

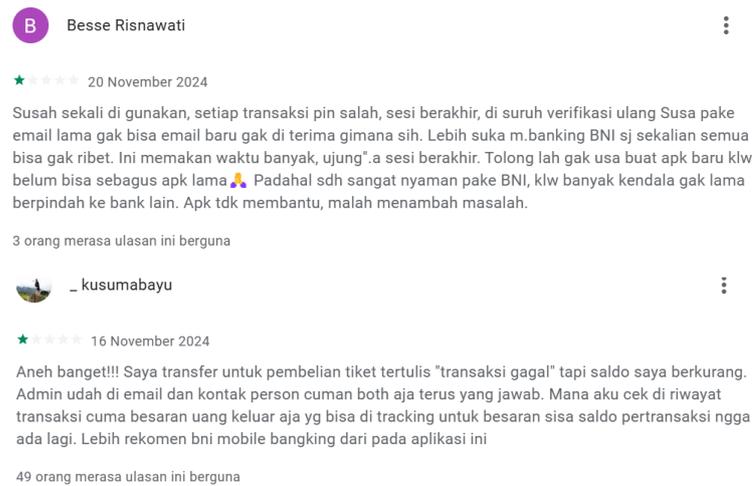
# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi informasi, sektor perbankan menghadapi tantangan yang menuntut inovasi agar tetap relevan. Salah satu inovasi digital yang mempermudah akses layanan perbankan adalah *mobile banking* (M-Banking), yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara praktis melalui telepon seluler. Keberadaan M-Banking tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, tetapi juga memperluas inklusi keuangan, terutama di daerah yang sulit dijangkau oleh kantor cabang bank (Inka et al., 2024). Sebelum adanya inovasi digital, layanan perbankan dilakukan secara konvensional melalui kantor cabang, mesin ATM, atau loket pembayaran, yang sering kali membutuhkan waktu lama dan interaksi langsung dengan petugas bank. Namun, dengan kemajuan teknologi, sistem perbankan mengalami transformasi signifikan melalui layanan digital, seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan dompet elektronik. Layanan ini memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat tanpa batasan waktu dan lokasi, serta didukung oleh sistem pencatatan otomatis dan teknologi autentikasi yang meningkatkan keamanan. Perubahan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional di sektor perbankan, tetapi juga memberikan kenyamanan dan fleksibilitas yang lebih besar bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka.

Salah satu inovasi terbaru dari Bank Negara Indonesia (BNI) adalah peluncuran aplikasi *wondr by BNI* pada 5 Juli 2024. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, tanpa terikat oleh jam operasional maupun lokasi kantor cabang. Namun, meskipun aplikasi *wondr by BNI* dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan transaksi perbankan secara digital, aplikasi ini masih menghadapi sejumlah permasalahan yang memengaruhi pengalaman pengguna.

Berdasarkan wawancara awal dilakukan kepada pengguna diketahui bahwa aplikasi *wondr by BNI* mudah digunakan dan berguna bagi keseharian mereka dalam bertransaksi. Akan tetapi rata-rata dari pengguna mengalami permasalahan seperti aplikasi yang sering yang tutup sendiri atau *crash* dengan menampilkan tampilan “Sesi Anda telah berakhir” dan kegagalan dalam bertransaksi. Hal ini juga berdasarkan ulasan dari pengguna aplikasi di *google playstore*.



**Gambar 1.** Ulasan Pengguna wondr by BNI  
(Sumber : *Google Playstore, November 2024*)

Masalah-masalah ini menjadi indikator bahwa meskipun aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan, kenyataannya masih terdapat banyak aspek yang belum memenuhi harapan pengguna. Berhasil atau tidaknya implementasi sebuah teknologi tergantung pada penerimaan dan penggunaan dari masing – masing individu (Abdullah, 2023). Oleh karena itu perlu diketahui tingkat penerimaan dan penggunaan dari aplikasi wondr by BNI. Penerimaan teknologi atau aplikasi oleh pengguna merupakan faktor penting untuk keberhasilan dan keberlanjutan sebuah aplikasi digital. Penelitian mengenai aplikasi wondr by BNI menjadi penting karena aplikasi ini memainkan peran yang signifikan dalam memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara digital. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk membantu nasabah mengelola keuangan dengan lebih efisien.

