

**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

**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 proposal 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,

Pembimbing II,

Anissa Citra Paongan, M.Pd.
NIDN: 2215089401

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,

Penguji Pendamping,

Anugerah Agustus Rando, M.Th.
NIDN. 2207089701

Vangky Asyer, M.Sn.
NIDN. 2220088601

Panitia Ujian Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M.
NIDN. 2202049701

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

Agustina
NIRM. 3020218131

SURAT KETERANGAN PENGECEKAN PLAGIARISME

Setelah melalui proses pengecekan dengan menggunakan aplikasi turnitin maka kami lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (LP2M) IAKN Toraja dengan ini menerangkan bahwa skripsi yang ditulis oleh:

Nama Penulis : Agustina
NIRM : 3020218131
Judul Skripsi : Analisis Tantangan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada PT Bank BNI Makale
Tanggal Pemeriksaan : 22 Juni 2025
Similarity : 18%

Dinyatakan **MEMENUHI SYARAT** ambang batas toleransi $\leq 20\%$. Jika dikemudian hari ditemukan kekeliruan karena keterbatasan aplikasi, seperti karena adanya kesamaan dengan karya ilmiah lain yang lebih awal mendapatkan pengakuan sebagai hak cipta; misalnya: karya ilmiah tersebut belum terbit secara online, maka semua konsekuensi yang ditimbulkan menjadi tanggung jawab penulis skripsi.

Demikian surat keterangan ini, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tana Toraja, 22 Juni 2025

Penulis Skripsi

Sekretaris LP2M IAKN Toraja

Agustina
NIRM. 3020218131

Bartolomius Budi, S.Pd., M.Th.
NIDN. 2229048701

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.

Adekkku 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 begi 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*

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 menajadi 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 kios 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	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Digitalisasi bagian dari proses transformasi sistem analog menjadi digital melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.¹ Digitalisasi merupakan sebuah pemberian atau pemakaian suatu sistem digital. Digitalisasi dikenal sebagai terobosan baru dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari sebuah aktivitas yang di lakukan.² Maka dari itu digitalisasi adalah proses menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengubah sistem menjadi digital. Digitalisasi menawarkan efektivitas dan efisiensi berbagai kegiatan. Dari digitalisasi inilah memunculkan berbagai perubahan sektor termasuk perbankan, pada saat ini mengharuskan transformasi digital untuk mengikuti kemajuan dunia modern.³ Digitalisasi telah memberikan pengaruh pada transformasi yaitu perubahan sektor perbankan, dalam hal ini cara Bank beroperasi dan berinteraksi dengan nasabahnya.⁴

¹Mursyid Ardiansyah, *Digitalisasi Perikanan Berbasis Teknologi* (2025), 12.

²Karsinah, Dwi Rahmayani, Grace Natalia Marpaung, dan Rizka Yualiani, *Digitalisasi Produk Unggulan Desa Wisata: Kajian Teori dan Empiris* (2023), 7.

³Muh. Hamsah, Ahmad Shofi, Daud Em Paulia, dan Jauhari Efendi, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Wondr by BNI Terhadap Kepuasan Nasaba: Studi Kasus Bank BNI KCP Paiton," *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 8, no. 1 (2024): 39.

⁴Berita Bank MSA, "Pengaruh Digitalisasi Terhadap Pelayanan di Sektor Perbankan," 21 Mei 2024.

Transformasi mengacu pada proses peralihan bentuk dari satu kondisi ke kondisi lainnya. Dalam cakupan yang lebih komprehensif, transformasi tidak terbatas pada perubahan fisik semata, melainkan juga mencakup pergeseran dalam tatanan ekonomi serta aspek sosial dan budaya di dalam suatu komunitas, yang berperan penting dalam menjaga keberlanjutan kehidupan masyarakat tersebut.⁵ Transformasi digital merupakan proses perubahan menyeluruh yang dialami oleh organisasi melalui integrasi aspek teknologi, kapasitas tenaga kerja, serta mekanisme operasional, yang secara signifikan mempengaruhi kinerja dan strategi organisasi tersebut.⁶

Transformasi inilah yang mendorong Bank untuk terus berinovasi yang lebih kreatif demi kemajuan untuk menghadirkan inovasi baru di tengah meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap layanan yang praktis, cepat dan mudah dijangkau, kebutuhan akan transformasi digital menjadi sangat krusial. Digitalisasi kini bukan sekedar opsi, melainkan bagian penting dari strategi bisnis untuk mempertahankan daya saing serta merespon dinamika perubahan yang terus berkembang dengan ekonomi

⁵Dwi Sulistiyono, Suwanto, dan Moh. Gamal Rindarjono, "Transformasi Mata Pencaharian dari Petani ke Nelayan di Pantai Depok Desa Parangtritis Kabupaten Bantul," *Jurnal GeoEco* 1, no. 2 (2015): 236.

⁶Astir R. Banjarnahor, *Transformasi Digital dan Perilaku Organisasi* (Bandung, 2022), 5.

global. Tetapi dengan munculnya inovasi baru tersebut juga memberi tantangan besar bagi nasabah, untuk bisa mendukung transformasi ini.⁷

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. Fungsi utama bank terdiri dari tiga bagian yaitu: melakukan aktivitas dalam penghimpunan dana kepada pihak yang membutuhkan dana, aktivitas bank dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.⁸ PT Bank Negara Indonesia (BNI) berhasil mencatatkan lonjakan luar biasa dalam hal transaksi mencapai Rp 191 triliun melalui Aplikasi Wondr by BNI, BANK ini menunjukkan kemajuan pesat dalam memperkuat transformasi digitalnya.⁹

Aplikasi Wondr by BNI adalah aplikasi M-Banking yang dikembangkan untuk meningkatkan layanan perbankan bagi nasabah PT. Bank Negara Indonesia (BNI). Dalam era digital yang terus berkembang, BNI berkomitmen untuk menghadirkan solusi perbankan yang lebih modern, praktis dan efisien untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Aplikasi dirancang dengan berbagai fitur canggih yang memudahkan nasabah dalam mengakses dan mengelola layanan perbankan melalui perangkat

⁷Muh. Hamzah, Ahmad Shofi, Daud Em Paulia, dan Jauhari Efendi, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Wondr by BNI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BNI KCP Paiton)," *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 8, no. 1 (2024): 39.

⁸Ismail, MBA., Ak., *Akuntansi Bank: Teori dan Aplikasi dalam Rupiah* (2010), 12.

⁹Gita Amanda dan Dian Fath Risalah, "Transaksi dengan Aplikasi Wondr by BNI Tembus Rp 191 Triliun di 2024," *artikel, Ekonomi Finansial*, (2025).

mobile, kapan saja dan dimana saja.¹⁰ Pada tanggal 05 Juli 2024 yang dirangkaikan dengan hari ulang tahun BNI aplikasi Wondr by BNI baru di luncurkan oleh Bank BNI.¹¹ Sebelum peluncuran aplikasi Wondr by BNI, para nasabah terlebih dahulu menggunakan aplikasi Mobile Banking BNI sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi perbankan. Namun, setelah proses migrasi layanan ke aplikasi Wondr by BNI, nasabah tidak lagi dapat mengakses data maupun melakukan transaksi melalui aplikasi Mobile Banking BNI. Hal ini terjadi karena seluruh layanan telah dialihkan sepenuhnya ke Platform baru tersebut. Namun demikian, tidak semua nasabah memperoleh informasi terkait kehadiran aplikasi Wondr by BNI, sehingga mereka tidak menyadari perlunya melakukan proses pendaftaran ulang. Setelah pendaftaran ulang data-data nasabah teralihkan secara otomatis ke aplikasi Wondr by BNI.

