

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI mempersembahkan wondr by BNI banking app yang memberikan solusi bagi masyarakat Indonesia untuk dapat melakukan pengelolaan keuangan yang lebih terencana sesuai kebutuhan finansial masing-masing melalui fitur 3 Dimensi Keuangan (Transaksi, Insight dan Growth). Sebagian besar generasi muda yang mendominasi populasi Indonesia saat ini masih memiliki kebiasaan menabung yang rendah dan penataan finansial yang kurang teratur. Era digital yang dipenuhi informasi dan aspirasi seringkali memicu berbagai keinginan yang belum tentu relevan atau dibutuhkan oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, BNI berkomitmen untuk berkontribusi dalam menyeimbangkan aspirasi tersebut melalui pengelolaan, perencanaan keuangan, dan investasi yang lebih optimal. Selama 78 tahun bertransformasi di industri perbankan, BNI selalu berupaya untuk dapat memenuhi kebutuhan finansial masyarakat, salah satunya dengan solusi pengelolaan keuangan yang relevan. Direktur Utama PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Royke Tumilaar menjelaskan, “Peluncuran wondr by BNI merupakan realisasi perwujudan transformasi BNI dalam menghadirkan inovasi aplikasi perbankan untuk mempermudah transaksi sekaligus perencanaan masa depan masyarakat yang lebih optimal. Kami berharap wondr by BNI dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kegiatan perbankan masyarakat yang lebih komprehensif.”

Bank BNI memiliki Visi dan Misi yang cukup kuat untuk mengembangkan perusahaan, berikut Visi dan Misi Bank BNI :

#### **Visi BNI**

Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

## Misi BNI

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.



Gambar 1. 1 Logo BNI

Sumber: *bni.co.id*

### 1.1.2 Produk Bank BNI (Wondr by BNI)

Aplikasi Wondr diluncurkan sebagai pengganti dari aplikasi BNI Mobile Banking. Dengan desain yang lebih modern dan trendi, aplikasi ini menyasar nasabah dari kalangan Generasi Z dan milenial. BNI mengungkapkan bahwa timnya sudah mulai melakukan transformasi sejak tahun 2020. Ini juga merupakan upaya dalam memperbaiki *platform* bisnis perusahaan, salah satunya lewat Wonder by BNI. Ada banyak kemudahan yang ditawarkan aplikasi Wondr untuk nasabah, di antaranya:

1. Bisa top-up dan cek saldo TapCash untuk memudahkan pengguna ketika bepergian.
2. Memantau semua aset tabungan dan investasi dengan mudah.
3. Terdapat pengingat bayar tagihan, baik sebelum, saat, ataupun setelah jatuh tempo.

4. Bisa bayar QRIS serta top-up e-wallet secara mudah dan cepat lewat fitur “Quick Access”.
5. Masuk aplikasi semakin mudah dan aman lewat fitur autentikasi biometrik.



