



ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BANK BNI KCP PAITON)

Muh. Hamzah ¹

Ahmad Shofi ²

Daud Em Paulia ³

Jauhari Efendi ⁴

¹Univeristas Nurul Jadid, Probolinggo, Indonesia

²Univeristas Nurul Jadid, Probolinggo, Indonesia

³Univeristas Nurul Jadid, Probolinggo, Indonesia

⁴Univeristas Nurul Jadid, Probolinggo, Indonesia

(Email author: hamzah.stikesnj@gmail.com¹

shofiarlas13@gmail.com², fainul69@gmail.com³,

jauhariefendi2002@gmail.com⁴)

Article History

Received: 13-09-2024

Revised: 17-10-2024

Accepted: 11-12-2024

Published: 13-01-2024

Kata Kunci

Kualitas Layanan, Digital
Banking, Kepuasan

ABSTRAK

Digitalisasi di sektor perbankan mendorong transformasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan yang cepat, mudah, dan aman. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa aplikasi WONDR menawarkan fitur inovatif, seperti pembayaran QRIS, investasi, dan pembukaan rekening, yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Nasabah memberikan tanggapan positif terkait kemudahan, kecepatan, dan keamanan layanan. Meskipun ada hambatan seperti keterbatasan jaringan, kurangnya edukasi, dan persaingan pasar, tingkat kepuasan nasabah tetap tinggi. Aplikasi ini berperan penting dalam meningkatkan efisiensi transaksi, pengalaman nasabah, dan loyalitas terhadap layanan digital banking. Penelitian ini memberikan wawasan bagi BNI dalam menyusun strategi pengembangan layanan digital yang lebih efektif di masa depan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Digital Banking, Kepuasan

ABSTRACT

Digitalization in the banking sector drives transformation to meet customers' needs for fast, easy, and secure services. This study aims to evaluate the service quality of the WONDR application at Bank BNI KCP Paiton using a qualitative-descriptive approach. Data were collected through observations, interviews, and documentation. The findings reveal that the WONDR application offers innovative features such as QRIS payments, investments, and account opening, facilitating customer transactions. Customers provided positive feedback regarding the ease, speed, and security of the services. Despite challenges like limited network access, lack of education, and market competition, customer satisfaction remains high. This application plays a crucial role in enhancing transaction efficiency, customer experience, and loyalty to digital banking services. This study provides insights for BNI in



formulating more effective strategies for digital service development in the future.

Keyword: Service Quality, Digital Banking, Customer Satisfaction

DOI: 10.56858/jmpkn.v8i1.400

1. PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk perbankan, yang kini mengharuskan transformasi digital untuk mengikuti perkembangan zaman. Transformasi ini mendorong bank untuk terus berinovasi, menghadirkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang kini lebih mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas. Transformasi digital bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan strategis untuk menjaga daya saing dan mengantisipasi perubahan ekonomi global (Ardianto et al., 2024). Dalam rangka mendukung transformasi ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, yang mendefinisikan layanan perbankan digital sebagai layanan elektronik yang dikembangkan dengan memanfaatkan data nasabah untuk menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, sesuai kebutuhan (customer experience), serta memungkinkan nasabah bertransaksi secara mandiri dengan tetap memperhatikan aspek keamanan. Dengan peraturan ini, OJK mendorong bank untuk memaksimalkan teknologi dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Mutiasari, 2020).

Menurut penelitian (Bankuoru Egala et al., 2021) mengkonfirmasi bahwa dimensi *Digital Banking Services* (DBS) seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, privasi/keamanan, dan keandalan secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah dan niat untuk tetap menggunakan layanan. Oleh karena itu layanan digital banking kini semakin diminati oleh nasabah karena menawarkan kemudahan akses tanpa perlu mengunjungi kantor cabang secara langsung. Bank Negara Indonesia (BNI), di tengah persaingan ketat industri perbankan, berupaya memperkuat posisinya dengan mengembangkan berbagai layanan digital, salah satunya adalah aplikasi WONDR by BNI. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan BNI dengan cepat dan mudah melalui perangkat seluler, sehingga mampu meningkatkan pengalaman pengguna di mana pun dan kapan pun. Namun, peluncuran layanan digital banking seperti WONDR by BNI membutuhkan kualitas layanan yang prima agar bisa diterima dengan baik oleh nasabah. Kualitas layanan digital ini tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis aplikasi seperti tampilan atau fitur, tetapi juga oleh kemampuannya dalam memenuhi harapan nasabah di berbagai aspek lain, seperti kecepatan respon, kemudahan navigasi, keamanan data, serta dukungan layanan saat terjadi masalah. Dengan ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap layanan digital, BNI harus terus melakukan evaluasi dan pengembangan pada aplikasi WONDR agar selalu relevan dan mampu bersaing dengan layanan serupa di pasar.

