BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mendorong sektor perbankan untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan berbasis digital kepada nasabah. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BBNI) sebagai salah satu bank besar di Indonesia, telah meluncurkan aplikasi super terbaru bernama *Wondr*pada 5 Juli 2024 untuk menggantikan aplikasi BNI Mobile Banking sebelumnya. Langkah ini dilakukan sebagai bagian dari upaya BNI untuk memperkuat posisinya di industri perbankan digital yang semakin kompetitif. Dalam waktu singkat, aplikasi *Wondr*telah mencapai lebih dari 2 juta unduhan, menunjukkan antusiasme dan penerimaan positif dari pengguna (Detikfinance, 2024). Selain itu, aplikasi ini berhasil mendorong peningkatan volume transaksi hingga 200% dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya, yang menunjukkan adanya peningkatan interaksi pengguna dengan aplikasi (Berita Bisnis.com, 2024).

Menurut Laporan BNI (2024) BNI mencatat sejumlah pencapaian dalam mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia sepanjang 2024. Ekspansi pada segmen korporasi dan konsumer, serta penguatan jaringan global merupakan bagian dari kontribusi BNI untuk negeri, di tengah kondisi ekonomi global yang menantang, BNI berhasil menutup 2024 dengan menjaga pertumbuhan kinerja ditopang oleh ekspansi agresif di sektor korporasi dan konsumer. Pada segmen konsumer, BNI mampu mencetak pertumbuhan kredit 14,6%

Year on Year (YoY) hingga September 2024, ditopang oleh Personal Loan, Kredit Pemilikan Rumah (KPR), dan kartu kredit. Sedangkan kredit segmen Korporasi naik 15,1% YoY dengan kontribusi pertumbuhan terbesar berasal dari perusahaan BUMN. Namun demikian, korporasi swasta blue chip masih mendominasi portfolio kredit BNI. Beberapa top tier client dari sektor swasta diantaranya Indofood Group dan Sinar Mas.Dari sisi Dana Pihak Ketiga (DPK), kehadiran aplikasi mobile banking terbaru wondr by BNI yang diluncurkan 5 Juli 2024, telah mampu meningkatkan transaksi dana ritel tahun ini yang berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. BNI siap berkolaborasi pada era digital yang menuntut bank untuk terus berinovasi, menghadirkan fitur-fitur yang lebih relevan.

Transformasi Digital melalui peluncuran aplikasi perbankan digital seperti wondr by BNI telah meningkatkan jumlah pengguna dan transaksi, berkontribusi pada pertumbuhan kredit konsumer. Kemitraan Strategis dankolaborasi dengan pengembang properti terkemuka dan optimalisasi ekosistem nasabah korporasi telah memperluas basis nasabah dan meningkatkan penyaluran kredit.

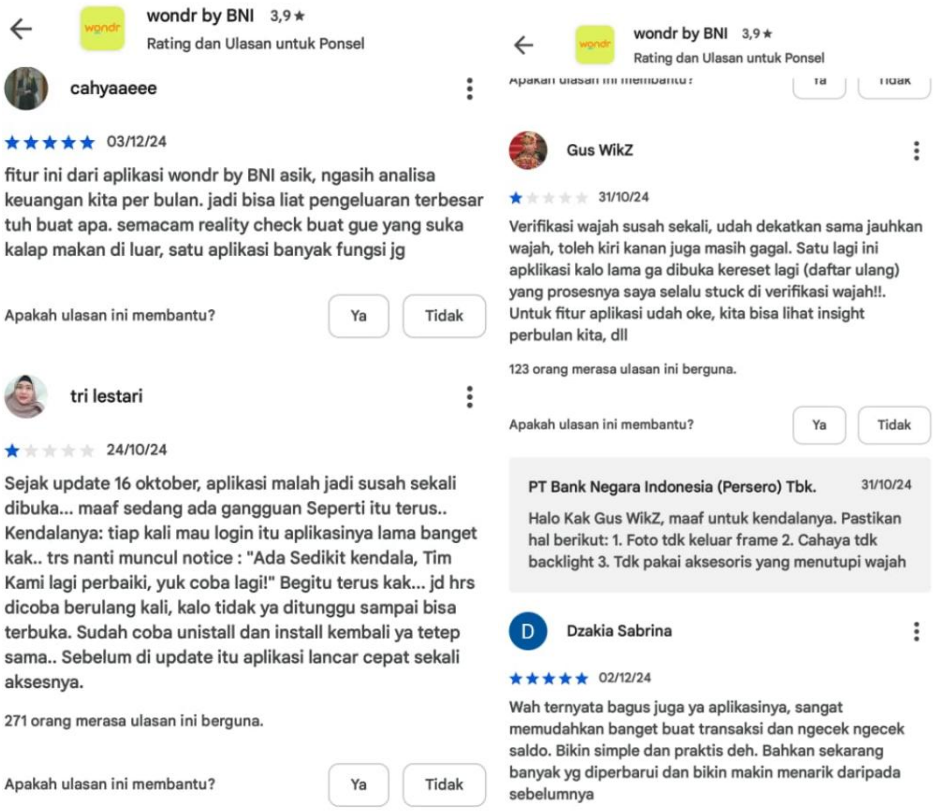
Perbankan di Tanah Air terus memperkuat layanan digital yangditawarkan kepada masyarakat dengan menambahkan fitur-fitur baru. Selain untuk meningkatkan pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan, juga untuk menarik atau mengakuisisi pengguna baru. Lantas siapa bank yang memiliki jumlah pengunduh dan rating terbaik di toko aplikasi *playstore (android) dan App Store (iOS).*

