevaluasi dan memprediksi tingkat adopsi teknologi. Kerangka ini mengintegrasikan unsur-unsur dari berbagai teori penerimaan teknologi, seperti TPB, TRA, dan TAM, ke dalam model yang terpadu. Integrasi ini memungkinkan UTAUT untuk mencakup berbagai faktor

yang mempengaruhi penerimaan teknologi. Kerangka kerja ini terdiri dari empat komponen utama: ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Dalam studi ini, model UTAUT digunakan untuk memberikan analisis rinci tentang minat dan perilaku individu dalam mengadopsi teknologi berkelanjutan (Wu & Wu, 2019).

Dalam konteks pelanggan perbankan, UTAUT dapat memberikan wawasan tentang bagaimana faktor-faktornya memengaruhi pilihan pelanggan untuk menggunakan layanan digital. Studi ini berfokus pada dua konstruk utama UTAUT, yaitu ekspektasi kinerja dan kondisi memfasilitasi, untuk menganalisis pengaruhnya terhadap perilaku penggunaan melalui niat di kalangan pengguna Wondr by BNI di Ponorogo.

Menurut teori UTAUT, perilaku penggunaan mengacu pada seberapa sering atau seberapa intensif suatu sistem digunakan oleh penggunanya. Pada dasarnya, jika pengguna menganggap bahwa sistem baru dapat meningkatkan kinerja mereka, mereka lebih cenderung mengadopsinya (Sjahrudin *et al.*, 2023). Dalam studi ini, variabel perilaku penggunaan akan digunakan untuk menilai tingkat intensitas di mana komunitas berinteraksi dengan Wondr by BNI.

Faktor pertama adalah ekspektasi kinerja. Seperti yang didefinisikan Momani, (2020) , ekspektasi kinerja mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem akan menghasilkan peningkatan dalam kinerjanya. Hal ini sejalan dengan

(Sobti, 2019) ekspektasi kinerja dan kondisi yang memfasilitasi yang merupakan bagian dari teori UTAUT. Ekspektasi kinerja berfungsi sebagai pendorong utama dalam keputusan adopsi teknologi baru, misalnya ketika nasabah perbankan merasa bahwa layanan pembayaran mobile akan memberikan manfaat.

Studi Widya Anjani (2022) menemukan bahwa ekspektasi kinerja secara positif dan signifikan mempengaruhi minat perilaku dalam menggunakan BRI *Mobile Banking*. Di sisi lain, (Andriyaningtyas *et al.*, 2021) menemukan bahwa ekspektasi kinerja tidak memiliki hubungan positif yang signifikan dengan niat menggunakan dompet digital syariah. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara ekspektasi kinerja dan niat penggunaan dapat bervariasi tergantung pada karakteristik pengguna.

Faktor lain yang mempengaruhi penggunaan perbankan mobile adalah kondisi pendukung. Momani, (2020) mendefinisikan hal ini sebagai sejauh mana orang percaya bahwa sumber daya organisasi dan teknis yang memadai tersedia untuk memfasilitasi penggunaan sistem. Ambarwati *et al.* (2020) menemukan bahwa kondisi-kondisi memfasilitasi ini memainkan peran yang signifikan dalam membentuk niat pengguna untuk berinteraksi dengan teknologi *Online Learning Platform* (OLP). Sebaliknya, Chairia & Citra Sukmadilaga (2020) menemukan bahwa kondisi yang memudahkan tidak berperan dalam membentuk niat perilaku untuk menggunakan Itqan Mobile, berdasarkan hasil analisis mereka.

Selain ekspektasi kinerja dan kondisi yang memfasilitasi, niat pengguna juga berkaitan dengan perilaku penggunaan. Ajzen, (2022) mendefinisikan niat sebagai dorongan atau keinginan seseorang untuk melakukan tindakan tertentu. Di sisi lain, (Venkatesh *et al.*, 2003) mendefinisikan niat perilaku sebagai faktor motivasi yang mendorong seseorang untuk berusaha melakukan perilaku tertentu pada waktu yang akan datang. Dalam adopsi teknologi, niat perilaku menunjukkan seberapa besar keinginan individu untuk menggunakan teknologi secara aktif. Menurut (Widya Anjani, 2022), niat penggunaan secara signifikan mempengaruhi perilaku penggunaan dalam perbankan mobile. Ketika individu memiliki niat yang kuat untuk menggunakan perbankan mobile, mereka lebih cenderung terlibat dalam perilaku penggunaan yang sebenarnya.

Dalam penelitian ini, niat berfungsi sebagai variabel mediasi karena berperan sebagai jembatan yang menghubungkan ekspektasi kinerja, kondisi yang memfasilitasi, dan perilaku penggunaan dalam konteks layanan perbankan mobile. (Handayani, 2023) menunjukkan bahwa sikap individu terhadap teknologi mempengaruhi niat dalam berperilaku tertentu, sehingga sikap berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan niat perilaku.