Tantangan adalah suatu hal yang sering dialami oleh setiap individu sehingga sulit menyelesaikan sesuatu yang sedang dihadapinya. Sesuai dengan pengamatan awal, salah satu tantangan yang dialami oleh pengguna aplikasi Wondr by BNI, sangat besar karena mereka baru login, mereka sudah mengalami sebuah kesulitan bahkan tantangan besar bagi mereka dengan kondisi jaringan yang tidak stabil, sehingga mereka sulit untuk login

¹⁰Annisa Inka Maulidini Priyanto, Nurhadi., *Penerapan Wondr By Bni dalam meningkatkan layanan kepada Nasabah Bnak Negara Indonesia*, Neraca Manajemen, Ekonomi, Vol 13 No 7(2024), 9.

¹¹Rismala Sari Sapar, *Wawancara penulis*, 26 Februari 2025.

dan bertransaksi sesuai waktu yang di butuhkan nasabah sehingga perlu kesabaran yang cukup besar dalam menghadapi tantangan tersebut.

Kepercayaan nasabah adalah kesediaan perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor interpersonal dan antara organisasi seperti kompetensi, integritas, dan keakraban. Struktur kepercayaan nasabah sulit di dunia pemasaran. Perusahaan menerapkan peraturan yang ketat dunia pemasaran, perusahaan menerapkan peraturan ketat kepada nasabah mereka dibanding mitra lainnya.¹² Kepercayaan merupakan pondasi dari suatu hubungan. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, Melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan.¹³

Beberapa penelitian telah meneliti mengenai Aplikasi Wondr by BNI diantaranya: Muh. Hamzah, Ahmad Shofi, Daud Em Paulia, dan Jauhari Efendi. Dari penelitian mereka membahas mengenai digitalisasi disektor perbankan mendorong transformasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan layanan yang cepat, sederhana dan aman. Kemudian penelitian mereka mengevaluasi kualitas layanan Aplikasi Wondr by BNI terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI KCP Paiton. Annisa Inka Maulidini Priyanto, Nurhadi

¹²Benhart Nainggolan dan Eka Mayastika Sinaga, Kepercayaan Nasabah PT Asuransi Allianz Life Indonesia di Kota Tebing Tinggi Berbasis Kepuasan Nasabah (2022), 6.

¹³Khamdan Rifa'i, Membangun Loyalitas Pelanggan (2019), 62.

Nurhadi, pada penelitian tersebut membahas tentang Penerapan Wondr by BNI untuk meningkatkan layanan bagi nasabah PT Negara Indonesia (BNI). Dari kedua penelitian ini memiliki persamaan yaitu, meneliti tentang Aplikasi Wondr by BNI dan memiliki perbedaan dari segi teori: kualitas layanan, kepuasan nasabah, penerapan, meningkatkan layanan dan objek penelitian: Bank BNI KCP PAITON.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tantangan pengguna aplikasi Wondr by BNI dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada PT Bank BNI Makale?
2. Bagaimana cara pengawai dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada PT Bank BNI Makale?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis secara jelas tantangan pengguna aplikasi Wondr by BNI dalam meningkatkan kepercayaan Nasabah pada PT BNI MAKALE.
2. Untuk menganalisis cara pengawai dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada PT Bank BNI Makale.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, baik manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis yang dapat dikaitkan dengan mata kuliah Etika Bisnis, khususnya dalam memahami bagaimana prinsip-prinsip etika yang diterapkan dalam pengelolaan teknologi layanan keuangan digital. Studi ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman mengenai pentingnya transparansi, tanggung jawab, dan keadilan dalam proses transisi layanan digital perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menjadi landasan teoritis dalam mengevaluasi praktik etis dalam inovasi layanan, serta mendorong perbankan untuk lebih memperhatikan aspek moral dalam mengambil keputusan yang berdampak langsung terhadap nasabah.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini pemasaran perbankan pada Bank BNI Makale bisa lebih mudah memasarkan produk perbankan pada nasabah dengan melihat tingkat kepercayaan Nasabah pada aplikasi Wondr by BNI saat bertransaksi.

E. Sistematika Penulisan

Dengan memperhatikan pokok masalah yang dirumuskan diatas, dan berdasarkan tujuan penulisan, maka sistematika dari penulisan ini disusun sebagai berikut :

Bab I, yaitu terdiri dari Pendahuluan yang merupakan pengantar umum tulisan ini, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II, Pada bab ini akan dipaparkan mengenai tantangan, hambatan tantangan, faktor-faktor tantangan, sebagai dasar untuk memahami bagaimana faktor-faktor tantangan itu dapat dijadikan kerangka agar nasabah tidak kesulitan dalam menghadapi tantangan. Kemudian dalam bab ini juga akan paparkan mengenai pengertian kepercayaan, sebagai konteks untuk memberikan kepercayaan bagi nasabah sehingga kepercayaan semakin meningkat dalam menghadapi pemasaran perbankan.

Bab III, Pada bagian ini akan tertulis mengenai metode penelitian yang terdiri dari jenis metode dan alasan pemilihannya; subjek penelitian atau informan; jenis data; teknik pengumpulan dan analisis data; teknik pemeriksaan keabsahan data; serta jadwal penelitian.

Bab IV, pada bagian ini membahas mengenai hasil wawancara penelitian di lapangan dan menganalisis hasil penelitian.

Bab V, pada bagian ini membahas tentang kesimpulan dan saran penulis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tantangan

Tantangan adalah masalah atau objek yang menggugah tekad untuk meningkatkan kemampuan untuk mengatasi masalah, artinya sebuah hal akan menyebabkan kita semakin tekad dalam melakukan sesuatu yang mengarah pada yang lebih banyak penentuan hasil dan mencapai hasil.¹⁴ Tantangan merupakan ujian terhadap kemampuan dan kreativitas individu maupun kelompok dalam menanggapi perubahan yang tidak terduga.¹⁵ Tantangan ada suatu kondisi atau situasi yang mengharuskan individu atau kelompok mengeluarkan usaha lebih untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks kehidupan sosial dan individu, tantangan seringkali muncul sebagai bentuk hambatan atau kesulitan yang mendorong adaptasi, inovasi atau perubahan sikap.¹⁶

Tantangan dapat dipahami sebagai dorongan yang memicu tekad untuk berkembang dan mencapai hasil yang lebih baik. Situasi ini menuntut kemampuan, kreativitas, dan usaha ekstra, baik secara individu maupun kelompok, dalam menghadapi perubahan atau hambatan. Dalam

¹⁴Yola Gabriel Turnip dan Mariana Simanjuntak, "Menganalisis Tantangan dan Strategi dalam Perancangan Pekerjaan di Era Digital," *Jurnal Multidisiplin Saintek* 3, no. 10 (2024).

¹⁵Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, *Management* (Boston: Pearson, 2018), 145.

¹⁶Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Ilmu Sosial* (Jakarta: Rajawali Pers, 2007).

kehidupan, tantangan sering menjadi pemicu munculnya adaptasi, inovasi, dan perubahan sikap menuju arah yang lebih positif.

Hambatan tantangan pengguna aplikasi perbankan digital di Indonesia yaitu :

1. Hambatan Teknis

Salah satu hambatan utama yang dihadapi pengguna adalah masalah teknis, termasuk gangguan sistem, ketidakstabilan jaringan internet di beberapa wilayah, khususnya di daerah terpencil. Ketika sistem mengalami gangguan, proses transaksi menjadi terhambat dan menurunkan kepercayaan konsumen terhadap layanan digital.