Gambar 1. 2 Logo Wondr by BNI

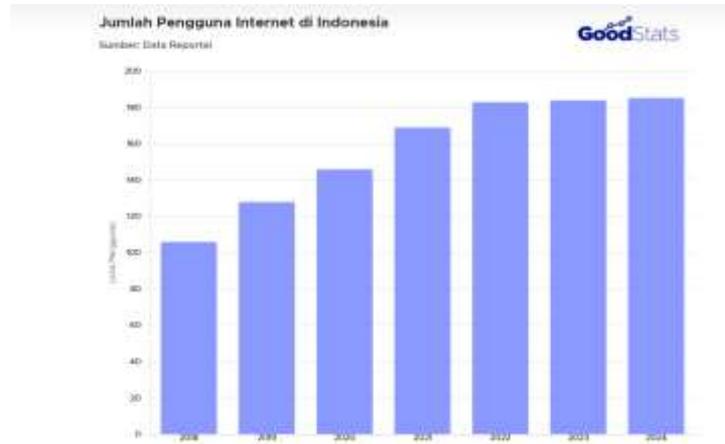
Sumber: *wondr.bni.co.id*

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin cepat mengakibatkan hampir seluruh aspek kehidupan memerlukan bantuan teknologi. Internet sebagai salah satu yang memiliki pengaruh paling besar saat ini. Dampak yang diberikan oleh teknologi dan informasi khususnya internet membawa perubahan yang semakin cepat dan praktis terhadap gaya hidup masyarakat sehari-hari. dalam bidang pekerjaan misalnya, dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien. Internet merupakan media yang dapat memberikan dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan kapanpun dan dimanapun. Dengan adanya kemajuan dan teknologi baru dalam berbagai bidang, internet saat ini telah menjadi dasar untuk tiap bisnis dan praktiknya bagi suatu perusahaan . Pendapat lain menyebutkan internet yang kini banyak digunakan untuk proses dalam berbisnis akan terus mengalami perkembangan yang membuat terciptanya berbagai macam inovasi yang dapat mempermudah berkomunikasi hingga mempercepat proses bisnis (Maulina, 2019).

Keberadaan internet dan teknologi informasi juga meningkatkan bisnis jual beli online dan bisnis lainnya, salah satunya adalah transaksi yang dilakukan secara online atau transaksi elektronik (Nasution et al., 2019). Perkembangan internet tentunya juga mempengaruhi jumlah penggunaan internet di Indonesia. Dibuktikan oleh data yang bersumber dari Goodstata survey tersebut dilakukan di tahun 2024. Survey tersebut memaparkan mengenai jumlah penetrasi pengguna internet di

Indonesia sebagai berikut :



Gambar 1. 3 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: *Data Reportal/Goodstats*

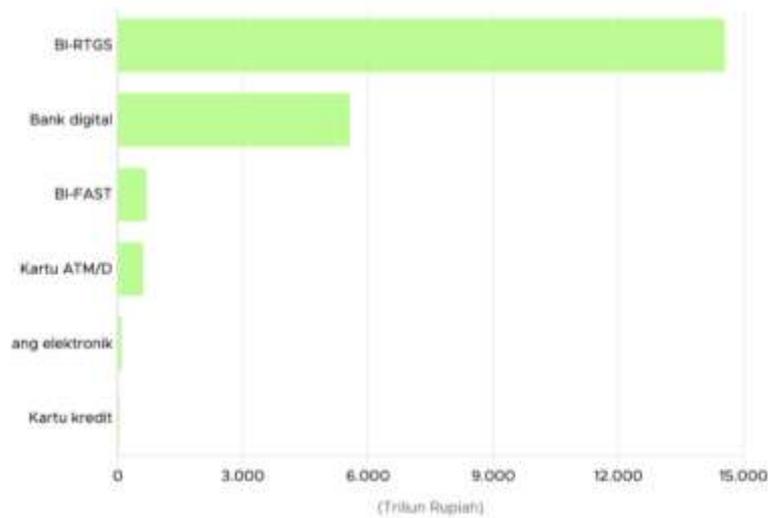
Berdasarkan diagram di atas, jumlah pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, jumlah pengguna internet tercatat sekitar 95 juta orang. Angka tersebut diproyeksikan akan terus naik hingga mencapai 171 juta pengguna pada tahun 2024. Grafik ini dengan jelas menggambarkan tren pertumbuhan adopsi internet yang terus meningkat di Indonesia selama rentang waktu 7 tahun.

Perkembangan uang elektronik di Indonesia membuat masyarakat mulai banyak yang beralih ke mode pembayaran digital sebagai solusi mudah dalam melakukan berbagai transaksi nontunai. Dengan berbagai kemudahan dan solusi yang ditawarkan pembayaran digital yang mulai disukai dan tak sedikit masyarakat yang justru lebih memilih menggunakan layanan keuangan digital atau nontunai dibandingkan menggunakan uang kertas. Berdasarkan fenomena tersebut, pelayanan perbankan telah banyak melakukan inovasi melalui sistem digital sehingga semakin banyak masyarakat yang juga menggunakan uang elektronik. Adapun beberapa manfaat lebih menggunakan uang elektronik secara digital bila dibandingkan dengan uang kertas menurut adalah sebagai berikut :