Dalam analisis penerimaan teknologi oleh pengguna, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk penelitian tersebut yaitu seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Delone and Mclean IS Success Model*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, *Task Technology Fit (TTF)*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)*. TAM adalah suatu model untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi (Hantono et al., 2023). *Delone and Mclean IS Success Model* adalah model yang dimanfaatkan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna (Ernawati et al., 2020). IDT menggambarkan proses adopsi dan penyebaran suatu inovasi melalui saluran komunikasi tertentu dalam suatu sistem sosial dalam kurun waktu tertentu (Suryafma et al., 2023). TTF merupakan penyesuaian antara kebutuhan akan

tugas-tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi (Gama, 2021). UTAUT merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk yang menggabungkan delapan teori penerimaan teknologi (Rianadewi et al., 2019). UTAUT 2 merupakan pengembangan dari model UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh, Thong, dan Xu. UTAUT 2 adalah suatu kerangka penerimaan teknologi yang dihasilkan dari penelitian Venkatesh pada tahun 2012 sebagai sebuah perluasan lebih lanjut dari teori UTAUT yang sebelumnya telah diteliti oleh Venkatesh pada tahun 2003 (Audriyani & Meiranto, 2023). Konsep diterima dan digunakannya suatu teknologi dalam konteks organisasi diteliti oleh model UTAUT sedangkan UTAUT 2 digunakan dalam konteks konsumen. Oleh karena itu, model UTAUT 2 lebih cocok digunakan dalam penelitian ini karena berkaitan dengan konteks di mana individu secara langsung terlibat dalam penggunaan teknologi (Rahmayuni et al., 2024).

wondr by BNI adalah aplikasi *m-banking* yang dikembangkan untuk meningkatkan layanan perbankan bagi nasabah PT. Bank Negara Indonesia (BNI) (Inka et al., 2024). Selain itu, wondr by BNI bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan dan upaya untuk melindungi data dan transaksi nasabah dari pencurian, penyalahgunaan, dan kejahatan siber. Keamanan merupakan faktor krusial dalam ekosistem digital, sehingga perlu dilakukan identifikasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi tingkat perlindungan pengguna (Syamfithriani et al., 2024). Penelitian ini mempertimbangkan faktor keamanan sebagai elemen penting yang dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi layanan perbankan digital. Dengan mengadaptasi model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2), penelitian ini tidak hanya menganalisis tujuh variabel utama, tetapi juga menambahkan faktor keamanan (*security*) sebagai variabel tambahan. Dengan demikian, terdapat delapan variabel yang digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat dan perilaku pengguna dalam menggunakan wondr by BNI.

Pada penelitian sebelumnya telah menggunakan model UTAUT 2 pada beberapa penelitian tentang tingkat penerimaan dan penggunaan, diantaranya penelitian oleh Ainul Bashir (2020), penelitian tersebut menghasilkan semua variabel independen (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, dan habit*) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dan *usage behavioral*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Bella Marisela Coraline (2018), menyatakan hasil pengujian dan analisis yang dilakukan menghasilkan semua variabel berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

Berdasarkan penelitian terkait, penelitian ini memiliki tujuan yang sama yaitu penerimaan dari sebuah aplikasi namun pada objek yang berbeda. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) dan menambahkan satu variabel tambahan yaitu variabel keamanan (*security*) sehingga terdapat delapan variabel yang dianalisis. Jadi berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengangkat sebuah topik penelitian yang diberi judul “ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI WONDR BY BNI MENGGUNAKAN METODE *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT 2)”. Dengan penelitian ini, diharapkan akan ditemukan informasi yang berguna bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi wondr by BNI.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu :

1. Bagaimana melakukan analisis penerimaan aplikasi wondr by BNI menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan aplikasi wondr by BNI menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis penerimaan aplikasi wondr by BNI dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2).
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan aplikasi menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2)?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat mengetahui bagaimana tingkat penerimaan aplikasi wondr by BNI menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) yang dapat menjadi dasar evaluasi terhadap keberhasilan implementasi aplikasi tersebut.

2. Dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan aplikasi wondr by BNI berdasarkan variabel dalam model UTAUT 2 yang dapat dijadikan bagi Bank Negara Indonesia (BNI) dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu penelitian hanya dilakukan terhadap staf dan pegawai BNI Kantor Cabang Utama Jambi yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo No. 20, Jambi.