2. Kurangnya Literasi Digital

Meskipun digitalisasi keuangan bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan, realitanya tidak semua orang memiliki akses yang sama terhadap teknologi ini. Banyak negara berkembang, termasuk Indonesia, masih terdapat kesenjangan digital yang cukup besar. Masyarakat di daerah terpencil mungkin tidak memiliki akses layanan keuangan digital. Selain itu, kelompok lansia dan masyarakat dengan literasi rendah juga sering kali kesulitan beradaptasi dengan perubahan ini, yang pada akhirnya dapat membuat mereka semakin terpinggirkan secara ekonomi.

3. Keamanan dan Privasi

Dengan meningkatnya penggunaan layanan keuangan berbasis digital, resiko peretasan, pencurian data, dan penipuan siber juga semakin tinggi. Banyak kasus di mana data pribadi pengguna bocor akibat serangan siber atau kelalaian penyedia layanan keuangan dalam melindungi informasi nasabah.

4. Ketergantungan Pada Perangkat dan Koneksi Internet

Digitalisasi keuangan sangat bergantung pada infrastruktur teknologi, termasuk koneksi internet, perangkat lunak, dan sistem perbankan digital. Gangguan teknis, seperti server down atau kegagalan sistem, dapat menghambat transaksi keuangan dan menyebabkan kerugian bagi pengguna. Selain itu, ketergantungan pada teknologi juga membuat sistem keuangan lebih rentan terhadap serangan siber berskala besar yang dapat mengganggu stabilitas ekonomi suatu Negara.¹⁷

Masalah yang sering dialami oleh tantangan pengguna aplikasi perbankan adalah sebagai berikut :

a. Keamanan Data dan Privasi Pengguna :

- 1) Ancaman dari serangan perangkat lunak/perusak/dunia maya, ini terus tumbuh mengenai keamanan data pengguna.
- 2) Non-pelanggaran peraturan perlindungan data, keberadaan peraturan perlindungan data seperti GDPR Eropa dan CCPA

¹⁷Dwikh, "Kritik Terhadap Digitalisasi Keuangan,"kompasiana, 28 Juni 2023, <https://www.kompasiana.com/dwikh/67b4e66c925c455d543f2a2/kritik-terhadap-digitalisasi-keuangan>.

California memberi tekanan pada organisasi untuk memenuhi standar ketat yang terkait pengumpulan dan penyimpanan data.

- 3) Menggunakan data besar /Big Data/, untuk analisis data adalah risiko, terutama jika tidak dikelola dengan baik, maka perlindungan data tidak akan baik.
 - 4) Data serangan cerdas, ancaman ini dapat membahayakan pengguna dengan mengakses data pribadi
 - 5) Kurangnya pengakuan pengguna, banyak pengguna tidak sepenuhnya menyadari risiko keamanan dan tidak menerapkan prosedur keamanan yang sesuai.¹⁸
- b. Tantangan utama yang dihadapi oleh perbankan dalam menerapkan sistem keamanan siber yang efektif :
- 1) Serangan DDoS (Distributed Denial of Service) merupakan upaya membanjiri server atau jaringan dengan lalu lintas palsu yang mengganggu layanan. Dalam perbankan, serangan ini bertujuan melumpuhkan situs dan layanan pelanggan, menghambat transaksi penting, atau mengalihkan perhatian dari serangan lain seperti pencurian data dan ransomware. Kompleksitasnya meningkat dengan penggunaan robot network, membuat

¹⁸Bayu Aji, "Tantangan dan Solusi Terkait dengan Keamanan Data dan Privasi Pengguna," artikel, Informatika, (2024).

serangan ini sensitif, tersebar luas, dan sulit dibedakan dari aktivitas legal.

- 2) Keterbatasan sumber daya dan keterampilan menjadi tantangan utama dalam menjaga keamanan siber. Lembaga keuangan harus melindungi banyak data sensitif, namun sering terkendala anggaran dan kekurangan tenaga ahli. Hal ini menjadi persoalan serius di tengah meningkatnya risiko siber. Lembaga kecil paling terdampak, karena keterbatasan mereka dalam berinvestasi pada sistem keamanan. Selain itu, mereka juga dibebani tuntutan untuk mematuhi regulasi perlindungan data yang semakin kompleks.
- 3) Peraturan dan kepatuhan menjadi tantangan besar bagi industri perbankan dalam menjaga keamanan siber. Perubahan standar hukum yang terus berkembang menuntut penyesuaian berkelanjutan. Otoritas pengawas global fokus melindungi kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan sistem keuangan. Namun, masih terdapat kesenjangan antara kepatuhan secara teori dan hasil nyata dalam penerapan keamanannya.¹⁹

Adapun 3 (tiga) tantangan perbankan di era digital :

- a) Tantangan keamanan siber, Tantangan keamanan siber meningkat seiring berkembangnya digitalisasi perbankan, yang juga

¹⁹Diny Widya Evriyanti Simatangkir, Eka Febriantika Nur Affifah, dan Nafiza Salsabila Faliha, "Keamanan Siber dalam Perbankan serta Tantangan dan Solusi di Era Digital," *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 2, no. 1 (2025): 38–39.

membuka lebih banyak celah bagi peretas. Serangan umum melibatkan akses ke data atau sistem komputer, kemudian meminta tebusan agar data dapat dipulihkan. Untuk itu, OJK mewajibkan perbankan digital menjaga keamanan data nasabah sebagai bentuk perlindungan.

- b) Keamanan data pelanggan, masalah keamanan data sangat penting bagi bank karena menyangkut informasi transaksi yang dikirim oleh nasabah. Untuk mengatasi hal ini, OJK mengeluarkan regulasi, salah satunya POJK No. 22 Tahun 2023, yang mewajibkan pelaku jasa keuangan (PUJK) menjaga ketahanan siber dan melindungi sistem informasi serta konsumen. Aturan ini diharapkan dapat meningkatkan keamanan data dan kualitas layanan perbankan.
- c) Manajemen Risiko, Manajemen risiko menjadi tantangan penting bagi sektor perbankan, terutama terkait penggunaan teknologi dan potensi kehilangan data. Hal ini menegaskan perlunya penguatan sistem keamanan serta pemantauan dan pengendalian yang efektif. Bank juga harus memastikan pihak ketiga yang menyimpan data nasabah memenuhi standar keamanan guna meminimalkan risiko.²⁰

²⁰Madhava, Tantangan Perbankan di Era Digital (2024).

Tantangan dalam perbankan digital mencakup aspek teknis, rendahnya literasi digital, serta kekhawatiran terhadap keamanan dan privasi data. Di sisi lain, lembaga perbankan juga menghadapi serangan siber, keterbatasan sumber daya, dan kompleksitas regulasi. Oleh karena itu, diperlukan sistem keamanan yang kuat, peningkatan edukasi digital, serta kepatuhan terhadap regulasi untuk menjaga kepercayaan nasabah dan mendukung keberlanjutan layanan perbankan digital.

B. Faktor-faktor yang dapat Mempengaruhi Usaha Bank

1. Faktor Internal

- a. Produk Bank, produk/jasa perbankan (Produk alternatif) yang diberikan kepada pemerintah daerah agar bank dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Jika masyarakat semakin akrab dan terbiasa, dana yang masuk ke bank akan semakin meningkat.
- b. Pedoman persetujuan produk bank menawarkan pembagian keuntungan yang tinggi dan tingkat pembagian keuntungan yang rendah kepada orang di samping keinginan pelanggan, tingkat bunga pelanggan memutuskan untuk menyimpan uang di bank dan memenangkan Iotre/harga/fasilitas lainnya.
- c. Mutu pelayanan, mutu pelayanan (pelayanan prima, ramah, sopan) akan mempengaruhi kepentingan masyarakat menggunakan layanan perbankan tertentu.