1. Mudah dan praktis Kepraktisan dan kemudahan yang dimiliki oleh uang elektronik sudah cukup terbukti membuat banyak dari masyarakat yang beralih ke metode pembayaran digital dibanding menggunakan uang tunai/kas
2. Banyak program yang menguntungkan Banyak sekali merchant yang melakukan kerjasama dengan uang elektronik guna mendorong konsumen untuk sering menggunakan uang elektronik dan berbelanja pada merchant tersebut
3. Meminimalisir risiko pencurian Kejahatan seperti pencopetan atau bentuk kriminal lainnya tentu tidak aman dan mengkhawatirkan, pasalnya membawa uang cash dalam jumlah banyak sangatlah berbahaya (Gianov, 2021)

Pertama, pertumbuhan perbankan digital di Indonesia sangat pesat, yang mendorong BNI untuk meluncurkan Wondr sebagai super-app untuk mengintegrasikan layanan finansial dan gaya hidup. Namun, aplikasi ini masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal tingkat adopsi dan kepuasan pengguna yang masih perlu ditingkatkan untuk bersaing di pasar yang ketat.

Dengan menggunakan teknologi dan internet industri perbankan dapat mengoptimalkan pelayanan mereka dengan nasabah. Jika dulu pelayanan perbankan dilakukan secara konvensional, saat ini nasabah dapat merasakan pelayanan bank secara digital melalui mobile banking. Pembayaran seluler, atau sering dikenal sebagai mobile banking, adalah jenis transaksi keuangan elektronik yang memungkinkan pembayaran barang, jasa, dan tagihan menggunakan perangkat seluler (Zhao & Bacao, 2021). Berikut merupakan data Transaksi Sistem Pembayaran digital RI per Mei 2024 :



Gambar 1. 4 Transaksi Sistem Pembayaran Digital Mei 2024

Sumber: *GoodStats*

Dari data di atas dapat kita simpulkan bahwa dominasi sistem pembayaran bernilai besar seperti BI-RTGS, diikuti oleh perbankan digital. Metode pembayaran ritel seperti BI-FAST, kartu ATM/Debet, uang elektronik, dan kartu kredit memiliki volume transaksi yang jauh lebih kecil dalam skala Triliun Rupiah ini. Berikut merupakan data pengguna *mobile banking* terpopuler di Indonesia tahun 2024 :

Perusahaan	Total Pengguna	Total Transaksi	Nilai Transaksi	Aplikasi dan Website
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BBRI)	33,5 juta	969,9 juta transaksi	Rp1.251,1 triliun	BRImo
PT Bank Central Asia Tbk (BBCA)	28,3 juta	7,2 miliar transaksi	Rp6.586 triliun	m-BCA dan klik BCA
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (BMRI)	24 juta	846 juta transaksi	Rp921 triliun	Livin'
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BBNI)	16,9 juta	318 juta transaksi	Rp347 triliun	BNI Mobile Banking
PT Allo Bank Indonesia Tbk	9 juta			allobank
PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BBTN)	2,7 juta	415 juta transaksi	Rp57,5 triliun	BTN Mobile

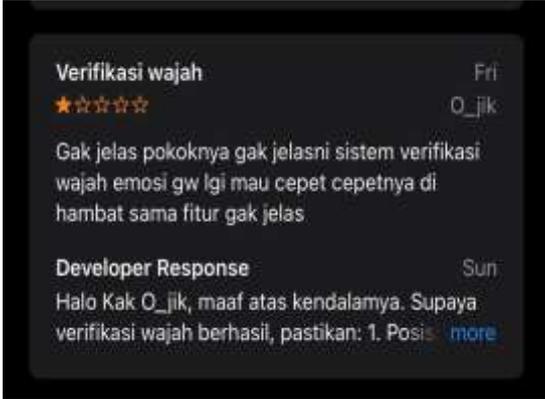
Gambar 1. 5 Mobile Banking pilihan warga RI 2024