Tabel 1.1
Jumlah *Download* dan Rating Aplikasi Per Oktober 2024

Aplikasi	**Jumlah *Download***	**Rating Play Store**	**Rating App Store**
Bri Mo	50 Juta+	4.7	4.7
BCA Mobile	50 Juta+	3.9	3.3
BNI Mobile Banking	10 Juta+	4.5	4.7
Livin By Mandiri	10 Juta+	4.0	3.1
BTN Mobile	1 Juta+	4.0	4.2
Ollin By Nagari	100rb	3.5	3.6
BSI Mobile	10 Juta+	3.6	4.1
Wondr By BNI	1 Juta+	3.9	4.6

Sumber: *Play Store dan App Store*, Diolah.

Berdasarkan data pada table 1.1 Jumlah *Download* dan *Rating* Aplikasi, *Wondr by BNI* memiliki jumlah *Download* yang relatif kecil, yaitu 1 juta+ dibandingkan dengan aplikasi bank lainnya, seperti *BRI Mo* (50 juta+) atau *BNI Mobile Banking* (10 juta+). Selain itu, meskipun memiliki rating *Play Store* yang rendah (3.9), rating di App Store cukup tinggi (4.6). Perbedaan signifikan ini menunjukkan adanya persepsi pengguna yang bervariasi tergantung platform. Hal ini menjadikan *Wondr*menarik untuk diteliti guna memahami faktor yang memengaruhi perbedaan penilaian antar platform, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi pengembangan yang relevan.



=]

Gambar 1.1

Ulasan Aplikasi *Wondr*Pada *Playstore*

Berdasarkan Gambar 1.1 memperlihatkan riset ulasan aplikasi *Wondr* by BNI pada *Playstore*, dari ulasan terdapat ulasan rating 5 dan juga terdapat beberapa kelemahan yang dirasakan nasabah yang berkaitan dengan e-service quality.Pada tanggal 25 November 2024, aplikasi *Wondr*mengalami gangguan yang mengakibatkan nasabah tidak dapat mengakses layanan tersebut. Kejadian ini menjadi sorotan publik, terutama di media sosial, di mana banyak pengguna menyampaikan keluhan mengenai ketidaknyamanan akibat gangguan tersebut (Kompas.com). Gangguan ini, yang menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi selama beberapa jam, menjadi sorotan di

media sosial dan memunculkan berbagai keluhan dari pengguna. Hal ini memberikan kesempatan untuk memahami dalam memenuhi ekspektasi nasabah, terutama di era di mana transaksi digital telah menjadi kebutuhan utama.

Peneliti melakukan prasurvey kepada 30 orang pengguna *Wondr* dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dengan bantuan Google *Form*, hasilnya yaitu ditemukan beberapa isu dan tantangan yang signifikan dalam pengalaman pengguna. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan perbaikan pada berbagai aspek aplikasi agar dapat memenuhi ekspektasi pengguna dengan lebih baik.Informasi mendalam diperoleh dari pertanyaan yang peneliti ajukan, peneliti mengajukan pertanyaan yang lebih spesifik kepada 30 responden di melalui kuesioner *online*, berikut pertanyaan dan jawaban dari 30 responden yang peneliti olah.