Di tingkat cabang, Kantor Cabang Pembantu (KCP) BNI Paiton sebagai bagian dari jaringan BNI menghadapi tantangan yang sama dalam memberikan layanan digital yang memuaskan bagi



nasabahnya. Meskipun aplikasi WONDR by BNI diharapkan dapat meningkatkan pengalaman nasabah di KCP Paiton, hingga saat ini belum ada studi komprehensif yang mengukur tingkat kepuasan nasabah dan kualitas layanan dari aplikasi ini di cabang tersebut. Dengan memahami persepsi nasabah KCP Paiton terhadap kualitas layanan aplikasi WONDR, BNI dapat lebih mudah mengidentifikasi area yang perlu perbaikan maupun pengembangan lebih lanjut. Selain itu, analisis kepuasan nasabah ini juga diharapkan dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan digital banking, khususnya terkait aplikasi WONDR.

Secara umum, kualitas layanan aplikasi perbankan seperti WONDR by BNI dapat diukur melalui beberapa dimensi, antara lain keandalan, daya tanggap, jaminan keamanan, empati, dan kenyamanan. Penelitian ini akan mengukur dan mengevaluasi kualitas aplikasi WONDR berdasarkan persepsi nasabah di KCP Paiton dengan menggunakan dimensi-dimensi tersebut. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana aplikasi ini berkontribusi terhadap kepuasan nasabah. Lebih jauh lagi, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan penting bagi BNI dalam menyusun strategi peningkatan layanan digital banking yang lebih efektif dan adaptif di masa depan.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan potensi dan tantangan yang dihadapi oleh aplikasi WONDR by BNI dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah di KCP Paiton. Dengan hasil penelitian ini, BNI diharapkan dapat memperoleh wawasan berharga dalam mengoptimalkan layanan digital mereka serta menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah, terutama di era digital yang terus berkembang dan semakin dinamis.

2. LITERATUR REVIEW

A. Kualitas Layanan

Menurut (Sondakh et al., n.d.) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan berdampak pada loyalitas. Artinya kualitas pelayanan yang dirasakan sebanding dengan harga yang ditawarkan dan sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas layanan dalam konteks bisnis dan organisasi mengacu pada tingkat kemampuan untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan.

Beberapa elemen yang membentuk kualitas layanan antara lain adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Berikut adalah penjelasan tentang kualitas layanan menurut beberapa referensi utama:

1. Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Ini mencakup ketepatan waktu, ketepatan informasi, dan pemenuhan kebutuhan pelanggan secara konsisten. Misalnya, jika sebuah bank menjanjikan layanan transaksi tanpa gangguan, keandalan ini tercermin dalam kinerja aplikasi mobile mereka.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)



Daya tanggap menunjukkan sejauh mana karyawan siap dan bersedia untuk membantu pelanggan. Layanan yang responsif mengindikasikan bahwa perusahaan tanggap terhadap keluhan atau permintaan pelanggan dan cepat memberikan solusi.

3. Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menciptakan rasa percaya diri pada pelanggan. Dalam layanan digital, ini mencakup keamanan transaksi dan kepercayaan dalam penggunaan aplikasi atau platform.

4. Empati (Empathy)

Empati mengacu pada perhatian individu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, seperti memahami kebutuhan dan memberikan perhatian pribadi. Dalam konteks aplikasi mobile banking, empati dapat tercermin dari antarmuka pengguna yang mudah dipahami dan dukungan pelanggan yang responsif.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik adalah elemen-elemen yang bisa dilihat oleh pelanggan yang memberikan kesan terhadap kualitas layanan, seperti desain aplikasi, ketersediaan fasilitas digital, atau keamanan fisik di lokasi cabang.