Sumber: *cncindonesia.com*

Berdasarkan data *cncindonesia.com*, Data dari beberapa bank besar di Indonesia menunjukkan perbedaan dalam jumlah pengguna, total transaksi, nilai transaksi,

dan penggunaan aplikasi digital. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki jumlah pengguna tertinggi, yaitu 33,5 juta orang, dengan total transaksi mencapai 969,9 juta dan nilai transaksi Rp1.251,1 triliun melalui aplikasi BRImo. Di sisi lain, PT Bank Central Asia (BCA) memiliki nilai transaksi terbesar, yaitu Rp6.586 triliun, meskipun jumlah penggunanya lebih rendah dari BRI, yaitu 28,3 juta orang. BCA mencatat total transaksi sebanyak 7,2 miliar, menunjukkan tingginya frekuensi penggunaan layanan digital m-BCA dan klik BCA. PT Bank Mandiri (Mandiri) juga memiliki pengguna aktif yang signifikan, dengan 24 juta pengguna, 846 juta transaksi, dan nilai transaksi Rp921 triliun melalui aplikasi Livin'. Sementara itu, PT Bank Negara Indonesia (BNI) memiliki 16,9 juta pengguna dan mencatat total transaksi sebanyak 318 juta, dengan nilai transaksi Rp347 triliun menggunakan BNI Mobile Banking. PT Allo Bank Indonesia mencatat 9 juta pengguna dengan total transaksi 415 juta senilai Rp57,5 triliun melalui allobank, menandakan keberadaan mereka sebagai pemain yang lebih kecil namun cukup aktif. Terakhir, PT Bank Tabungan Negara (BTN) memiliki jumlah pengguna yang lebih kecil, yaitu 2,7 juta. Dari data ini, terlihat bahwa BCA unggul dalam hal nilai transaksi, sementara BRI memiliki jumlah pengguna terbanyak, mengindikasikan preferensi yang berbeda di kalangan nasabah terhadap layanan digital perbankan di Indonesia. Fenomena bahwa meskipun BNI adalah salah satu bank terbesar di Indonesia, data menunjukkan bahwa aplikasinya, BNI Mobile Banking, berada di urutan keempat dalam hal total pengguna dibandingkan dengan pesaing utama seperti BRI, BCA, dan Mandiri. Fakta ini, bersama dengan adanya ulasan negatif dari pengguna yang mengeluhkan masalah seperti kegagalan verifikasi wajah, transaksi yang gagal, dan lambatnya respons layanan pelanggan, menunjukkan adanya kesenjangan antara janji dan kinerja aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam faktor-faktor seperti table dibawah ini.

Tabel 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Wondr by BNI

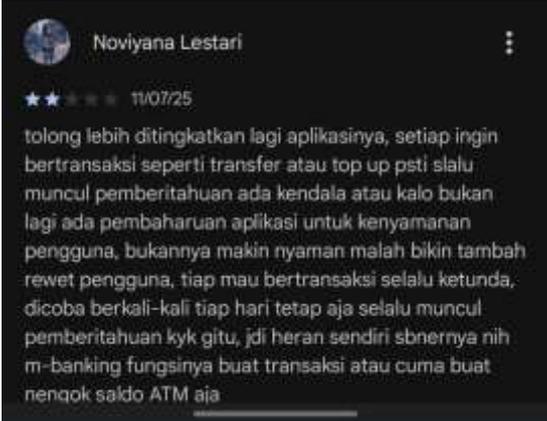
Bukti Keluhan	Penjelasan
 <p><b>Verifikasi wajah</b> <span style="float: right;">Fri O_jik</span> ★★★★☆ Gak jelas pokoknya gak jelasni sistem verifikasi wajah emosi gw lgi mau cepet cepetnya di hambat sama fitur gak jelas</p> <p><b>Developer Response</b> <span style="float: right;">Sun</span> Halo Kak O_jik, maaf atas kendalanya. Supaya verifikasi wajah berhasil, pastikan: 1. Posisi <a href="#">more</a></p>	<p>Dari bukti ulasan menunjukkan bahwa penggunaan memberikan keluhan di Appstore, Wodr by BNI beberapa kali sering mengalami masalah dalam sistem vertifikasi saat pendaftaran di aplikasi.</p>
 <p><b>di persulit mendaftar</b> <span style="float: right;">6 Jul deargams</span> ★★★★☆ aplikasi tidak layak, sudah mendaftar online tapi harus mendaftar lagi ke kantor bank bni terdekat. untuk apa do buat aplikasi online kalau masih harus ke bank nya. tidak rekomend sangat buruk</p> <p><b>Developer Response</b> <span style="float: right;">8 Jul</span> Hai Kak Deargams, maaf sekali ya untuk kendalanya. Bisa diinfokan lebih detail ke <a href="#">more</a></p>	<p>Penulis menemukan beberapa ulasan negatif tentang pengguna selama menggunakan Wondr by BNI, dari ulasan tersebut pengguna mengeluhkan saat melukan pendaftaran diaplikasi Wondr By BNI. Pengguna merasa dipersulit saat mendaftar.</p>
 <p><b>Payah</b> <span style="float: right;">25 Sep Heningpu</span> ★★★★☆ Beberapa kali transaksi pembayaran qris gagal tapi saldo terdebit. Top up link aja juga gagal tapi terdebit saldonya, dana juga gak masuk ke link aja. Males lah pake wondr gitu terus. Harus hubungi bni call padahal lama sekali urusnya. Dah kapok ngrepotin aja.</p> <p><b>Developer Response</b> <span style="float: right;">26 Sep</span> Halo Kak Heningpu, maaf sekali ya untuk kendalanya. Saat ini transaksi melalui won <a href="#">more</a></p>	<p>Dari ulasan tersebut terdapat keluhan pada pembayaran qris yang gagal dan saldo berkurang pada Wondr By BNI. pengguna sudah menghubungi costumer service tetapi responnya cukup lama.</p>