Tabel1. 2
Rangkuman Kuesioner *Online*terkaitPengguna*Wondr*

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah informasi yang ditampilkan di aplikasi *Wondr* cukup jelas dan relevan untuk kebutuhan Anda?	Secara umum, informasi yang disajikan sudah cukup jelas dan relevan, meskipun ada beberapa fitur tertentu yang membutuhkan penjelasan lebih mendetail agar lebih mudah dipahami.
2.	Apakah aplikasi *Wondr* dapat memenuhi kebutuhan spesifik Anda dalam bertransaksi?	Aplikasi ini sudah cukup memenuhi kebutuhan transaksi harian saya. Namun, untuk layanan tertentu seperti pengajuan pinjaman atau fitur lainnya, prosesnya dapat lebih disederhanakan untuk meningkatkan efisiensi

No.	Pertanyaan	Jawaban
3.	Bagaimana pengalaman Anda dengan stabilitas jaringan aplikasi *Wondr*?	Secara keseluruhan, aplikasi ini cukup stabil, namun saya pernah mengalami kendala kecil pada jaringan, terutama saat menggunakan koneksi internet yang kurang optimal.
4.	Apakah aplikasi memudahkan pencarian fitur yang dibutuhkan?	Aplikasi ini cukup membantu, meskipun masih ada ruang untuk meningkatkan navigasi agar pengguna dapat lebih mudah menemukan fitur tertentu.
5.	Seberapa besar kepercayaan Anda terhadap aplikasi *Wondr* dalam memberikan layanan konsisten?	Saya merasa cukup percaya dengan aplikasi ini, tetapi ada beberapa pengalaman yang dapat ditingkatkan,
6.	Apakah aplikasi menyelesaikan transaksi sesuai waktu yang dijanjikan?	Sebagian besar transaksi selesai tepat waktu, meskipun ada beberapa momen tertentu ketika sedang pembaruan sistem yang menyebabkan sedikit keterlambatan.
7.	Apakah Anda bersedia merekomendasikan aplikasi *Wondr* kepada orang lain?	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi ini karena fitur-fiturnya cukup membantu, dengan catatan bahwa beberapa aspek, seperti stabilitas jaringan, masih dapat ditingkatkan.
8.	Apakah Anda bersedia membantu pengguna lain memahami cara kerja aplikasi?	Saya dengan senang hati bersedia membantu, terutama jika ada pengguna lain yang membutuhkan panduan dalam menggunakan fitur-fitur tertentu.

Sumber: Wawancara diolah peneliti, 2024

Hasil prasurvey yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menilai stabilitas jaringan aplikasi masih perlu ditingkatkan. Namun, beberapa pengguna merasa jaringan sudah cukup stabil dalam kondisi tertentu. Beberapa responden pernah mengalami kegagalan transaksi, yang umumnya disebabkan oleh masalah jaringan atau pembaruan aplikasi. Namun, ada juga responden yang tidak pernah menghadapi kendala tersebut. Responden secara umum menilai kecepatan aplikasi cukup baik, meskipun ada keluhan terkait lambatnya *loading*, terutama saat mengakses fitur tertentu.

Sebagian responden mengaku khawatir data mereka bisa disalahgunakan. Sebagian besar responden bersedia merekomendasikan aplikasi *Wondr* kepada teman dan keluarga, dengan alasan aplikasi memiliki banyak fitur menarik dan kinerjanya cukup baik. Namun, beberapa responden menyarankan adanya perbaikan lebih lanjut.

Tabel1. 3
Register*Wondr*dan aktif *Trx Wondr*Per Oktober 2024

Cabang	Register Wondr			Aktif Trx. Wondr	
	Total Regis (NTB+ETB)	Target Regis. FY	% Acv Thdp Target FY	Total Aktif (NTB+ETB)	% Aktif Bertransaksi
W16 - PAPUA	65,867	152,999	43.05%	34,140	51.83%
W08 - DENPASAR	271,862	669,317	40.62%	141,810	52.16%
W09 - BANJARMASIN	313,255	786,153	39.85%	178,114	56.86%
W05 - SEMARANG	265,115	666,620	39.77%	149,116	56.25%
W02 - PADANG	298,430	757,022	39.42%	161,875	54.24%
W11 - MANADO	141,696	365,062	38.81%	76,571	54.04%
W17 - YOGYAKARTA	288,586	755,348	38.21%	161,970	56.13%
W07 - MAKASSAR	236,176	623,129	37.90%	122,539	51.88%
W04 - BANDUNG	323,586	883,408	36.63%	165,772	51.23%
W18 - MALANG	232,027	645,752	35.93%	122,689	52.88%
W14 - JAKARTA BSD	258,095	751,131	34.36%	132,445	51.32%
W06 - SURABAYA	240,977	707,244	34.07%	129,668	53.81%
W10 - JAKARTA SENA	303,641	895,704	33.90%	161,141	53.07%
W15 - JAKARTA KEMA	228,386	675,064	33.83%	118,894	52.06%
W12 - JAKARTA KOTA	113,875	338,040	33.69%	56,533	49.64%
W03 - PALEMBANG	248,816	743,684	33.46%	138,483	55.66%
W01 - MEDAN	211,796	639,777	33.10%	106,736	50.40%
BNI Wide	**4,042,186**	**11,055,454**	**36.56%**	**2,158,496**	**53.40%**

