

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Inovasi digital, seperti aplikasi *mobile banking*, telah mengubah cara bank melayani nasabahnya. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pengelolaan investasi, hanya melalui perangkat seluler. Menurut Gupta et al. (2021), penerapan teknologi digital di sektor perbankan memberikan dampak positif berupa efisiensi operasional, peningkatan kualitas layanan, dan peningkatan kepuasan nasabah.

Teknologi internet saat ini telah diadopsi secara luas dalam dunia perbankan, terlihat dari semakin banyaknya bank yang mengajukan permohonan dan mengembangkan layanan internet banking. Hal ini terjadi karena internet menawarkan kemudahan yang signifikan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. Layanan ini sangat cocok dengan gaya hidup modern yang cenderung sibuk dan memiliki mobilitas tinggi, sehingga individu tidak perlu lagi datang langsung ke bank dan mengantri untuk melakukan transaksi non-tunai. Dengan adanya *internet banking*, mereka bisa memenuhi berbagai kebutuhan perbankan dengan lebih efisien dan praktis, serta menghemat waktu dan tenaga (Samsul Arifin, 2023).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2018 mengeluarkan POJK 12/POJK.03/2018 yang mengatur implementasi layanan perbankan digital, termasuk *mobile banking*, yang menandai dimulainya era digital banking (Otoritas Jasa Keuangan, 2018). *Mobile banking* merupakan aplikasi yang disediakan oleh bank yang dilengkapi dengan berbagai fitur untuk memungkinkan pengguna melakukan transaksi keuangan melalui perangkat ponsel mereka (Baabdullah, A. M., 2019).

Mobile banking (M-banking) menjadi salah satu cara utama bagi nasabah bank untuk berinteraksi dengan bank secara praktis dan instan melalui perangkat seluler seperti ponsel pintar, telepon, atau tablet (Kwateng, 2019). Layanan ini memungkinkan pengguna mengakses berbagai informasi penting, seperti laporan rekening, pengecekan saldo, hingga lokasi ATM. Dengan teknologi canggih, *M-banking* juga mendukung transaksi keuangan secara *real-time* dan aman (Jadil, 2021). Pada tahun 2020, tercatat sebanyak 2,4 miliar orang di seluruh dunia menggunakan layanan *M-banking*, dan jumlah ini diprediksi meningkat menjadi 3,6 miliar pada tahun 2024 (Juniper Research, 2020).

Kualitas layanan menjadi faktor penting yang membedakan satu bank dari yang lain di pasar yang kompetitif (Ahmed et al., 2017, 2022; Inan et al., 2023). Dalam dua dekade terakhir, para peneliti dan praktisi di bidang akademis maupun bisnis sepakat bahwa peningkatan kualitas layanan memiliki potensi besar untuk mendorong produktivitas bisnis secara signifikan (Gupta et al., 2021; Li, 2021). Salah satu elemen utama kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah responsivitas (Koay et al., 2022). Pelanggan merasa lebih aman ketika

perusahaan dan teknologi yang digunakan selaras dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Kondisi ini menciptakan kepercayaan bahwa proses layanan akan dilakukan secara profesional dan etis, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dalam sektor keuangan (Johnson & Karley, 2018).

Dunia perbankan memerlukan dukungan yang kuat untuk mempercepat pengembangan teknologi, khususnya aplikasi *mobile banking*. Kehadiran teknologi ini dirancang untuk menyederhanakan berbagai aktivitas internal perusahaan sekaligus mempermudah calon pelanggan dalam mengakses layanan. Selain membantu operasional bisnis dan nasabah, aplikasi *mobile banking* juga memberikan nilai tambah berupa peningkatan keterlibatan nasabah. Perubahan yang signifikan setelah kehadiran teknologi ini turut berkontribusi pada pertumbuhan jumlah nasabah bank yang semakin pesat.

Seiring berjalannya waktu dan meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap kecepatan, kenyamanan, dan pengalaman digital yang lebih personal, bank-bank di Indonesia bersaing dalam menyediakan aplikasi *mobile banking* yang memiliki tampilan menarik, mudah digunakan, dan kaya fitur. Di antara berbagai aplikasi *mobile banking* yang ada, Livin' by Mandiri, BRImo dari BRI, Olin by Bank Nagari, dan Bale by BTN menjadi contoh aplikasi yang sukses menarik perhatian pengguna dengan antarmuka modern, navigasi intuitif, serta fitur-fitur lengkap yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat digital saat ini.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, atau BNI, sebagai salah satu bank milik negara tertua di Indonesia, telah merespons perkembangan ini dengan

menghadirkan layanan *mobile banking* sejak tahun 2016 melalui aplikasi BNI Mobile banking. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri dan fleksibel tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Fitur-fitur tersebut meliputi cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pengajuan produk keuangan tertentu.