- d. Suasana kantor bank, suasana kantor nyaman, sejuk, ramah dan indah, membuat nasabah merasakan rasa kebersamaan.
- e. Lokasi kantor, lokasi kantor strategis, akses mudah, tidak ramai, orang dari keramaian, apalagi di daerah yang selalu ramai, lingkungan yang aman sangat penting.
- f. Reputasi bank lebih persuasif di masyarakat untuk menentukan pilihan seleksi.²¹

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal perbankan adalah elemen di luar kendali langsung bank yang memengaruhi operasionalnya, khususnya kondisi makroekonomi seperti inflasi, suku bunga, dan nilai tukar. Ketidakseimbangan antara jumlah uang dan ketersediaan barang dapat memicu inflasi dan fluktuasi ekonomi, yang pada akhirnya berdampak pada nilai tukar mata uang. Sebagai respons, Bank Indonesia akan menyesuaikan suku bunga acuan untuk menjaga stabilitas makroekonomi.²²

Kelangsungan usaha bank sangat ditentukan oleh perpaduan antara faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi mutu produk, pelayanan, lokasi kantor, suasana lingkungan, serta reputasi

²¹Andi Prayoga, Tantangan dan Strategis Bank dalam Mencari Nasabah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bandara Jaya) (2015), 27.

²²Nyoman Kesumayuda, Made Suyana Utama, dan Purbadharmaja, "Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah di Indonesia Periode 2010–2013," *Jurnal Buletin Studi Ekonomi* 21, no. 1 (Februari 2016): 29.

yang membentuk kepercayaan nasabah. Sementara itu, faktor eksternal seperti inflasi, suku bunga, dan nilai tukar memengaruhi stabilitas ekonomi yang berdampak pada operasional bank. Keseimbangan dalam mengelola kedua aspek ini menjadi kunci dalam menjaga keberlanjutan usaha perbankan.

C. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah kepercayaan dari pihak tertentu dalam implementasi hubungan bisnis berdasarkan faith, dimana sepenuhnya puas.²³ Kepercayaan adalah bahwa semua pengetahuan tentang konsumen tentang objek, atribut, dan manfaat. Kepercayaan adalah ranah psikologis yang merupakan masalah berdasarkan harapan perilaku baik orang lain.²⁴

Kepercayaan adalah kepercayaan pada pihak-pihak yang dapat dipercaya, hubungan dan kepercayaan pihak-pihak lain dalam daya tahan dan integritas pihak-pihak lain dalam kepercayaan, tempat mencapai kepentingan terbaik bagi mereka yang dapat dipercaya, ada empat indikator kepercayaan yaitu:

²³Yohanes Y. Subiyantoro, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Mahasiswa Terhadap Minat Berperilaku (WOW) Mahasiswa (Studi pada Pengguna Laboratorium Komputer STIKOM Surabaya) (2012), 48.

²⁴Risatri Gusmahansyah, Hapzi Ali, dan Kasful Anwar Us, "Literature Review Sistem Berpikir Kebenaran Pendidikan Islam: Pengetahuan, Kepercayaan, Relativitas, Nilai dan Moralitas," *Jurnal Ilmu Humaniora dan Politik* 2 (2022): 112.

- a. Keandalan-keandalan konsisten di banyak pengukuran. Keandalan harus mengukur konsisten perusahaan ketika menjalankan bisnis sejak tahun terakhir.
- b. Karena integritas, perusahaan/pemasar menyediakan layanan kepada atau konsumen yang memenuhi informasi perusahaan /pemasar.
- c. Kekhawatiran bisnis/pemasar yang selalu melayani dengan baik konsumennya, selalu menerima keluhan–keluhan yang dikeluhkan konsumennya serta selalu menjadikan konsumen sebagai prioritas.
- d. Kredibilitas kualitas atau kekuatan yang ada pada perusahaan/pemasar untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya.²⁵

Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan adalah pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajiban secara baik sesuai yang diharapkan.²⁶ Kepercayaan adalah akan ada ketika suatu pihak mempunyai kepercayaan yang akan merubah keadaan dan integritas mitra.²⁷

²⁵Risatri Gusmahansyah, Hapzi Ali, dan Kasful Anwar Us, "Literature Review Sistem Berpikir Kebenaran Pendidikan Islam: Pengetahuan, Kepercayaan, Relativitas, Nilai dan Moralitas," *Jurnal Ilmu Humaniora dan Politik 2* (2022): 117.

²⁶Carlos Flavian dan Miguel Guinaliu, "Kepercayaan Konsumen, Persepsi Keamanan, dan Kebijakan Privasi: Tiga Elemen Dasar Loyalitas terhadap Situs Web," *Industrial Management and Data Systems* 106, no. 5 (2006): 601–620.

²⁷Muhammad Jafar, *Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, edisi revisi (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2012), 45.

Maka dari itu, kepercayaan adalah kepercayaan antara pihak dengan pihak yang lain terutama dalam hal bisnis/pemasaran karena ini merupakan hal yang sangat penting untuk konsumen suatu bisnis/pemasara. Juga kepercayaan yang merupakan rasa percaya Nasabah pada perbankan karena Nasabah merasa yakin pihak perbankan mampu memberikan nilai melebihi rapannya.²⁸

Kepercayaan dalam konteks bisnis dan pemasaran merupakan landasan penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumennya. Kepercayaan terbentuk dari persepsi terhadap keandalan, integritas, kepedulian terhadap konsumen, dan kredibilitas kualitas yang dimiliki suatu pihak. Dalam dunia perbankan, kepercayaan tercipta ketika nasabah merasa yakin bahwa layanan yang diberikan tidak hanya dapat diandalkan, tetapi juga mampu memenuhi harapan secara konsisten dan transparan.

D. Faktor – faktor Membentuk Kepercayaan dan Jenis Kepercayaan

Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan yaitu:

Pertama, kemampuan. Karena kepercayaan adalah dominan khusus, individu membutuhkan kepercayaan pada kinerja. Faktor pengalaman dan bukti kinerja akan menjadi dasar munculnya kepercayaan orang lain

²⁸Noviana Nurul Ulfah, Taufik Rahman, dan Kiswanul Arifin, "Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BPR Muara Uya," Jurnal JAPB 3, no. 2 (2020): 481.

terhadap individu. kemampuan meliputi kompetensi, pengalaman, persetujuan institusi, dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan.

Kedua, Integritas. Integritas terlihat dari konsistensi antara tuturan dan tindakan tutur serta nilai-nilai yang dimilikinya. Kejujuran saja tidak cukup untuk menjelaskan integritas, namun integritas memerlukan tekad angkat dengan tekanan. Integritas dapat ditampilkan dari sudut pandang keadilan, pemenuhan, loyalitas, keterbukaan, ketergantungan dan keandalan.

Ketiga, Kebaikan. Kebaikan berhubungan dengan niat. Kehadiran minat pada satu orang dalam interaksi dengan orang lain. Halaman memberitahunya untuk memikirkan orang lain, dan memberinya percaya atau tidak pada kebijakan termasuk perhatian, empati, kepercayaan, dan penerimaan kekuasaan.