Berdasarkan data pada tabel 1.3 Perkembangan aplikasi *Wondr*sebagai salah satu layanan digital banking memerlukan perhatian khusus terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (*Continuance Intention*). Berdasarkan data yang diperoleh, performa registrasi dan aktivitas transaksi pengguna pada aplikasi *Wondr* masih menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara target dan pencapaian aktual. Dari total target registrasi

sebesar 11.055.454, hanya 4.042.186 registrasi yang tercapai, atau sekitar 36.56% dari target. Kesenjangan ini tercermin pada kolom "Gap" yang menampilkan defisit hingga 7.013.268 registrasi, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya mencapai target yang diharapkan. Selain itu, meskipun terdapat sejumlah besar pengguna yang telah terdaftar, hanya 2.158.496 pengguna yang aktif bertransaksi dengan persentase rata-rata aktivitas transaksi sebesar 53.40%. Hal ini menimbulkan kekhawatiran bahwa sebagian besar pengguna yang terdaftar mungkin belum memiliki niat yang kuat untuk terus menggunakan aplikasi ini dalam jangka panjang. Dengan kata lain, pengguna mungkin melakukan registrasi awal tetapi tidak berlanjut ke tahap penggunaan berkelanjutan atau aktif bertransaksi secara konsisten.

Variabel *Continuance Intention* atau niat untuk terus menggunakan aplikasi menjadi relevan untuk diteliti dalam konteks ini, karena penting bagi perusahaan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna untuk tetap menggunakan *Wondr* secara berkelanjutan. *Mobile banking service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap continuance intention dalam penggunaan mobile banking, menegaskan pentingnya kualitas layanan dalam mempertahankan pengguna mobile banking di masa mendatang dan penyedia layanan mobile banking perlu meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mempertahankan niat berkelanjutan mereka dalam menggunakan layanan tersebut (Pokhrel & K.C, 2024).

E-Service Quality yang mencakup efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi, memainkan peran penting dalam meningkatkan retensi berkelanjutanpelanggan dalam layanan perbankan digital. Ketika kualitas layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi, kepuasan pelanggan meningkat, yang mendorong loyalitas mereka untuk terus menggunakan layanan (Pokhrel & K.C, 2024).

Jika aplikasi ini tidak mampu mempertahankan pengguna, maka upaya pemasaran dan akuisisi pengguna baru akan sia-sia, dan target jangka panjang untuk pertumbuhan penggunaan aplikasi ini tidak akan tercapai. Namun, proses migrasi nasabah dari platform mobile banking konvensional ke *Wondr* tidaklah tanpa tantangan. Meskipun *Wondr* menawarkan berbagai fitur yang lebih canggih, kehadiran platform baru ini memerlukan penyesuaian dari para nasabah agar dapat memaksimalkan manfaatnya.

Dalam dunia bisnis modern, khususnya sektor perbankan, teknologi informasi memainkan peranan penting dalam memperbaiki efisiensi operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan. *Electronic Customer Relationship Management (ECRM)* menjadi salah satu strategi kunci yang diadopsi oleh bank untuk meningkatkan loyalitas dan mempertahankan pelanggan. ECRM memungkinkan pengelolaan data pelanggan yang lebih baik, peningkatan kualitas interaksi, dan adaptasi terhadap kebutuhan pelanggan yang dinamis Menurut Rosalina & Nurhadiyan(2018), *Electronic Customer Relationship Management* adalah sistem yang mengotomatisasikan layanan pelanggan dalam aspek penjualan, pemasaran, dan produk atau jasa

yang terkait dengan perusahaan dengan pelanggannya(Al-Dmour et al., 2019). Penelitian menunjukkan bahwa faktor keberhasilan ECRM, seperti kesesuaian proses, kualitas informasi pelanggan, dan dukungan sistem, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan retensi pelanggan. Ketiga aspek ini secara langsung berdampak pada kinerja keuangan dan non-keuangan perusahaan (Al-Dmour et al., 2019).

Online value co-creation adalah konsep yang semakin penting dalam lingkungan digital, di mana pelanggan aktif berkontribusi pada nilai yang diciptakan oleh merek melalui partisipasi dalam kegiatan berbasis online. Dua indikator utama yang berperan dalam konteks ini adalah eWOM dan helping behaviour. Studi menunjukkan bahwa konten eWOM yang positif dapat meningkatkan dan memperkuat continuance intention (Seridaran et al., 2024).

