

**ANALISIS TANTANGAN PENGGUNA APLIKASI WONDR BY
BNI DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH
PADA PT BANK BNI MAKALE**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja sebagai persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Agama (S.Ag.)**

**AGUSTINA
3020218131**

**Program Studi Kepemimpinan Kristen
FAKULTAS BUDAYA DAN KEPEMIMPINAN KRISTEN**

INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) TORAJA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Tantangan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI dalam
Meningkatkan Kepercayaan Nasabah pada PT Bank BNI Makale

Disusun oleh :

Nama : Agustina

NIRM : 3020218131

Program Studi : Kepemimpinan Kristen

Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Setelah dikonsultasikan, dikoreksi, dan diperbaiki berdasarkan arahan dosen pembimbing, maka skripsi ini disetujui untuk dipertahankan pada ujian skripsi yang diselenggarakan oleh Fakultas Budaya dan Kepemimpinan, Kristen Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja.

Tana Toraja, 19 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Pembimbing I,



Anissa Citra Paongan, M.Pd.
NIDN. 2215089401

Pembimbing II,



Hasrat Dewy Rante Allo, M.MG.
NIDN. 2028088301

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Tantangan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah pada PT Bank BNI Makale

Disusun oleh :

Nama : Agustina
NIRM : 3020218131
Program Studi : Kepemimpinan Kristen
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Dibimbing oleh:

- I. Anissa Citra Paongan, M.Pd.
- II. Hasrat Dewy Rante Allo, M.MG.

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada ujian sarjana (S-1) Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja tanggal 25 Juni 2025 dan diyudisium tanggal 23 Juli 2025.

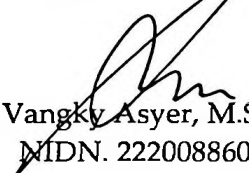
Dewan Penguji

Penguji Utama,



Anugerah Agustus Rando, M.Th.
NIDN. 2207089701

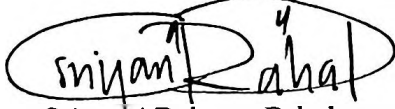
Penguji Pendamping,



Vangkly Asyer, M.Sn.
NIDN. 2220088601

Panitia Ujian Skripsi

Ketua,



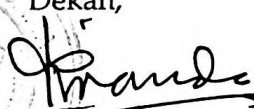
Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M.
NIDN. 2202049701

Sekretaris,



Anissa Citra Paongan, M.Pd.
NIDN. 2215089401

Mengetahui
Dekan,


Dr. Petrus Tiranda, M.Th.
NIDN. 2212047701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agustina
NIRM : 3020218131
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Program Studi : Kepemimpinan Kristen
Judul Skripsi : Analisis Tantangan Pengguna Aplikasi Wondr by
BNI dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah
pada PT Bank BNI Makale

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi tersebut adalah merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang dengan jelas disebutkan sumber rujukannya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil saduran atau jiplakan dari karya orang lain, maka pihak kampus IAKN Toraja melalui rektor, berhak untuk mencabut gelar dan ijazah yang telah diberikan kepada saya.

Tana Toraja, 16 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



Agustina
NIRM. 3020218131

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agustina
NIRM : 3020218131
Fakultas/Program Studi : Budaya dan Kepemimpinan
Kristen/Kepemimpinan Kristen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak IAKN Toraja yaitu **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah skripsi yang berjudul:

Analisis Tantangan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah pada PT Bank BNI Makale

Dengan ini pihak IAKN Toraja berhak menyimpan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikan sebagian dari skripsi ini (Bab 1 dan Bab 5) pada repository Perguruan Tinggi untuk kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama sebagai penulis skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tana Toraja, 16 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan


The stamp is rectangular with a decorative border. It contains the text 'IAKN TORAJA' at the top, a logo in the center, and 'METEOR TEMPORAL' at the bottom. Below the stamp is a handwritten signature.

Agustina
NIRM. 3020218131

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

KELUARGA TERCINTA

Untuk Ayahku Paulus dan Ibuku Thabita setiap kata yang tak pernah cukup untuk menggambarkan betapa besar Do'a, cinta, kasih sayang, dan motivasi yang tiada henti diberikan sejak pertama memulai pendidikan Dasar hingga hari ini, setiap detik perjuangan dan kasih sayang kalian adalah motivasi serta inspirasi yang begitu besar terhadap bagi saya hingga pada saat ini saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ANALISIS TANTANGAN PENGGUNA APLIKASI WONDR BY BNI DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABH PADA PT BANK BNI MAKALE.

Kakakku Julius, Seniwati, Julianto, Juprianto yang selalu memberikan dukungan yang luar biasa, terima kasih telah menjadi teman berbagi cerita, menjadi sponsor dana. Saya beruntung memiliki kakak seperti kalian.

Adekku Adriana yang paling manis dan baik hati, terima kasih telah menjadi adiku sekaligus sahabat masa kecil sampai hari ini. Semoga skripsi ini bisa menjadi inspirasi bagi perjalananmu ke depan. Igitlah, apapun yang kamu cita-citakan, dengan usaha dan Do'a kamu pasti menggapainya.

MOTTO

“Jangan mudah menyerah; lakukan segala sesuatu yang dapat kamu lakukan selama itu memuliakan Tuhan.”

(Agustina)

“Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu”

(Amsal 16:3)

ABSTRAK

Digitalisasi menjadi bagian penting dalam transformasi layanan perbankan, termasuk di PT Bank BNI yang menghadirkan aplikasi Wondr by BNI sebagai solusi layanan praktis dan efisien. Namun, penerapan aplikasi ini tidak lepas dari sejumlah tantangan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna aplikasi Wondr by BNI dan hubungannya dengan kepercayaan nasabah di BNI Makale. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan pendekatan teori tantangan teknologi dan kepercayaan, yang menguraikan bagaimana hambatan teknis, rendahnya pemahaman digital, kekhawatiran terhadap keamanan data, serta keraguan terhadap integritas dan mutu layanan berdampak terhadap tingkat kepercayaan pengguna. Walaupun berbagai permasalahan muncul, langkah perbaikan, edukasi, dan optimalisasi fitur yang dilakukan oleh pihak bank menjadi faktor penting dalam membangun ulang kepercayaan terhadap layanan digital. Dengan demikian, kepercayaan nasabah dapat terus ditingkatkan melalui penguatan kualitas layanan berbasis teknologi.

Kata kunci : Aplikasi Wondr by BNI, Kepercayaan, Tantangan Pengguna

ABSTRACT

Digitalization is an important part of the transformation of banking services, including at PT Bank BNI which presents the Wondr by BNI application as a practical and efficient service solution. However, implementing this application is not free from a number of challenges. This research aims to identify the obstacles faced by users of the Wondr by BNI application and their relationship with customer trust in BNI Makale. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The analysis was carried out using a technological challenges and trust theory approach, which describes how technical barriers, low digital understanding, concerns about data security, and doubts about the integrity and quality of services impact the level of user trust. Even though various problems arise, steps to improve, educate and optimize features carried out by the bank are important factors in rebuilding trust in digital services. In this way, customer trust can continue to be increased through strengthening the quality of technology-based services.

Keywords: *Wondr by BNI Application, Trust, User Challenges*