Kehadiran beberapa faktor yang disebutkan dapat diselesaikan. Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan antara individu dan lainnya adalah faktor untuk kompetensi, integritas dan faktor yang baik. Banyak pendapat para ahli dalam penulis akan menjelaskan analisis penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh para peneliti dan ahli lainnya.²⁹

Jenis-jenis kepercayaan yaitu:

Keyakinan tentang sifat-sifat suatu benda, yaitu pengetahuan, suatu benda yang mempunyai sifat-sifat khusus. Konsumen

²⁹Khan dan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, Pustaka Ilmu, (2019), 65.

mengasosiasikan suatu atribut dengan objek tertentu, seperti orang, produk, atau layanan, dan menunjukkan apa yang dia ketahui. Ketentuan atribut mencari seseorang dengan layanan produk lain untuk menyelesaikan setiap masalah yang muncul dan memenuhi kebutuhan konsumen. Produk mempunyai atribut yang menawarkan manfaat yang terkenal. Keyakinan manfaat merujuk pada penilaian konsumen terhadap seberapa jauh atribut tertentu menghasilkan atau memberikan manfaat tertentu. Kepercayaan terhadap keunggulan suatu benda merupakan persepsi konsumen mengenai seberapa besar suatu produk, orang, atau jasa tertentu menawarkan manfaat tertentu.³⁰

Kepercayaan terbentuk melalui tiga unsur utama, yaitu kemampuan, integritas, dan kebaikan. Kemampuan mencerminkan kompetensi dan pengalaman yang dapat diandalkan, integritas terlihat dari keselarasan antara nilai dan tindakan, sedangkan kebaikan mencakup niat baik, empati, dan perhatian terhadap orang lain. Selain itu, kepercayaan juga berkaitan dengan keyakinan konsumen terhadap sifat, manfaat, dan keunggulan suatu produk atau layanan, yang dinilai mampu memenuhi kebutuhan serta memberikan nilai sesuai harapan.

³⁰Agustinus Widyartono, "Pengaruh Faktor-Faktor dalam Trust dan Perceived Value terhadap E-WOM pada Situs Belanja Online di Kota Palembang," artikel, vol. 32, no. 5.

E. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Nasabah adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam pembentukan persepsi positif nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif menjadi indikator utama yang dinilai oleh nasabah dalam berinteraksi dengan bank. Nasabah cenderung mempercayai institusi yang mampu memberikan solusi atas kebutuhan finansial mereka secara efisien dan profesional.³¹

2. Reputasi Bank

Reputasi Bank juga memainkan peran besar dalam membangun kepercayaan. Reputasi dibentuk melalui pengalaman nasabah, pemberitaan di media, serta penilaian dari lembaga-lembaga pemeringkat. Reputasi yang positif menciptakan persepsi keamanan dan keandalan yang lebih tinggi.³²

3. Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi menjadi perhatian utama di era digital. Dengan meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital seperti

³¹Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2 (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 159.

³²Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2016), 181.

mobile banking dan internet banking, keamanan sistem informasi menjadi krusial.³³

Kepercayaan nasabah terhadap bank dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, di antaranya kualitas pelayanan, reputasi lembaga, dan keamanan transaksi. Pelayanan yang cepat dan profesional menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Reputasi yang baik menumbuhkan rasa aman dan keandalan, sementara sistem keamanan yang terjamin pada layanan digital menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan di tengah kemajuan teknologi perbankan.

F. Kepercayaan Digital

Kepercayaan digital dapat disebut sebagai kepercayaan pemangku kepentingan terhadap kemampuan pelaku teknologi, dan proses membangun jaringan bisnis yang andal dan aman. Mereka menemukan bahwa kepercayaan digital secara signifikan meningkatkan keterbukaan terhadap inovasi. Selain itu, realisasi kapasitas serap, potensi kapasitas serap, dan organisasi teknologi mediasi hubungan antara kepercayaan digital dan inovasi terbuka suatu perusahaan.

Kepercayaan digital mengacu pada hubungan antara seseorang dan badan intelijen independen yang sebelumnya terdaftar di lingkungan digital. Dalam lingkungan digital, seseorang mempercayai agen, hal ini

³³Rini Yulfiah, "Pengaruh Keamanan dan Kemudahan terhadap Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 10, no. 1 (2020): 33–45.

menunjukkan bahwa agen dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari prinsipal dengan melakukan perdagangan atas nama prinsipal di lingkungan digital, mengoptimalkan interaksi antara pembeli dan penjual pasti akan berujung pada keracunan konsep transaksi. Transaksi dalam lingkungan ini bukanlah fakta dari setiap transaksi melainkan seseorang yang memilih agen.

Model kepercayaan merupakan salah satu model pertama di dunia digital agen tal. Dalam model ini, tiga jenis hubungan kepercayaan dapat didefinisikan: kepercayaan antar agen manusia, kepercayaan antar agen antara agen buatan dan agen manusia, dan kepercayaan antara agen buatan. Karena model ini dapat mendefinisikan tiga hubungan kepercayaan yang berbeda, maka ini adalah model kepercayaan digital.³⁴

Maka dari itu, kepercayaan digital secara signifikan meningkatkan keterbukaan inovasi. Kepercayaan digital mengacu pada hubungan antara seseorang dan agen intelijen independen yang mantap terdaftar di lingkungan digital. Dalam lingkungan digital, seseorang mempercayai sesuatu agen dan dari agen mereka bisa lebih percaya dengan digital. Dalam model ini, tiga jenis hubungan kepercayaan dapat didefinisikan: kepercayaan antar agen manusia, kepercayaan agen antara agen buatan dan agen manusia, dan kepercayaan antara agen buatan.

³⁴Yuanyuan Guo, "Digital Trust and the Reconstruction of Trust in the Digital Society: An Integrated Model Based on Trust Theory and Expectation Confirmation Theory," *Digital Government: Research and Practice* 3, no. 4, artikel 26 (2022): 3.

G. Elemen Kepercayaan

Elemen kepercayaan dibagi menjadi lima (5) bagian di antaranya sebagai berikut :

- a. Konsistensi. Sebuah konsep yang umum dalam definisi kepercayaan. Konsisten berarti pesan yang disampaikan kepada khalayak yang berbeda (misalnya orang tua, staf medis, pelajar, dan masyarakat) memiliki makna yang sama. Prediktabilitas juga mengurangi tingkat
- b. Ancaman yang dirasakan, dan kontra. Oleh karena itu, Konsistensi dapat menciptakan rasa aman yang lebih besar. Meskipun demikian, Konsistensi saja tidak cukup untuk membangkitkan kepercayaan.
- c. Kasih sayang. Kepedulian berperan penting dalam membangun kepercayaan, karena hubungan tanpa rasa aman cenderung dihindari. Ketika seseorang merasa dilindungi dan tidak dirugikan, mereka lebih bersedia terlibat. Sikap ini juga mencerminkan perhatian terhadap lingkungan sosial yang lebih luas seperti keluarga, teman, dan rekan kerja.
- d. Komunikasi. Meminta umpan balik mencerminkan keterbukaan dan mendorong terbentuknya kepercayaan karena melibatkan kerentanan tanpa takut disalahgunakan. Kesetiaan terhadap ketidakhadiran, kejelasan harapan, kesediaan untuk meminta maaf, serta pemberian umpan balik yang jujur merupakan tindakan yang memperkuat kepercayaan. Keterbukaan dalam berbagi informasi juga

menunjukkan keyakinan bahwa informasi tersebut tidak akan dimanfaatkan secara negatif.

- e. Koptensi. Mengkomunikasikan niat baik secara konsisten adalah penting dan tidak cukup untuk mengembangkan kepercayaan tanpa perilaku yang sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan tersebut. Kompetensi, diartikan sebagai pelaksanaan tanggung jawab peran individu yang sangat penting.

Kepercayaan terbentuk melalui kombinasi dari konsistensi, kasih sayang, komunikasi, dan kompetensi. Konsistensi membantu menciptakan rasa aman karena pesan yang disampaikan tetap seragam kepada semua pihak. Kasih sayang memperkuat hubungan melalui kepedulian dan rasa saling melindungi. Komunikasi yang terbuka mencerminkan kejujuran dan kesiapan menerima umpan balik tanpa rasa takut. Sementara itu, kompetensi menunjukkan kemampuan nyata dalam menjalankan tanggung jawab secara profesional. Keempat elemen ini saling mendukung dalam membangun kepercayaan yang kuat dan berkelanjutan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan ini yaitu metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial dengan mendalam melalui pengumpulan data yang bersifat naratif.³⁵ Penelitian kualitatif adalah suatu metode ilmiah yang berfokus pada pengungkapan makna di balik perilaku, pengalaman, dan interaksi sosial manusia.³⁶ Pendekatan kualitatif dipilih untuk menggali pengalaman, persepsi, serta tantangan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi Wondr By BNI secara mendalam. Penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai fenomena yang terjadi secara sistematis dan faktual.³⁷

Alasan penulis memilih pendekatan kualitatif dalam penelitian ini karena metode tersebut memberikan kesempatan untuk memahami pola interaksi secara mendalam, serta mengamati langsung aktivitas pegawai di Bank BNI Makale.

³⁵Eko Susanto, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: deepublish, (2019), 63.

³⁶Pauzi M, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 54.

³⁷Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017),

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Penelitian ini dilakukan di Bank BNI Makale, Jl. Merdeka No.10, Tondon Mamullu, Kec. Makale, Kabupaten Tana Toraja, Sulawesi Selatan. Lokasi ini merupakan tempat penulis Kuliah Kerja Lapangan (KKL). Alasan penulis memilih tempat ini karena penulis melihat bahwa di BNI ini terdapat kendala nasabah saat mengetahui aplikasi baru yang diluncurkan pihak Bank Bni.

2. Waktu

Penelitian dilaksanakan semenjak bulan Mei-Juni. Penelitian awal dilakukan dengan mencari berbagai literature-literatur, baik itu yang bersumber dari buku-buku, artikel-artikel dan jurnal yang sekaitan dengan judul penelitian, kemudian penelitian berikutnya yaitu penelitian lapangan yang akan dilaksanakan pada tanggal dikeluarkannya ijin penelitian.

C. Narasumber/Informan

Untuk pengumpulan data yang akurat sekaitan dengan penelitian ini, maka tentu dibutuhkan informan. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah beberapa pegawai dan nasabah bank BNI Makale.

D. Jenis Data

Untuk memperoleh informasi data, maka sumber data dalam penelitian diperoleh melalui narasumber atau informan yang diwawancarai sebagai sumber utama data.

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung melalui kegiatan wawancara dan observasi di lokasi tempat penelitian berlangsung.³⁸

2. Data sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, biasanya melalui sumber-sumber tertulis seperti buku, literature ilmiah, dan dokumen lainnya, yang berfungsi sebagai pelengkap untuk memperkuat data primer yang telah dikumpulkan sebelumnya.³⁹

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif, sehingga teknik pengumpulan data diarahkan pada penggalian informasi secara mendalam terhadap pengalaman dan respon pengguna aplikasi Wondr by BNI.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu:

³⁸Hamid Patilima, *Metode penelitian Kualitattif* (Bandung: Alfabeta, 2011)

³⁹Husein Umar, *Metodologi Penelitian untuk skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 42.

1. Wawancara

Wawancara adalah sejumlah informan yang merupakan pengguna untuk menggali persepsi, tantangan, dan pengalaman yang mereka alami selama menggunakan aplikasi, terutama yang berkaitan dengan kepercayaan terhadap layanan BNI.⁴⁰ Dalam hal ini peneliti dapat memperoleh data melalui wawancara dari beberapa narasumber di tempat penelitian.

2. Observasi

Pengumpulan data melalui observasi untuk memperoleh pemahaman langsung mengenai perilaku pengguna saat mengakses aplikasi, termasuk respon mereka terhadap fitur yang tersedia. Melalui pengamatan ini, peneliti dapat menangkap data factual dalam konteks alami.⁴¹ Peneliti dapat melaksanakan observasi langsung untuk memperoleh data dan memahami secara langsung dengan data yang di butuhkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dapat dilakukan dengan pengambilan gambar yang akan menjadi sebuah bukti yang berkaitan dengan penelitian secara langsung. Gambar-gambar yang dihimpun dalam proses ini berfungsi sebagai bahan pendukung yang mempresentasikan data lapangan,

⁴⁰Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018) 180.

⁴¹Nawawi Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2015), 95.

sehingga dapat memperkuat validasi hasil penelitian. Kemudian dengan dilakukannya proses dokumentasi peneliti dapat memperoleh bukti yang lebih akurat.

F. Teknis Analisis Data

Analisis data yaitu mencakup kegiatan penyusunan serta pemilihan informasi secara terstruktur, yang bersumber dari hasil wawancara, catatan di lapangan, dokumentasi, dan observasi, untuk kemudian ditafsirkan secara menyeluruh.⁴²

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan awal dalam menganalisis informasi, yakni dengan menyerhanakan serta memilah data yang diperoleh, hanya mempertahankan bagian-bagian yang relevan dan signifikan. Langkah ini membantu peneliti dalam menyusun gambaran yang lebih terarah untuk proses pengumpulan dan pemahaman data secara keseluruhan.⁴³ Proses penyederhanaan kata ini sangat membantu peneliti dalam memperoleh banyangan yang jelas untuk mempermudah pengumpulan Data.

⁴²Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 288.

⁴³Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Jonny Saldana. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publications, 2014.

2. Penyajian Data

Dalam proses penelitian, penyajian data merupakan bagian integral yang berkaitan erat dengan tahap awal pengumpulan data. Penyusunan data disajikan secara sistematis dan terstruktur agar memudahkan peneliti dalam memahami pola-pola hubungan yang ada, sekaligus menunjang proses analisis, penafsiran makna, dan penarikan kesimpulan pada tahapan berikutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan berdasarkan hasil temuan yang telah dianalisis, disertai dengan proses validasi untuk memastikan keabsahan dari temuan tersebut.⁴⁴ Melakukan perbandingan antara jawaban responden dengan konteks makna konseptual yang berkaitan dengan fokus masalah penelitian merupakan bagian penting dalam evaluasi data. Tahap ini juga mencakup upaya menafsirkan serta memperjelas informasi yang diperoleh dari hasil pengumpulan data lapangan.

G. Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif, sangat penting bagi peneliti untuk menjamin keabsahan data. Keabsahan data akan membuat data yang diperoleh dari penelitian sesuai dengan fenomena yang diamati.

⁴⁴Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Jonny Saldana. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook.* (California: SAGE Publications, 2014), 277.

Dalam penelitian ini, untuk memvalidasi data dilakukan beberapa langkah antara lain:

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Oleh karena itu peneliti menggunakan triangulasi sumber agar dapat membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang di peroleh di lapangan dan dari berbagai sumber-sumber yang relevan.⁴⁵

Triangulasi sumber penting digunakan dalam penelitian untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya. Dengan membandingkan informasi dari pihak atau sumber, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih objektif dan memperoleh gambaran yang lebih objektif dan menghindari kesalahan dalam penafsiran data.

2. Ketekunan Observasi

Ketekunan observasi adalah peneliti secara hati-hati, dan terus menerus melakukan observasi lanjutan untuk menjamin terjaminnya urutan data dan peristiwa dalam penelitian secara pasti dan sistematis. Proses ini dilakukan secara berulang dan cermat guna menjamin validasi

⁴⁵Lexy Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, revisi, (Rosda, 1988) halaman 330

informasi yang memperoleh di lapangan.⁴⁶ Ketekunan observasi dilakukan agar data sesuai dengan kenyataan di lapangan. Dengan pengamatan yang berulang dan taliti, peneliti dapat memastikan urutan peristiwa berlaian secara logis dan mendukung validitas hasil penelitian.

H. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	BulanKe:					
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
1.	Penyusunan Proposal						
2.	Bimbingan Proposal						
3.	Ujian Proposal						
4.	Pelaksanaan Penelitian						
5.	Pengelolaan dan analisis data						
6.	Tahap Pelaporan						
7.	Ujian Skripsi						

⁴⁶Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R&D (Bandung: Alfabeta, 2017),

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara terhadap tujuh responden, yakni: Bertho Juniawan Lie sebagai Manager (Informan 1), Yunita sebagai Customer Service (Informan 2), Rismala sari Sapar di bidang pemasaran (Informan 3), Ita Milanium K Allo sebagai Bancassurance Specialist (Informan 4), Hizkiawati sebagai Nasabah (Informan 5), Jenita Ria sebagai nasabah (Informan 6) dan Intanprasasti sebagai nasabah (Informan 7). Adapun hasil wawancara sebagai berikut;

1. Hambatan Teknis

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 5, diperoleh gambaran bahwa, koneksi internet yang tidak stabil menjadi hambatan teknis yang mengganggu kenyamanan saat menggunakan aplikasi Wondr by BNI terutama saat transaksi penting. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran dan menunjukkan perlunya kestabilan jaringan serta fitur pendukung seperti mode ringan agar aplikasi tetap responsif. Pengguna cenderung menunggu sejenak saat aplikasi lambat, lalu mencoba menutup dan membuka kembali, atau memeriksa koneksi. Jika tidak

membalik, penggunaan dihentikan sementara dan dialihkan ke layanan alternatif seperti aplikasi lain atau website resmi.⁴⁷

Informan 7 mengatakkan bahwa pengguna mengaku tidak mengalami kendala teknis selama menggunakan aplikasi Wondy by BNI. Meski begitu, potensi terjadinya gangguan dinilai dapat menimbulkan kekecewaan dan memengaruhi kepercayaan terhadap layanan digital BNI.⁴⁸

Menurut Informan 2, proses aktivasi aplikasi Wondr by BNI terkendala apabila data e-KTP nasabah tidak sesuai, terutama akibat perubahan data diri yang belum diperbarui di sistem Dukcapil. Hal ini juga berdampak pada proses verifikasi wajah yang menjadi bagian dari prosedur keamanan aplikasi. Meskipun demikian, sistem verifikasi yang ketat justru memberikan perlindungan maksimal bagi nasabah, karena mencegah potensi penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.⁴⁹

Aplikasi Wondr by BNI menunjukkan keunggulan dalam aspek keamanan, namun masih terdapat hambatan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil dan kendala verifikasi data. Kondisi ini memengaruhi kenyamanan serta menimbulkan potensi penurunan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital.

⁴⁷Hizkiawati, wawancara oleh penulis, 5 juni 2025.

⁴⁸Jenita Ria, Hasil wawancara oleh penulis, 17 Juni 2025.

⁴⁹Yunita, Hasil Wawancara oleh penulis, 17 Juni 2025.

2. Literasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas memberikan penjelasan secara sabar dan jelas, serta mengarahkan nasabah untuk mengakses informasi dari kanal resmi BNI. Edukasi dilakukan dengan bahasa sederhana dan contoh yang mudah dipahami, bahkan dengan pendampingan langsung agar nasabah lebih percaya diri menggunakan aplikasi.⁵⁰

Wawancara dengan informan 2, baiknya merespons keluhan nasabah dengan empati tanpa menyela, disertai permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Solusi kemudian disampaikan sesuai prosedur, dengan memastikan nasabah mendapatkan penanganan yang tepat dan memuaskan.⁵¹

Melalui wawancara dari informan 7 bahwa, Fitur-fitur dalam aplikasi dinilai cukup mudah dipahami, meskipun beberapa istilah atau fungsi tertentu masih memerlukan penjelasan tambahan bagi pengguna aplikasi Wondr by BNI. Kehadiran tutorial atau panduan singkat menjadi dukungan yang sangat membantu dalam memahami penggunaan aplikasi secara lebih efektif.⁵²

Pelayanan yang diberikan petugas menunjukkan sikap komunikatif dan empatik, sehingga mampu membangun kenyamanan

⁵⁰Rismala Sari Sapar, Wawancara oleh penulis, 3 Juni 2025.

⁵¹Yunita, Hasil Wawancara oleh penulis, 4 Juni 2025.

⁵²Intanprasasti, Hasil Wawancara oleh penulis, 5 juni 2025.

dan rasa percaya nasabah. Pendampingan langsung, penggunaan bahasa yang sederhana, serta keberadaan panduan dalam aplikasi menjadi faktor penting yang mendukung pemahaman nasabah dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI. Dukungan tersebut mencerminkan komitmen dalam memberikan layanan yang mudah diakses dan ramah pengguna.

3. Keamanan dan Privasi

Wawancara Informan 3, mengemukakan pihak layanan bank selalu menginformasikan kepada nasabah bahwa sistem digital telah dilengkapi dengan lapisan pengamanan yang kuat untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data. Selain itu, nasabah secara rutin diingatkan agar tidak memberikan informasi pribadi atau data sensitif apa pun kepada pihak lain, termasuk kepada petugas bank, demi menghindari risiko penyalahgunaan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.⁵³

Hasil penelitian Informan 2, menunjukkan bahwa dalam situasi gangguan jaringan, petugas memberikan informasi yang menenangkan kepada nasabah, dengan menyarankan alternatif pengecekan saldo melalui ATM atau pencetakan buku rekening. Tindakan ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan informasi nasabah tetap terpenuhi meskipun layanan digital mengalami kendala.⁵⁴

⁵³Rismala Sari Sapar, wawancara oleh penulis, 4 juni 2025

⁵⁴Yunita, wawancara oleh penulis, 4 Juni 2025.

Upaya menjaga keamanan data nasabah melalui sistem layanan digital yang dilengkapi lapisan pengamanan menunjukkan keseriusan dalam membangun kepercayaan. Sikap proaktif petugas dalam mengedukasi nasabah terkait keamanan informasi, serta pemberian solusi alternatif saat terjadi gangguan jaringan, mencerminkan pelayanan yang responsif dan bertanggung jawab. Pendekatan ini memperkuat hubungan antara nasabah dan bank dalam menghadapi tantangan layanan digital.

4. Kepercayaan (Integritas)

Hasil penelitian Informan 5, pengguna menilai bahwa aplikasi Wondr by BNI telah menyampaikan informasi secara jelas, terbuka, dan sesuai dengan kenyataan. Selama penggunaan, tidak ditemukan adanya rasa kecewa atau perasaan tertipu terhadap isi maupun cara penyampaian informasi dalam aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dan kejujuran dalam layanan telah dijaga dengan baik, sehingga mampu membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital yang diberikan oleh BNI.⁵⁵

Hasil penelitian Informan 2, menunjukkan bahwa upaya menjaga integritas layanan digital dilakukan BNI dengan menyajikan informasi yang akurat, jelas, dan tidak menyesatkan melalui aplikasi Wondr. Seluruh konten dalam aplikasi telah melalui proses verifikasi dan pembaruan sistem secara berkala untuk memastikan keandalannya.