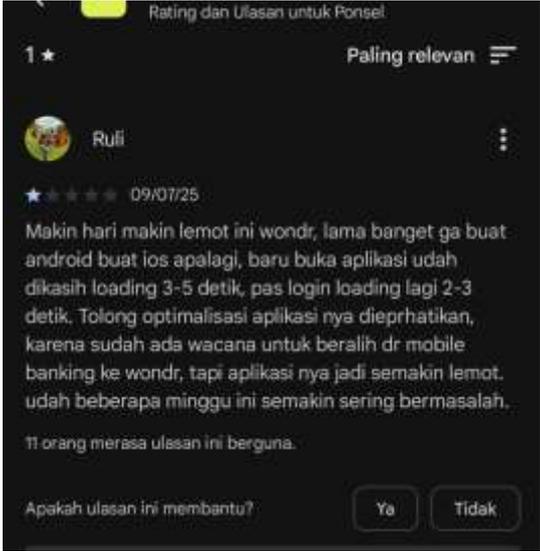
	<p>Tedapat ulasan negatif dari pengguna yang mengeluhkan gagalnya top up gopay yang gagal dan lambatnya respon dari costumer service.</p>
	<p>Pengguna mengeluhkan kesulitan verifikasi wajah karena sistem yang belum <i>sustainable</i> dan prosesnya yang ribet, menghambat aktivitas. Pengguna juga merasa petunjuk seperti "cahaya terang tanpa aksesoris" tidak membantu. Pengguna meminta solusi lain selain masalah pencahayaan dan posisi wajah.</p>

Sumber : AppStore 2025

Mobile menempati urutan ke empat sementara itu Wondr By BNI belum masuk didata survey pengguna Mobile Banking pilihan dikarenakan masih termasuk aplikasi yang baru saja launching beberapa bulan terakhir.