B. Layanan Digital Banking

Digital banking adalah transformasi layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan kemudahan akses bagi nasabah melalui perangkat elektronik. Digital banking berbeda dari konsep *e-banking* tradisional karena mencakup keseluruhan pengalaman digital yang melibatkan otomatisasi proses, personalisasi layanan, dan pemanfaatan analitik data untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih tepat (Frans & Malle, 2015). Digital banking berfokus pada penyediaan layanan yang lebih cepat, efisien, dan tanpa batas, sehingga menuntut bank untuk menyediakan aplikasi yang user-friendly, aman, dan inovatif.

Dalam digital banking, kualitas aplikasi merupakan aspek yang sangat penting karena memengaruhi bagaimana nasabah mengakses dan menggunakan layanan perbankan. Menurut (Lsstari et al., 2024), terdapat beberapa indikator penting dalam kualitas layanan digital banking, termasuk *usability* (kemudahan penggunaan), *security* (keamanan), *reliability* (keandalan), dan *personalization* (personalisasi). Aplikasi *WONDR by BNI* harus mampu memenuhi indikator-indikator tersebut untuk menciptakan kepuasan nasabah.

C. Kepuasan Nasabah

BNI (Bank Negara Indonesia) merupakan bank besar di Indonesia yang dikenal dengan layanan keuangannya. Kepuasan nasabah terhadap platform "Wonder by BNI" atau layanan terkait BNI dapat bergantung pada faktor-faktor seperti pengalaman pengguna, penawaran produk, dukungan nasabah, dan penyampaian layanan secara keseluruhan.

Kepuasan nasabah adalah kondisi emosional yang muncul sebagai hasil dari evaluasi nasabah terhadap suatu layanan atau produk (Khadka et al., 2017). Kepuasan ini dapat timbul

apabila harapan nasabah terhadap layanan yang diberikan sejalan atau bahkan melampaui pengalaman yang mereka rasakan. Menurut teori *Disconfirmation of Expectations*, kepuasan nasabah terjadi ketika ada kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima. Jika kualitas layanan lebih baik dari harapan, maka terjadi *positive disconfirmation* yang menghasilkan kepuasan.

Dalam konteks aplikasi perbankan, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kecepatan akses, serta ketanggapan layanan pelanggan apabila terjadi kendala (Hossain et al., 2024). Dengan demikian, untuk menciptakan kepuasan, aplikasi *WONDR by BNI* harus memastikan bahwa layanannya dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi nasabah.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang diperlukan untuk dapat menjelaskan, menerangkan, mendeskripsikan atau menggambarkan dan mencari data berdasarkan apa yang dilihat, dikatakan, dirasakan, dan dilakukan oleh sumber data sesuai dengan fakta di lapangan. Menurut (Creswell & Poth, 2023) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah pendekatan yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena yang kompleks dan detail, serta berfokus pada proses interpretasi dan makna sosial. Pendekatan ini sangat cocok untuk memahami sudut pandang partisipan yang terlibat dalam suatu fenomena.

Menurut (Rachman et al., 2023) penelitian kualitatif berdasarkan filosofi postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, di mana posisi peneliti adalah instrumen kunci, kemudian teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini dilakukan pada objek nasabah Bank BNI KCP Paiton dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang Kualitas layanan aplikasi *WONDR* dan untuk mendapatkan kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi *WONDR*. Data yang diperoleh adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari observasi dan wawancara dengan informan yang terdiri dari kepala Bank KCP, karyawan, dan nasabah. Sedangkan data sekunder berupa dokumen data jumlah karyawan, nasabah, rating di playstore, komenan dari medsos dan playstore.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kualitas Layanan Aplikasi *WONDR* Bank BNI KCP Paiton

Garvin dan Davis mengatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Pelayanan merupakan sebuah perjanjian yang tersirat antara penyedia pelanggan dan penerima jasa untuk saling menukar suatu nilai dengan yang lain. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan/proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan

sejumlah ciri seperti tidak terwujud, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki dan konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Digital banking adalah kegiatan perbankan dalam penggunaan sarana elektronik atau digital milik bank melalui media digital milik calon nasabah yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah (Mamun & Ningsih, 2021). Hal tersebut memungkinkan calon nasabah atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (financial advisory), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (e-commerce), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank. Layanan digital banking adalah kegiatan perbankan melalui kantor bank dan sarana elektronik yang digunakan nasabah untuk melakukan registrasi perbankan dan komunikasi.

Menurut (Fernandes et al., 2018) nasabah adalah orang yang menikmati jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perasaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah orang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.

Semakin perusahaan tersebut menghasilkan kualitas layanan, maka akan menjadi dampak yang baik dan semakin menambah tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah yaitu bahwa dengan meningkatnya kualitas layanan yang diberikan, maka mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan akan yang ditawarkan perusahaan. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Adapun strategi dalam meningkatkan kualitas produk pada layanan aplikasi WONDR Bank BNI KCP Paiton yaitu salah satu upaya bank dengan memberikan produk baru yang terbaik untuk di promosikan kepada nasabah. Maka mengenai rumusan masalah tentang bagaimana kualitas layanan aplikasi WONDR Bank BNI KCP Paiton kepada beberapa informan sebagai pegawai, dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil wawancara, sebagaimana pertanyaan dari penulis yang mewawancarai, informan ke 1 mengatakan:

“Untuk kualitas yang kami berikan kepada nasabah sudah cukup baik. Nasabah dapat merasakan sendiri setiap kali melakukan transaksi, seperti mengisi saldo, isi pulsa, atau transaksi lainnya. Mereka pasti merasakan kualitas pelayanan kami yang baik, terutama dalam hal kecepatan dan kelancaran akses aplikasi. Selain itu, aplikasi WONDR ini user-friendly atau mudah digunakan, serta memiliki tingkat keamanan yang lebih terjamin. Aplikasi ini terhubung langsung dengan smartphone nasabah,

sehingga tidak bisa berpindah ke perangkat lain. Selain itu, aplikasi ini juga mendukung fitur biometrik seperti pengenalan wajah, sidik jari, dan kata sandi, sehingga lebih sulit untuk diretas. Salah satu layanan digital utama yang kami tawarkan melalui aplikasi WONDR adalah kemudahan dalam berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pengelolaan keuangan. Di aplikasi WONDR, nasabah bahkan dapat membuka rekening tanpa harus datang ke kantor cabang. Terdapat pula fitur pembayaran berbasis QRIS, yang memudahkan nasabah untuk membayar di warung kopi, warung makan, mengisi saldo ShopeePay, hingga membayar GoPay. Kami terus berkomitmen untuk memberikan layanan digital terbaik yang mendukung kebutuhan nasabah, baik individu maupun perusahaan, melalui fitur-fitur yang terus kami kembangkan."

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas layanan aplikasi WONDR yang ada di Bank BNI KCP Paiton menunjukkan bahwa sampai saat ini kualitasnya sudah cukup baik karena nasabah sendiri pasti merasakan sendiri kualitas kecepatan, kelancaran akses, dan kemudahan penggunaan aplikasi, yang dirancang dengan antarmuka ramah pengguna. Keamanan aplikasi juga dianggap tinggi karena dilengkapi dengan fitur biometrik seperti pengenalan wajah, sidik jari, dan kata sandi, sehingga sulit diretas dan hanya dapat diakses melalui perangkat pengguna terdaftar. Dengan beragam fitur tersebut, aplikasi WONDR menjadi alat yang efektif untuk mendukung kebutuhan perbankan digital nasabah secara praktis dan aman.

Informan 2 juga mengatakan mengenai kualitas layanan aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton, sebagai berikut:

"Untuk kualitas layanan yang kami berikan kepada nasabah sudah cukup baik. Kualitas layanan dapat dilihat dari feedback pengguna aplikasi WONDR, di mana rata-rata nasabah memberikan rating di atas 3,5, yang menunjukkan kepuasan tinggi. Pada dasarnya, aplikasi WONDR ini sangat mudah digunakan dibandingkan dengan mobile banking di bank lain, dan keamanannya juga lebih terjamin karena Login sebagai user ID dan Password menggunakan Huruf besar/kecil (A-Z), Nomer, dan Simbol sebagai kunci utama (login ke aplikasi). Lalu menggunakan PIN (Personal Identification Number) untuk transfer ke bank lain. Kami menawarkan beberapa produk digital unggulan, seperti aplikasi mobile banking WONDR, Cash Management System (CMS) untuk pengelolaan keuangan perusahaan, dan layanan pembayaran non-tunai melalui QRIS, yang memudahkan transaksi hanya dengan memindai barcode. Aplikasi WONDR juga menjadi salah satu produk yang paling kami dorong untuk digunakan oleh nasabah. Namun, dalam penerapannya, masih terdapat kendala. Hal ini terlihat dari data yang menunjukkan bahwa meskipun terdapat 4.564 rekening aktif di cabang kami, hanya sekitar 30% nasabah yang

memanfaatkan layanan digital banking ini. Artinya, tingkat adopsi layanan digital banking masih perlu ditingkatkan."

Dari hasil wawancara informan 2 menunjukkan bahwa aplikasi WONDR memiliki kualitas layanan yang cukup baik, dengan rating rata-rata pengguna di atas 3,5, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Aplikasi ini dianggap lebih mudah digunakan dibandingkan dengan mobile banking dari bank lain dan memiliki keamanan yang terjamin melalui Login sebagai user ID dan Password menggunakan Huruf besar/kecil (A-Z), Nomer, dan Simbol sebagai kunci utama (login ke aplikasi) pengamanan utama. Namun, meskipun jumlah rekening aktif di cabang mencapai 4.564, hanya sekitar 30% nasabah yang menggunakan layanan digital banking ini. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi aplikasi WONDR masih perlu ditingkatkan melalui edukasi dan promosi lebih lanjut kepada nasabah.

Informan 3 juga mengatakan mengenai kualitas layanan aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton, sebagai berikut:

"Kualitas pelayanannya cukup bagus karena aplikasi WONDR terus dikembangkan, dan setiap fitur baru selalu diperbarui secara berkala. Sebagai contoh, kami baru saja menambahkan layanan pembayaran BPJS ke dalam aplikasi. Kami juga terus berinovasi dengan menghadirkan fitur-fitur terbaru sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan nasabah. Inovasi ini merupakan salah satu strategi kami untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan. Salah satu strategi utama kami adalah memastikan seluruh nasabah memiliki akses ke mobile banking. Nasabah yang menggunakan perangkat Android maupun iPhone dapat dengan mudah membuka rekening dan memanfaatkan aplikasi WONDR. Dengan adanya aplikasi ini, nasabah sangat dimudahkan dalam bertransaksi, seperti melakukan transfer, pembayaran tagihan, pembelian token listrik, dan lain-lain, tanpa harus datang ke bank. Semua transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan cepat dari rumah melalui aplikasi WONDR."

Demikian hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi WONDR di BNI KCP Paiton menawarkan kualitas layanan yang baik dan terus berkembang. Pengembangan fitur-fitur baru, seperti pembayaran BPJS, menunjukkan komitmen bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang. Inovasi ini merupakan bagian dari strategi untuk meningkatkan kualitas produk dan memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah. Strategi lain yang diterapkan adalah mendorong seluruh nasabah untuk menggunakan mobile banking melalui aplikasi WONDR. Dengan aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian token listrik, tanpa harus datang ke bank. Aplikasi WONDR

mempermudah nasabah dalam menjalankan aktivitas perbankan secara praktis, cepat, dan efisien.

Hasil wawancara dari beberapa informan di atas, peneliti menyimpulkan mengenai kualitas layanan digital Bank BNI KCP Paiton bahwa layanan tersebut sudah cukup baik. Hal ini terbukti pada aplikasi WONDR, di mana rating yang diberikan nasabah rata-rata di atas 3,5, yang berarti cukup baik. Aplikasi tersebut memberikan kemudahan pelayanan dengan keuntungan yang lebih efektif dan efisien, serta fitur-fitur yang sangat sederhana membuat WONDR mudah dimengerti. Keamanannya juga terjamin melalui penggunaan user ID, password, dan PIN. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat membuka rekening tanpa harus datang ke bank, mendaftar haji melalui aplikasi tanpa perlu mendatangi bank, melakukan pembayaran secara QRIS, dan menjalankan berbagai transaksi lainnya. Hal tersebut dapat dibuktikan oleh observasi peneliti dengan melihat langsung aplikasi WONDR dan mendatangi langsung Bank BNI KCP Paiton.

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi WONDR Bank BNI KCP Paiton

Kepuasan adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan seseorang setelah memenuhi kebutuhan atau harapannya. Ini terjadi ketika hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi ekspektasi yang diinginkan. Menurut penelitian (Awaludin et al., 2014) Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap produk atau layanan dalam hal menilai apakah produk atau layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan.

Berdasarkan definisi di atas, kepuasan nasabah pada kualitas layanan adalah perasaan puas atau senang yang dirasakan oleh nasabah setelah menerima layanan yang memenuhi atau melebihi harapan mereka. Ini mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh bank atau lembaga keuangan sesuai dengan ekspektasi nasabah. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek layanan seperti kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan, dan responsivitas layanan pelanggan. Ketika semua aspek ini terpenuhi atau bahkan melebihi harapan, nasabah akan merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan.

Mengenai rumusan masalah tentang bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton kepada beberapa informan sebagai nasabah, dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara, sebagaimana hasil wawancara dengan informan ke 1, mengatakan bahwa:

“Saya merasa sangat puas dengan layanan aplikasi WONDR. Aplikasi ini sangat mudah digunakan dan memiliki antarmuka yang intuitif. Selain itu, transaksi yang saya lakukan melalui aplikasi ini selalu aman dan cepat. Ketika saya mengalami masalah, layanan pelanggan sangat responsif dan membantu menyelesaikan masalah saya dengan cepat. Secara keseluruhan, saya merasa aplikasi ini sangat membantu dalam mengelola keuangan saya dan memenuhi harapan saya sebagai nasabah.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pertama, peneliti dapat menyimpulkan bahwa nasabah merasa sangat puas dengan kualitas layanan aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton. Aplikasi ini dinilai mudah digunakan, memiliki antarmuka yang intuitif, serta menawarkan transaksi yang aman dan cepat. Selain itu, layanan pelanggan yang responsif dan membantu dalam menyelesaikan masalah juga menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, aplikasi WONDR dianggap sangat membantu dalam mengelola keuangan dan memenuhi harapan nasabah.

Informan ke 2 juga mengatakan mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan terhadap aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton, sebagai berikut:

"Saya merasa aplikasi WONDR sangat membantu dalam mengelola keuangan saya. Fitur-fitur yang disediakan sangat lengkap dan mudah digunakan. Selain itu, saya merasa aman saat melakukan transaksi melalui aplikasi ini. Layanan pelanggan juga sangat responsif dan selalu siap membantu ketika saya mengalami masalah. Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi WONDR."

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kedua, dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa sangat puas dengan kualitas layanan aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton. Aplikasi ini dinilai sangat membantu dalam mengelola keuangan, memiliki fitur yang lengkap dan mudah digunakan, serta memberikan rasa aman saat melakukan transaksi. Layanan pelanggan yang responsif dan siap membantu juga menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, aplikasi WONDR dianggap memenuhi harapan nasabah dan memberikan pengalaman yang memuaskan.

Informan ke 3 juga mengatakan mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan terhadap aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton, sebagai berikut:

"Menurut saya aplikasi WONDR sangat bagus dan tidak membosankan karena tampilan aplikasinya cukup menarik daripada mobile banking di bank lain. Aplikasi ini menawarkan banyak produk seperti bisa isi kuota, isi ShopeePay, dan pelayanannya sangat cepat serta praktis sehingga nasabah merasa puas. Keamanannya juga bagus karena akun nasabah bersifat biometrik dengan password dan wajah nasabah, serta tidak bisa login di smartphone orang lain."

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kepuasan nasabah pada kualitas layanan aplikasi WONDR bahwa menurutnya sangat bagus karena tampilannya cukup menarik dan tidak membosankan beda dari mobile banking di bank lain, menawarkan banyak produk, pelayanan aplikasinya sangat cepat dan praktis, keamanannya sangat terjamin karena bersifat biometrik serta hanya bisa login di satu akun yaitu hanya di smartphone nasabah.

Informan ke 4 juga mengatakan mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan terhadap aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton, sebagai berikut:

“Sangat membantu karena memudahkan nasabah melakukan transaksi online dengan keuntungan pelayanan yang lebih efisien dan efektif, bisa diakses kapan dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke bank”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai persepsi nasabah pada kualitas layanan terhadap aplikasi WONDR bahwa menurutnya sangat membantu karena memudahkan nasabah dalam bertransaksi online dengan keuntungan yang lebih efisien dan efektif, dapat diakses kapan dan dimanapun tanpa harus datang mengantri di bank.

Informan ke 5 juga mengatakan mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan terhadap aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton, sebagai berikut:

“Aplikasi WONDR memiliki keuntungan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi. Namun, dibalik kemudahan tersebut juga terdapat hambatan yaitu ketika aplikasinya eror atau terhapus maka nasabah harus melapor langsung ke bank agar dapat mengakses kembali, dalam serta jaringan yang kadang tidak stabil saat bertransaksi.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi WONDR bahwa muamalat din atau mobile banking memiliki keuntungan yang lebih efektif dan efisien, dibalik keunggulan itu terdapat hambatan yaitu nasabah harus melapor langsung ke bank jika terjadi eror pada aplikasi tersebut, saat bertransaksi juga kadang jaringan yang tidak stabil.

Informan ke 6 juga mengatakan mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan terhadap aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton, sebagai berikut:

“Digital Banking di bank muamalat menyediakan banyak produk dan jasa yang bisa diakses dirumah melalui jaringan internet di aplikasi WONDR yang tekoneksi langsung dengan bank BNI. Keamanannya sangat terjamin karena terkoneksi dengan sandi yang rumit, dan wajah nasabah sehingga sangat sulit diretas orang lain, serta semua aktivitas yang terjadi pada rekening langsung mendapatkan notifikasi di *smartphone* nasabah”

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi WONDR bahwa layanan digital seperti WONDR atau mobile banking yang sudah terkoneksi langsung dengan bank BNI serta layanannya dilakukan, melalui jaringan internet bank dan bisa diakses dimanapun dan kapanpun, serta keamanannya sangat terjamin.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas peneliti menyimpulkan mengenai kepuasa nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi WONDR bernilai positif dengan keuntungan dan manfaat bagi nasabah. Layanan tersebut sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapanpun dan dimanapun, termasuk saldonya minimal rendah. WONDR menyediakan berbagai fitur pelayanan seperti transfer,

pembayaran secara QRIS, tarik tunai, dan transaksi apapun itu dan keamanannya terjamin karena bersifat biometrik.

3. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya sebagai berikut:

1. Kualitas layanan aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton dinilai cukup baik dan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini terlihat dari tanggapan positif para narasumber, di mana layanan aplikasi ini dianggap cepat, sederhana, dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke bank. Rating aplikasi yang rata-rata di atas 3,5 menunjukkan apresiasi nasabah terhadap layanan yang diberikan. Fitur-fitur seperti pembayaran QRIS, pembelian token listrik, pulsa, investasi, hingga pembukaan rekening mencerminkan inovasi bank dalam mengikuti perkembangan zaman dan memenuhi kebutuhan nasabah. Namun, ada beberapa hambatan yang masih dihadapi, seperti rendahnya jumlah pengguna layanan digital banking (hanya 30% dari nasabah aktif), keterbatasan jaringan, kurangnya edukasi nasabah, persaingan dengan kompetitor, serta ancaman keamanan teknologi.
2. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi WONDR di Bank BNI KCP Paiton sangat tinggi. Aplikasi ini berhasil memenuhi, bahkan melampaui ekspektasi nasabah dengan menawarkan pengalaman yang mudah, cepat, aman, dan efisien. Antarmuka yang intuitif dan menarik memberikan kenyamanan dalam penggunaan, sementara kecepatan layanan memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi bank fisik. Fitur-fitur yang lengkap, seperti transfer, pembayaran QRIS, top-up saldo, pembelian pulsa, hingga investasi, menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu memenuhi kebutuhan keuangan nasabah sehari-hari. Sistem keamanan yang canggih, termasuk teknologi biometrik dan notifikasi real-time, memberikan rasa aman yang tinggi kepada nasabah dalam setiap transaksi. Dukungan layanan pelanggan yang responsif juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan. Meski ada beberapa kendala seperti ketergantungan pada jaringan internet yang tidak selalu stabil dan error aplikasi yang memerlukan kunjungan ke bank, hambatan ini tidak signifikan dalam memengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan. Secara keseluruhan, aplikasi WONDR telah membuktikan kemampuannya sebagai layanan digital banking yang bermanfaat dan efektif dalam memenuhi kebutuhan nasabah, meningkatkan efisiensi transaksi, serta menciptakan rasa aman dan nyaman dalam pengelolaan keuangan.

B. Saran



Meskipun aplikasi WONDR memiliki kualitas yang baik dan memenuhi ekspektasi nasabah, tingkat adopsinya di kalangan nasabah aktif masih rendah, yaitu hanya sekitar 30%. Untuk itu, BNI perlu meningkatkan upaya edukasi dan promosi terkait manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi WONDR. Meskipun aplikasi WONDR memiliki fitur yang memadai dan dianggap aman, beberapa kendala seperti ketergantungan pada jaringan internet yang tidak stabil dan error aplikasi masih dapat memengaruhi kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, BNI perlu mengoptimalkan infrastruktur teknologi, termasuk server yang lebih cepat dan stabil, serta sistem back-end yang dapat menangani lonjakan transaksi secara real-time. Dan juga Fitur keamanan seperti biometrik (sidik jari, pengenalan wajah, dan kata sandi) sudah cukup baik, tetapi BNI dapat terus mengembangkan dan mengadaptasi teknologi keamanan terkini, seperti autentikasi multi-faktor (MFA) atau enkripsi data yang lebih kuat untuk meningkatkan kepercayaan nasabah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pemberi bantuan hibah yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini. Dukungan yang diberikan sangat berarti dalam membantu kami menjalankan penelitian dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal. Kami berharap kontribusi yang diberikan dapat memberikan manfaat yang luas, khususnya dalam pengembangan layanan perbankan digital di masa depan. Sekali lagi, terima kasih atas kepercayaan dan dukungan yang diberikan. Semoga kerja sama ini dapat terus terjalin di kesempatan-kesempatan mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Apriliana Dewi, L. O., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi Digital dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global dalam Dunia Perbankan. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 80–88. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.114>
- Bankuoru Egala, S., Boateng, D., & Aboagye Mensah, S. (2021). To leave or retain? An interplay between quality digital banking services and customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 39(7), 1420–1445. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2021-0072>
- Creswell, J. W. ., & Poth, C. N. . (2023). *Qualitative inquiry & research design : choosing among five approaches*. Sage.
- Fernandes, Y. D., Marlius, D., Keuangan, A., & Padang, P. (2018). *PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARATCABANG UTAMA PADANG*. 1–12.
- Frans, Y. A., & Malle, N. M. (2015). PEMANFAATAN SOCIAL MEDIA ENGAGEMENT DALAM MENINGKATKAN E-SERVICE QUALITY (STUDI PADA UPBJJ-UT KUPANG). *Universitas Terbuka UTCC*, 461–479. <http://repository.ut.ac.id/id/eprint/3729>



- Hossain, M. A., Islam, S., Rahman, M. M., & Arif, N. U. M. (2024). IMPACT OF ONLINE PAYMENT SYSTEMS ON CUSTOMER TRUST AND LOYALTY IN E-COMMERCE ANALYZING SECURITY AND CONVENIENCE. *ACADEMIC JOURNAL ON SCIENCE, TECHNOLOGY, ENGINEERING & MATHEMATICS EDUCATION*, 4(3), 1–15. <https://doi.org/10.69593/ajsteme.v4i03.85>
- Khadka, K., Maharjan, S., Städtjänster, C. T., & Trivsel, (. (2017). *CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY*.
- Lsstari, L. M., Asyura, U. A., Zaka, V. Z., Astuti, R. P., Syariah, P., Islam, U., Achmad, N. K., & Jember, S. (2024). Tantangan Dan Peluang Transformasi Bank Sentral Di Era Digital. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2, 618–628. <https://doi.org/https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i6.589>
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223–233. <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.249>
- Mutiasari, A. I. (2020). PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL. *JURNAL EKONOMI BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2014). Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *JURNAL SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS SURYADARMA*, 10(1), 89–106. <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>
- Rachman, A., Yochanan, C., & Ilham Samanlangi, A. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV Saba Jaya Publisher. <https://sabajayapress.co.id/>
- Sondakh, C., Fakutas, M., Dan, E., Universitas, B., & Ratulangi, S. (n.d.). *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*.