Sejak peluncurannya, BNI Mobile banking lama telah memberikan manfaat yang cukup besar bagi nasabah, antara lain kemudahan dalam mengakses layanan perbankan kapan pun dan di mana pun, efisiensi waktu dalam melakukan transaksi, serta mengurangi ketergantungan terhadap layanan fisik di kantor cabang. Selain itu, aplikasi ini telah mendukung sistem keamanan melalui autentikasi biometrik dan *One-Time Password* (OTP), serta menyajikan fitur-fitur yang cukup lengkap untuk kebutuhan transaksi harian. Hal ini menjadikan BNI Mobile banking sebagai solusi praktis dan ekonomis bagi nasabah dalam mengelola aktivitas keuangan.

Berbeda dengan aplikasi lain, seperti Livin by Mandiri, BRImo dari BRI, Ollin by Nagari, Bale by BTN dan BNI Mobile banking versi lama dinilai memiliki daya tarik antarmuka pengguna (*user interface*) yang kurang memadai. Tampilan aplikasi masih menggunakan desain yang statis dan konvensional, dengan dominasi warna merah dan ikon yang kurang intuitif. Pengguna sering mengalami kesulitan dalam menemukan fitur tertentu, karena navigasi yang tidak dirancang dengan baik. Selain itu, BNI Mobile banking lama tidak memiliki fitur personalisasi, sehingga pengguna tidak dapat menyesuaikan tampilan aplikasi sesuai preferensi mereka.

Kurangnya daya tarik antarmuka BNI Mobile banking ini berdampak pada pengalaman pengguna (*user experience*) yang kurang memuaskan. Berdasarkan ulasan pengguna di platform *Play Store* dan *App Store*, banyak yang mengeluhkan tampilan aplikasi yang membosankan, kesulitan dalam bernavigasi, serta performa aplikasi yang tidak stabil. Hal ini berbeda dengan aplikasi kompetitor seperti *Livin'* by Mandiri yang menawarkan tampilan antarmuka dinamis dengan warna-warna segar dan animasi interaktif. BRImo memiliki desain minimalis dan *user-friendly* dengan akses cepat ke fitur utama, sementara Bank Nagari juga melakukan transformasi digital dengan menghadirkan aplikasi Nagari Mobile (Nagari by Nagari), yang memiliki antarmuka modern dan mendukung berbagai fitur transaksi digital seperti tarik tunai tanpa kartu dan pembayaran QRIS, selain itu Bale by BTN juga memperkenalkan antarmuka modern dengan fitur-fitur yang mendukung kebutuhan nasabah di era digital.

Menjawab tantangan tersebut, pada awal tahun 2024 BNI meluncurkan aplikasi *mobile banking* terbaru dengan nama *Wondr* by BNI. Aplikasi ini dirancang dengan pendekatan *user-centric* dan teknologi yang lebih mutakhir, serta mengintegrasikan fitur-fitur baru seperti pengelolaan keuangan pribadi, program loyalitas digital, dan antarmuka yang lebih modern dan intuitif. Langkah ini merupakan bagian dari strategi besar BNI dalam melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah serta memperluas daya saing di tengah kompetisi perbankan digital yang semakin ketat.

Transformasi dari BNI Mobile banking ke Wondr by BNI menarik untuk dikaji lebih lanjut, khususnya dalam konteks peningkatan kualitas layanan perbankan melalui inovasi digital. Dengan memahami proses dan alasan di balik perubahan ini, serta menilai kelebihan dan kekurangan masing-masing aplikasi, maka dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai peran strategis *mobile banking* dalam menunjang kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana identifikasi perbandingan aplikasi BNI Mobile Banking dengan Wondr by BNI dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Siteba.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya pada proposal magang ini adalah: Bagaimana Identifikasi Perbandingan Aplikasi BNI Mobile banking dengan Aplikasi Wondr by BNI untuk Meningkatkan Pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?

1.3 Tujuan Magang

Magang merupakan mata kuliah wajib bagi mahasiswa Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang. Tujuan dari kuliah kerja praktik atau magang ini adalah untuk mengetahui bagaimana perbandingan aplikasi BNI Mobile banking dengan Wondr by BNI untuk meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

1.4 Metode Penelitian

Kajian ini dilakukan dengan metode observasi lapangan selama 40 hari kerja di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kota Padang. Metode ini dilakukan menggunakan metode kualitatif yang bersifat wawancara singkat kepada karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) KCP Siteba serta observasi yang dilakukan dengan cara pengambilan informasi melalui peninjauan langsung di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) KCP Siteba.

1.5 Sistematis Penulisan

Adapun sistematis penulisan tugas akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan kerangka sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu magang, dan struktur penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang dijadikan sebagai landasan dalam penulisan dan pembahasan tugas akhir, sesuai dengan referensi yang diperoleh

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menjelaskan sejarah perusahaan, profil umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia (BNI).

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini dibahas hasil dari kegiatan magang yang dilakukan, yaitu mengenai perbandingan aplikasi BNI *Mobile banking* dengan *Womdr by BNI* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Siteba

BAB V PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran terkait dengan kegiatan magang pada pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Siteba.