Variabel *Online Value Co-Creation* (OVCA) dapat memengaruhi *Continuance Use Intention* secara positif, terutama jika dikaitkan dengan fitur seperti ulasan, rekomendasi, dan program seperti "Ajak Teman Kamu" pada aplikasi Wondr. Fitur **"Ajak Teman Kamu"** menginisiasi komunikasi dua arah, baik antara pengguna dan aplikasi maupun antar pengguna. Dialog ini meningkatkan rasa keterlibatan pengguna karena mereka merasa dilibatkan dalam pengembangan komunitas aplikasi. Dengan berbagi kode QR atau tautan undangan, akses terhadap aplikasi menjadi lebih mudah bagi pengguna baru. Pengguna lama merasa mendapatkan keuntungan lebih karena mereka diberi cara untuk membantu orang lain bergabung, menciptakan pengalaman kolaboratif.

Pelanggan lebih cenderung mempercayai opini pelanggan lain dibandingkan iklan tradisional, sehingga meningkatkan niat untuk terus menggunakan layanan atau aplikasi. Helping behaviour, yaitu perilaku membantu pelanggan lain melalui dukungan atau saran di platform online, menciptakan hubungan yang lebih erat antar pengguna. Hal ini berkontribusi pada pengalaman yang lebih positif dan meningkatkan keterlibatan, yang secara langsung memengaruhi niat berkelanjutan pelanggan. Selain itu, perilaku membantu juga memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap komunitas atau merek.

Dalam konteks migrasi ini, Wilayah 02 menjadi wilayah yang menarik untuk diteliti, mengingat adanya variasi demografis dan budaya yang mungkin memengaruhi respons nasabah terhadap perubahan teknologi. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana pengaruh*E- Customer Relationship Management, E-Service Quality*, dan *Online Value Co-creation* terhadap *continuance use intention* bagi pengguna *Wondr*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai proses migrasi layanan perbankan digital, sekaligus menjadi referensi bagi perusahaan dan lembaga keuangan lainnya dalam mengembangkan strategi transformasi digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, untuk mempermudah proses analisa dalam penelitian ini, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh*e-crm* terhadap *Continuance Use Intention* pada nasabah pengguna *Wondr*Kantor Wilayah 02?

2. Bagaimanakah pengaruh*e-servqual* terhadap *Continuance Use Intention* pada nasabah pengguna *Wondr*Kantor Wilayah 02?
3. Bagaimanakah pengaruh*online value co creation* terhadap *Continuance Use Intention* pada nasabah pengguna *Wondr*Kantor Wilayah 02?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh*e-crm* terhadap *Continuance Use Intention* pada nasabah pengguna *Wondr*Kantor Wilayah 02?
2. Untuk mengetahui pengaruh*e-servqual* terhadap *Continuance Use Intention* pada nasabah pengguna *Wondr*Kantor Wilayah 02?
3. Untuk mengetahui pengaruh*online value co creation* terhadap *Continuance Use Intention* pada nasabah pengguna *Wondr*Kantor Wilayah 02?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Membantu dan memberi masukan pada perusahaan terhadap strategi pemasaran yang efektif untuk diterapkan dalam meningkatkan pengguna *Wondr*.
2. Sumbangan pengetahuan dan informasi bagi akademisi dan pihak lainnya dalam menyusun skripsi, tesis, dan kertas kerja lainnyaSumbangan pengetahuan dan informasi bagi akademisi dan pihak lainnya dalam menyusun skripsi, tesis, dan kertas kerja lainnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan fokus pada pengguna *Wondr*yang ditempatkan di seluruh area kerja Kantor Wilayah 02. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana pengaruh *E-Customer Relationship Management, E-Service Quality,* dan *Online Value Co-creation*terhadap Continuance Use Intention.

1.5 Sistematika Penulisan

Sebagai pedoman dalam penelitian ini dibuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang dari pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian dan sitematika pembahasan dari penulisan penelitian ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas dasar atau teori-teori yang akan digunakan di dalam melakukan pembahasan yang telah dikemukakan, kemudian berisi telaah penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Memuat tentang metodologi yang digunakan sebagai alat bantu dalam menemukan variabel yang akan digunakan, pembentukan model serta menjelaskan sumber data serta metode pengumpulan data yang digunakan.

BAB IV: BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan mengenai hasil analisis dari penelitian yang didalamnya mencakup respondent profile, analisis deskriptif, data hasil penelitian, dan pengujian hipotesis penelitian, dan justifikasi hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini dibahas tentang kesimpulan dan saran atas hasil analisis yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA