

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan penyertaan-Nya yang senantiasa melimpah dalam kehidupan penulis. Berkat anugerah dan bimbingan-Nya, penulis dapat melalui seluruh proses perkuliahan di kampus IAKN Toraja dengan baik hingga akhirnya tiba pada tahap penulis karya tulis ini. Pertolongan dan kasih setia Tuhan begitu nyata dirasakan oleh penulis sepanjang perjalanan studi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa syukur yang mendalam kepada Tuhan.

Penulis menyampaikan rasa syukur karena telah diberikan kemampuan untuk menuntaskan penulisan skripsi penelitian dengan judul, Analisis Pengguna Aplikasi Wondr by BNI dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasab pada PT Bank BNI Makale, tugas akhir ini merupakan bagian dari syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 pada Jurusan Kepemimpinan Kristen, Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mengalami berbagai dinamika, baik suka maupun duka. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis , mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Agustinus, M.Th. selaku Rektor Institut Agama Kristen Negeri Toraja, yang terus bekerja keras dalam mengupayakan proses berjalannya akademi kampus hingga saat ini.
2. Dr. Petrus Tiranda, M.Th. selaku Dekan Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen (FBKK) sekaligus dosen perwalian penulis yang

selalu memberikan dukungan yang luar biasa sehingga penulis boleh melalui berbagai proses hingga boleh berada ditahap ini.

3. Sepriadi Bunga S.Pd, M.Ag. selaku Koordinator Prodi Kepemimpinan Kristen di Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja yang senantiasa memberikan arahan, masukan, motivasi, dan dorongan bagi penulis mulai dari semester awal hingga pada tahap ini.
4. Anissa Citra Paongan, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I bersama dengan Hasrat Dewy Rante Allo, M.MG. selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan sumbangsi pemikiran kepada penulis selama penulisan skripsi penelitian ini.
5. Anugerah Agustus Rando, M.Th. selaku Dosen penguji 1 bersama dengan Vangky Asyer, M.Sn. selaku Dosen Penguji II yang telah menguji penulis dengan baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.
6. Pegawai/Staf IAKN Toraja yang telah berpartisipasi sepanjang studi penulis.
7. Daniel Fajar Panuntun, M.Th. yang telah memberikan dukungan dan sekaligus bantuan selama menuntut ilmu di IAKN Toraja.
8. Dosen di Prodi Kepemimpinan Kristen yang dengan tulus telah mengajar, membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis mendapatkan banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan.
9. Bapak Paulus dan Ibu Thabita selaku orang tua penulis, terima kasih atas doa, cinta, kasih sayang, ketulusan dan dukungan serta motivasi yang tak

pernah henti. Terima kasih untuk setiap doa dan dukungan yang selalu penulis rasakan, sehingga penulis mampu menyelesaikan studi penulis.

10. Saudara Julius, Seniwati, Julianto, Juprianto, Adriana, terima kasih atas kehadiran kalian yang membuat penulis termotivasi untuk terus menjadi orang hebat.
11. Dr. Agustinus, M.Th. selaku orang tua Penulis bersama dengan istri Ibu Novianty Somba, selama menempu pendidikan di IAKN Toraja yang begitu banyak memberikan bantuan, dukungan, motivasi yang luar biasa sehingga penulis boleh menyelesaikan studi dengan baik.
12. Safril dan Serliani Malinton yang menjadi saudara serumahku di kiosk Agung Toraja, terima kasih untuk setiap bantuan dan dukungan serta motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. Lestari Randa Saputri dan Yosua Salem Lolo, terima kasih untuk setiap dukungan, motivasi dan juga bantuan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
14. Terima kasih kepada saudari Elma Lewan Datu, S.Pd. yang telah membantu dan terus memberikan penulis motivasi yang luar biasa.
15. Keluarga besar kelas A, terima kasih untuk momen kebersamaan yang penuh canda tawa selama 4 tahun.
16. Teman KKN dan KKL, terima kasih telah berbagi momen kebersamaan dan bercanda gurau bersama penulis.

17. Keluarga serumah di Pondok Harapan terima kasih untuk setiap momen kebersamaan yang menyenangkan.
18. Teman baik Lestari, Sari, Ginta Dinata, Anti, Imelda, Hermin terima kasih telah menjadi teman penulis dan menjadi partner dalam pengembangan talenta dan juga berbagi momen kebersamaan yang menyenangkan.
19. Rekan-rekan Mahasiswa Kepemimpinan Kristen angkatan 2021, terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan dan juga dalam penyusunan skripsi ini.
20. Kepada Grace dan Jeins selaku patner oraganisasi penulis, terima kasih kebersaan dalam mengembangkan talenta dan momen-momen yang tak terlupakan.
21. Kepada semua Pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih untuk setiap dukungan dan motivasi yang telah diberikan bagi penulis.
22. Terima kasih untuk diriku sendiri Agustina yang sudah berjuang, dan pantang menyerah. Terima kasih untuk perjuangan yang terus di usahakan. Terima kasih telah menjalani kuliah dengan tekun, berani mencoba untuk menjadi lebih baik, terima kasih untuk diriku yang bisa mengontrol rasa tres dalam menyelesaikan setiap tugas yang kamu kerjakan. Terima kasih walaupun dalam kesepian tapi tidak pernah mengeluh dan selalu bertahan di tengah tekanan. Akhir dari semua itu, kepada diriku sendiri, kamu hebat, kamu luar biasa.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan masukan, kritik, serta saran yang membangun. Segala kemampuan dan kesempatan untuk memperbaiki diri ini tentu tidak lepas dari anugerah Tuhan Yang Maha Pengasih, yang senantiasa menyertai kita semua.

Mengkendek, 20 Juni 2025

Penulis

Agustina

DAFTAR ISI

SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tantangan	10
1. Hambatan Teknis	11
2. Kurangnya Literasi Digital	11
3. Keamanan dan Privasi.....	11
4. Ketergantungan Pada Perangkat Dan Koneksi Internet	12
B. Faktor-faktor yang dapat Mempengaruhi Usaha Bank	16
1. Faktor Internal	16
2. Faktor Eksternal	17
C. Pengertian Kepercayaan	18
D. Faktor – faktor Membentuk Kepercayaan dan Jenis Kepercayaan	20
E. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan Nasabah	23
1. Kualitas Pelayanan.....	23
2. Reputasi Bank	23

3. Keamanan Transaksi	23
F. Kepercayaan Digital	24
G. Elemen Kepercayaan	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Metode Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
1. Tempat.....	29
2. Waktu.....	29
C. Narasumber/Informan	29
D. Jenis Data	30
1. Data Primer	30
2. Data sekunder.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Wawancara.....	31
2. Observasi.....	31
3. Dokumentasi.....	31
F. Teknis Analisis Data.....	32
1. Reduksi Data.....	32
2. Penyajian Data.....	33
3. Penarikan Kesimpulan	33
G. Pengujian Keabsahan Data.....	33
1. Triangulasi	34
2. Perpanjangan Partisipasi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Ketekunan Observasi.....	34
H. Jadwal Penelitian	35
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS	35
A. Deskripsi Subjek.....	Error! Bookmark not defined.
B. Deskripsi Hasil Penelitian	36
1. Hambatan Teknis	36
2. Literasi Digital	38
3. Keamanan dan Privasi.....	39

4. Kepercayaan (Integritas)	40
5. Kekhawatiran Bisnis/Pemasar	41
6. Kredibilitas Kualitas	42
C. Analisis Penelitian	44
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59
1. Pihak Bank	59
2. Peneliti selanjutnya.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	