Aplikasi ini dipilih untuk penelitian karena mewakili inovasi digital yang memenuhi kebutuhan keuangan semua pelanggan, terutama dalam konteks transformasi digital yang sedang berlangsung

di sektor perbankan. Wondr by BNI menjadi menarik untuk dikaji karena mempresentasikan upaya BNI dalam meningkatkan adopsi teknologi perbankan di kalangan masyarakat, khususnya generasi muda yang akrab dengan teknologi digital. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna saat menggunakan aplikasi ini, berdasarkan model teoritis UTAUT, guna mengidentifikasi elemen-elemen yang dapat mendorong adopsi teknologi perbankan mobile yang lebih luas.

Penelitian ini difokuskan pada pengguna Wondr yang berada di wilayah Ponorogo. Pemilihan objek didasarkan pada pertimbangan bahwa Wondr merupakan inovasi digital terbaru BNI yang dirancang untuk memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan dan mendukung transformasi digital di sektor perbankan (Rizki dan Nanang, 2022).

Pendapat pengguna terkait aplikasi Wondr mengungkapkan “Kesan kami setelah menggunakan Wondr adalah pengalaman navigasi yang nyaman, fiturnya sangat lengkap dan promo yang ditawarkan menarik, jelas aplikasi Wondr memberikan pengalaman lebih baik dari *mobile banking* sebelumnya” (Rio, 2024). Hal ini menunjukkan, meskipun aplikasi ini menawarkan inovasi yang bermanfaat, peningkatan performa dan keandalan teknis masih menjadi aspek penting untuk terus diperhatikan oleh pengembang.

Pemilihan variabel dilakukan berdasarkan relevansi dengan teori UTAUT yang menjadi landasan utama penelitian (Venkatesh *et al.*,

2003). Ekspektasi kinerja dipilih karena berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Hal ini relevan karena pengguna cenderung mengadopsi teknologi yang dianggap memberikan keuntungan dalam aktivitas mereka. Kondisi yang memfasilitasi dipilih karena mencerminkan ketersediaan infrastruktur atau dukungan teknis yang diperlukan dalam menggunakan aplikasi secara optimal. Variabel ini penting karena ketersediaan sumber daya, seperti jaringan internet atau dukungan layanan pelanggan, memengaruhi adopsi teknologi.

Selanjutnya niat pengguna dipilih sebagai variabel mediasi karena merupakan indikator utama niat pengguna dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Variabel ini menjadi penghubung untuk memperkuat antara ekspektasi kinerja dan kondisi yang memfasilitasi dengan perilaku penggunaan. Akhirnya, perilaku pengguna menjadi fokus karena mencerminkan sejauh mana aplikasi Wondr by BNI benar-benar digunakan dalam aktivitas perbankan sehari-hari, yang menjadi tujuan utama dari implementasi teknologi tersebut.

Pemilihan variabel-variabel ini tidak hanya sejalan dengan teori UTAUT tetapi juga relevan dalam konteks perbankan digital yang terus berkembang di Indonesia, terutama di tengah upaya peningkatan inklusi keuangan dan adopsi teknologi oleh generasi muda sebagai segmen pasar utama. Selama beberapa tahun terakhir, perbankan Indonesia mengalami transformasi signifikan dengan mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan (Toto

Sugihyanto & Regina Jansen Arsjah, 2023).

Inovasi BNI dalam mengembangkan aplikasi BNI mobile menjadi Wondr by BNI belum sepenuhnya optimal di kalangan nasabah, terutama generasi muda yang menjadi target utama. Hal ini tercermin dari adanya nasabah yang masih enggan mengadopsi aplikasi tersebut secara berkelanjutan atau lebih memilih aplikasi sejenis dari bank lain (Laras, 2024).

Berdasarkan data terbaru pada 2025, pengguna Wondr by BNI mencapai sekitar 6,8 juta orang sejak diluncurkan pada Juli 2024, namun jika dibandingkan dengan total 17,9 juta pengguna yang menggunakan BNI *mobile banking* (termasuk Wondr) per September 2024, hal ini menunjukkan bahwa kurang dari 40% dari keseluruhan pengguna telah beralih secara penuh ke platform Wondr dan mengaktifkan akun mereka dalam jangka panjang (Abigail Patricia, 2025)

Hal ini memperkuat temuan bahwa meskipun jumlah pengguna aplikasi *mobile digital* BNI cukup besar, tingkat adopsi dan penggunaan rutin terhadap platform Wondr by BNI oleh nasabah masih tergolong terbatas.

Faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan teknologi, seperti ekspektasi kinerja, kondisi yang memfasilitasi, niat menjadi penting untuk dipelajari. Disisi lain, tren kompetisi di industri perbankan digital menuntut BNI untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna agar dapat bersaing dan meningkatkan loyalitas

nasabah. Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan terhadap aplikasi Wondr sebagai solusi perbankan modern dan kenyataan dalam penggunaannya di masyarakat.

Berdasarkan studi adopsi *mobile banking* model UTAUT, terdapat beberapa hasil penelitian yang menciptakan riset gap. Jadil *et al.*, (2021) menemukan bahwa ekspektasi kinerja, kondisi memfasilitasi, dan niat secara positif dan signifikan mempengaruhi perilaku penggunaan. Sebaliknya, (Tusyanah *et al.*, 2021) menemukan bahwa ekspektasi kinerja dan kondisi memfasilitasi secara positif dan signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan dompet digital. Namun, (Chairia, Citra Sukmadilaga, 2020) melaporkan bahwa ekspektasi kinerja dan kondisi pendukung tidak mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan Itqan Mobile. Temuan ini sejalan dengan (Arianita *et al.*, 2020), yang juga menemukan bahwa faktor-faktor tersebut tidak mempengaruhi niat perilaku dalam penggunaan pembayaran digital. Ketidaksesuaian ini menyoroti celah penelitian dalam memahami pengaruh variabel-variabel tersebut di berbagai aplikasi perbankan digital.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh ekspektasi kinerja dan kondisi pendukung terhadap niat perilaku dan perilaku penggunaan terhadap aplikasi Wondr by BNI. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran strategis untuk meningkatkan layanan digital BNI dan memperkaya diskusi akademis mengenai adopsi teknologi digital di sektor perbankan.

Riset ini penting untuk mengisi kesenjangan pengetahuan mengenai bagaimana ekspektasi kinerja dan kondisi yang memfasilitasi dalam memengaruhi adopsi layanan *mobile banking* di Indonesia, terutama dalam konteks Wondr by BNI di Ponorogo. Berdasarkan penjabaran fenomena masalah pada objek tersebut, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Ekspektasi kinerja dan Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan Wondr by BNI di Ponorogo dengan Niat Berperilaku sebagai Variabel Mediasi”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berangkat langsung dari latar belakang ini, penelitian ini menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian utama berikut:

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat berperilaku pada pengguna Wondr by BNI di Ponorogo?
2. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap niat berperilaku pada pengguna Wondr by BNI di Ponorogo?
3. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap perilaku penggunaan pada pengguna Wondr by BNI di Ponorogo?
4. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan pada pengguna Wondr by BNI di Ponorogo?
5. Apakah niat berperilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan pada pengguna Wondr by BNI di Ponorogo?

6. Apakah niat berperilaku dapat memediasi ekspektasi kinerja terhadap perilaku penggunaan Wondr *by* BNI di Ponorogo?
7. Apakah niat berperilaku dapat memediasi kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan Wondr *by* BNI di Ponorogo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Sebagai tanggapan terhadap masalah ini, penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat berperilaku pada pengguna Wondr *by* BNI di Ponorogo
- b. Untuk mengetahui pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap niat berperilaku pada pengguna Wondr *by* BNI di Ponorogo
- c. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap perilaku penggunaan pada pengguna Wondr *by* BNI di Ponorogo
- d. Untuk mengetahui kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan pada pengguna Wondr *by* BNI di Ponorogo
- e. Untuk mengetahui pengaruh niat berperilaku terhadap perilaku penggunaan pada pengguna Wondr *by* BNI di Ponorogo
- f. Untuk mengetahui apakah niat berperilaku berperan sebagai

variabel mediasi antara ekspektasi kinerja terhadap perilaku penggunaan pada pengguna Wondr by BNI di Ponorogo

- g. Untuk mengetahui apakah niat berperilaku berperan sebagai variabel mediasi antara kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan pada pengguna Wondr by BNI di Ponorogo

2. Manfaat Penelitian

Studi ini memberikan manfaat bagi berbagai pemangku kepentingan, termasuk:

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang adopsi teknologi melalui Teori UTAUT dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna aplikasi perbankan digital. Selain itu, penelitian ini berfungsi sebagai acuan akademis bagi studi serupa di sektor layanan keuangan digital.

- b. Secara Praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu BNI meningkatkan layanan Wondr, terutama dengan memahami kebutuhan dan preferensi pengguna di Ponorogo. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan bagi manajer perbankan digital untuk menyempurnakan strategi pemasaran dan pengembangan fitur, sehingga mendorong adopsi teknologi di daerah-daerah yang berpotensi secara ekonomi seperti

Ponorogo.