Tabel 1. 2 Ulasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Wondr by BNI

Bukti Keluhan	Penjelasan
 <p>Helvin Zega ★☆☆☆☆ 03/07/25 Apk yang sangat bagus,tapi ada kendala di Log in, Durasi yang di butuhkan sangat banyak agar dapat Log in,dan Proses Perivikasi wajah sangat "buruk,betul"sangat buruk,telah mencoba selama seminggu agar dapat login ke akun,tapi selalu gagal pada saat proses Perivikasi wajah, terutama bagian ( KEDIP KAN MATA ) ( KEDIP KAN MATA ) ( KEDIP KAN MATA) 39 orang merasa ulasan ini berguna</p>	<p>Memberikan ulasan bintang satu untuk sebuah aplikasi, memuji kualitasnya secara keseluruhan. Namun, kendala serius muncul pada proses login, terutama verifikasi wajah yang membutuhkan waktu lama dan selalu gagal, bahkan setelah seminggu mencoba. Bagian spesifik "KEDIP KAN MATA" dalam verifikasi wajah disebut sangat bermasalah, menunjukkan pengalaman pengguna yang frustrasi meskipun aplikasi memiliki potensi yang bagus. Ulasan ini dianggap bermanfaat oleh 39 orang.</p>
 <p>Noviyana Lestari ★★☆☆☆ 11/07/25 tolong lebih ditingkatkan lagi aplikasinya, setiap ingin bertransaksi seperti transfer atau top up psti slalu muncul pemberitahuan ada kendala atau kalo bukan lagi ada pembaharuan aplikasi untuk kenyamanan pengguna, bukannya makin nyaman malah bikin tambah rewet pengguna, tiap mau bertransaksi selalu ketunda, dicoba berkali-kali tiap hari tetap aja selalu muncul pemberitahuan kyk gitu, jdi heran sendiri sbnernya nih m-banking fungsinya buat transaksi atau cuma buat nenqok saldo ATM aja</p>	<p>Pengguna memberikan rating rendah. mengeluhkan pengalaman buruknya dengan aplikasi m-banking. Meskipun diminta untuk ditingkatkan demi kenyamanan pengguna, aplikasi ini justru membuat pengguna tambah "rewet" atau rumit. Setiap kali ingin melakukan transaksi seperti transfer atau top-up, selalu muncul pemberitahuan "ada kendala" atau "sedang ada pembaruan aplikasi". Hal ini menyebabkan transaksi</p>

	<p>selalu tertunda, bahkan setelah mencoba berkali-kali setiap hari. Pengguna sampai bertanya-tanya apakah aplikasi ini sebenarnya berfungsi untuk transaksi atau hanya untuk mengecek saldo ATM.</p>
	<p>Pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi "wondr" semakin hari semakin lambat, baik di Android maupun iOS. Pengguna mengalami waktu loading yang lama (3-5 detik saat membuka aplikasi, 2-3 detik saat login). Ia meminta pengembang untuk mengoptimalkan aplikasi ini, terutama karena ada wacana untuk beralih dari mobile banking ke "wondr", namun aplikasi tersebut justru semakin bermasalah dalam beberapa minggu terakhir. 11 orang merasa ulasan ini berguna.</p>

	<p>Pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi ini hanya bisa dibuka ketika sinyal atau jaringan normal, dan menduga ini karena lokasi jaringannya yang jauh dari jangkauan kota. Ia juga memberikan saran agar ditambahkan rincian saldo investasi di DPLK Simponi. Pengguna berjanji akan memberikan rating 5 bintang jika saran tersebut dipenuhi. 2 orang merasa ulasan ini berguna.</p>
---	--

Sumber : PlayStore 2025

Kepercayaan pelanggan merupakan koordinasi yang penting untuk mendukung performa perusahaan dalam persaingan dilingkungan pemasaran dan dapat berkontribusi kepada loyalitas hubungan (Alamsyah, 2016), Hal ini mengindikasikan pentingnya kepercayaan pelanggan dalam strategi pemasaran guna mendapatkan keunggulan bersaing dari persaingan pasar (Huo, Ye, & Zhao, 2015). Membangun kepercayaan pelanggan melalui kepuasan pelanggan ketika pelanggan percaya terhadap suatu layanan atau produk, maka kepuasan pelanggan akan meningkat dan akan terus menerus menggunakan layanan atau produk tersebut bahkan akan merekomendasikan kepada orang lain, kepercayaan pelanggan yang terbentuk oleh suatu produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Puspitawardani, 2014).



Sumber : Appstore 2025

Berdasarkan hasil yang diambil dari aplikasi Appstore pada platform IOS, Wondr By BNI mendapatkan hasil rating yang cukup baik akan tetapi ulasan negatif dari pengguna yang mengeluhkan masalah seperti kegagalan verifikasi wajah, transaksi yang gagal, dan lambatnya respons layanan pelanggan, menunjukkan adanya kesenjangan antara janji dan kinerja aplikasi. Dan itu juga mempengaruhi kepercayaan pada pengguna aplikasi Wondr By BNI.

Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa. Sedangkan, Tjiptono (2014:353) mengonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk telah memenuhi harapan pelanggan (Chiguvi & Musasa, 2021). Atau dengan kata lain, kepuasan akan terjadi jika harapan lebih tinggi dari pada realita atau kinerja produk. Jika harapan nasabah terpenuhi, nasabah akan puas dan menjadi setia kepada produk/ perusahaan. Namun sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, nasabah akan menjadi tidak puas dan cenderung mencari penyedia layanan baru atau bahkan harus berhenti membeli

produk perusahaan (Chiguvi, 2023; Ellyawati, Purwanto, & Dharmmesta, 2012). Dalam literatur manajemen pemasaran, kepuasan konsumen harus selalu dijaga dan diciptakan oleh pemasar, karena kepuasan merupakan prediktor dari pembelian ulang/ loyalitas (Ellyawati, 2017).

Dari pemaparan latar belakang serta fenomena-fenomena yang ada, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH QUALITY, TASK CHARACTERISTICS, DAN STRUCTURAL ASSURANCE DAN TRUST TERHADAP COSTUMER SATISFACTION PADA APLIKASI WONDR BY BNI”

### **1.3 Perumusan Masalah**

1. Apakah kualitas sistem pada Wondr by BNI berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna?
2. Apakah kualitas informasi pada Wondr by BNI berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna?
3. Apakah kualitas layanan pada Wondr by BNI berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna?
4. Apakah jaminan struktural dari Wondr by BNI berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna?
5. Apakah karakteristik tugas dalam penggunaan Wondr by BNI berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna?
6. Apakah kepercayaan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan Wondr by BNI?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepercayaan pengguna Wondr by BNI.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepercayaan pengguna Wondr by BNI.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pengguna Wondr by BNI.

4. Untuk menganalisis pengaruh jaminan struktural terhadap kepercayaan pengguna Wondr by BNI.
5. Untuk menganalisis pengaruh karakteristik tugas terhadap kepercayaan pengguna Wondr by BNI.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan pengguna terhadap kepuasan pengguna layanan Wondr by BNI.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana dimensi kualitas layanan, khususnya dalam konteks layanan berbasis digital atau aplikasi mobile, memengaruhi kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menawarkan kontribusi teoritis dalam bidang manajemen layanan dan pemasaran dengan mengeksplorasi faktor-faktor yang memediasi antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, serta menyoroti peran kepercayaan sebagai mediator dalam membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan. Selain itu, penelitian ini memperluas pemahaman terkait strategi peningkatan kualitas layanan pada aplikasi berbasis mobile untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan, yang dapat diterapkan secara lebih luas pada konteks layanan perbankan digital atau aplikasi mobile serupa.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian tentang Wondr by BNI memberikan manfaat praktis yang signifikan bagi berbagai pihak. Bagi BNI, penelitian ini membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan platform untuk pengembangan layanan yang lebih baik. Nasabah akan mendapatkan peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Industri perbankan dapat menggunakan hasil penelitian sebagai benchmark dalam pengembangan layanan digital, sementara regulator dapat memanfaatkannya untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif. Pengembang teknologi mendapatkan insight untuk menciptakan solusi yang lebih sesuai, dan masyarakat umum memperoleh pemahaman lebih baik tentang perbankan digital. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi positif terhadap pengembangan ekosistem perbankan digital di Indonesia.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **BAB I : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi objek penelitian, latar belakang masalah yang menjadi dasar peneliti melakukan penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai kajian teori yang berkaitan dengan variabel yang ada yang berisi rangkuman teori dari para ahli, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab III mencakup tujuh sub-bab membahas mengenai pendekatan metode dan teknik yang digunakan pada penelitian meliputi: jenis penelitian, operasional variabel penelitian, tahapan penelitian, populasi serta sampel penelitian, proses pengumpulan dan sumber data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data yang digunakan.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab IV mencakup tiga sub-bab meliputi karakteristik responden dari berbagai aspek, hasil perhitungan analisis data, dan membahas temuan penelitian yang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan dari penelitian.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini membahas tentang kesimpulan dan saran selama penulis melakukan penelitian.