⁵⁵Hizkiawati, wawancara oleh penulis, 5 juni 2025.

Langkah ini dinilai efektif dalam membangun kepercayaan nasabah, karena memberikan jaminan transparansi dan kemudahan dalam memperoleh informasi yang valid serta sesuai dengan harapan.⁵⁶

Transparansi dan kejujuran dalam penyampaian informasi melalui aplikasi Wondr by BNI terbukti mampu membangun rasa percaya dan kepuasan pengguna. Penyajian informasi yang akurat, jelas, serta didukung oleh sistem pembaruan yang berkelanjutan memperkuat integritas layanan digital. Hal ini mencerminkan komitmen BNI dalam memberikan pengalaman perbankan yang dapat di andalkan dan sesuai dengan harapan nasabah.

5. Kekhawatiran Bisnis/Pemasar

Hasil penelitian Informan 1, menunjukkan bahwa aplikasi Wondr by BNI merupakan sistem digital yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara online tanpa harus datang ke kantor bank. Pihak bank berupaya menyampaikan informasi secara bijak bahwa sistem yang digunakan telah dirancang aman, selama nasabah mengikuti arahan dan petunjuk yang telah disediakan. Selain itu, nasabah juga diarahkan untuk mengakses informasi melalui website resmi dan menghubungi layanan BNI Call jika mengalami kendala.⁵⁷

⁵⁶Yunita, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2025.

⁵⁷Bertho Juniawan Lie, wawancara oleh penulis, 3 Juni 2025.

Hasil penelitian Informan 2, ditemukan bahwa pernah terjadi kasus penyalahgunaan data, namun hal tersebut bukan disebabkan oleh sistem aplikasi Wondr by BNI, melainkan karena kelalaian nasabah sendiri yang secara sadar memberikan informasi pribadi kepada pihak yang menghubungi melalui telepon. Situasi ini menunjukkan pentingnya edukasi berkelanjutan kepada nasabah agar tidak sembarangan membagikan data pribadi kepada pihak yang tidak resmi.⁵⁸

Aplikasi Wondr by BNI memudahkan transaksi digital dengan sistem yang aman selama nasabah mengikuti petunjuk penggunaan. Kasus penyalagunaan data lebih disebabkan oleh kelalaian pengguna dalam menjaga informasi pribadi. Hal ini menegaskan perlunya edukasi berkelanjutan agar nasabah lebih memahami risiko dan pentingnya menjaga keamanan data.

6. Kredibilitas Kualitas

Berdasarkan hasil wawancara informan 4, aplikasi Wondr by BNI dinilai memiliki kinerja yang stabil, ditandai dengan respon yang cepat, minim gangguan sistem, serta tidak mengalami kendala seperti penutupan aplikasi secara tiba-tiba. Pembaruan sistem yang dilakukan secara berkala, disertai notifikasi resmi dari BNI, mencerminkan adanya komitmen dalam menjaga kualitas layanan serta keamanan aplikasi. Hal

⁵⁸Yunita, wawancara oleh penulis, 3 Juni 2025.

ini turut memperkuat kepercayaan nasabah terhadap konsistensi dan integritas layanan digital yang disediakan.⁵⁹

Kemudahan penggunaan aplikasi Wondr by BNI juga tercermin dari adanya fitur-fitur edukatif di dalam sistem, seperti tutorial, panduan penggunaan. Kehadiran fitur tersebut dinilai mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna, khususnya bagi nasabah baru, karena membantu mereka memahami cara kerja aplikasi secara mandiri. Hal ini turut membangun rasa percaya diri dalam menggunakan layanan digital dan memperkuat kepercayaan terhadap aplikasi tersebut.⁶⁰

Layanan dan fitur yang tersedia dalam aplikasi Wondr by BNI dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan transaksi nasabah dalam kegiatan sehari-hari. Meskipun demikian, terdapat harapan agar aplikasi ini terus dikembangkan, khususnya dengan menambahkan fitur seperti pengingat tagihan, yang dianggap dapat memberikan nilai tambah dalam membantu nasabah mengelola keuangan secara lebih efektif.⁶¹

Aplikasi Wondr by BNI menunjukkan kinerja yang stabil dan responsif, didukung oleh pembaruan sistem berkala serta fitur edukatif yang membantu pemahaman pengguna. Layanan yang tersedia dinilai telah memenuhi kebutuhan transaksi harian, sekaligus membangun rasa percaya dan kenyamanan. Harapan terhadap penambahan fitur tertentu

⁵⁹Ita Milanium K Allo, wawancara oleh penulis, 10 Juni 2025.

⁶⁰Yunita, wawancara oleh penulis, 10 Juni 2025.

⁶¹Intanprasasti, wawancara oleh penulis, 5 Juni 2025.

mencerminkan kepuasan yang disertai keinginan akan pengembangan lebih lanjut.

B. Analisis Penelitian

Dalam penggunaan aplikasi digital seperti Wondr by BNI, faktor teknis memiliki peran penting dalam menjamin kenyamanan dan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa Informan menyampaikan bahwa kestabilan koneksi internet menjadi salah satu tantangan utama yang memengaruhi kelancaran dalam menggunakan aplikasi. Ketika nasabah ingin melakukan transaksi dan jaringan mengalami gangguan, muncul rasa khawatir akan kegagalan transaksi atau keterlambatan proses. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi kelancaran teknis, tetapi juga secara langsung berdampak pada persepsi keandalan layanan digital yang ditawarkan oleh bank.

Terdapat perbedaan pengalaman antar pengguna lansia tidak paham sistem digital dan yang paham sistem digital. Hasil penelitian menyatakan bahwa, beberapa Informan tidak mengalami gangguan teknis selama menggunakan aplikasi Wondr by BNI, Namun ada beberapa yang mengalami kendala, seperti koneksi internet melambat, telepon seluler tidak mendukung. Beberapa nasabah menyikapi masalah teknis dengan mencoba solusi pribadi seperti menunggu, memeriksa koneksi, atau bahkan menutup dan membuka ulang aplikasi. Bila tidak ada perbaikan, mereka akan beralih ke jalur alternatif seperti website resmi. Hal ini menunjukkan pentingnya

peran sistem yang adaptif, seperti fitur “mode ringan” yang dapat menyesuaikan kondisi jaringan agar cepat memberikan respon dengan baik.

Hambatan teknis yang menyatakan bahwa gangguan sistem dan kendala jaringan dapat berdampak pada nasabah. Walaupun adanya hambatan teknis yang dikatakan ini menurunkan kepercayaan konsumen, namun ditemukan bahwa konsumen dapat mencari solusi secara mandiri. Dalam konteks ini, kepercayaan terhadap aplikasi digital tidak hanya dibentuk oleh konten dan tampilan layanan, tetapi juga oleh pengalaman teknis pengguna saat mengaksesnya. Ketika aplikasi tidak mampu memberikan stabilitas dan keandalan, terutama dalam kondisi kritis atau lokasi tertentu, maka kepercayaan yang telah dibangun bisa melemah.⁶² Namun pada kondisi ini di BNI itu sudah baik, yang mengalami gangguan teknis itu hanya beberapa. Oleh karena itu, aspek efektif dan efisien teknis menjadi keharusan jika ingin mempertahankan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital BNI.

Kemampuan digital nasabah menjadi salah satu faktor penentu dalam keberhasilan penggunaan aplikasi perbankan digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa BNI, melalui petugasnya, berupaya memberikan edukasi yang baik kepada nasabah. Edukasi disampaikan secara sederhana, disesuaikan dengan tingkat pemahaman masing-masing pengguna.

⁶²Rizky Andika, *Tantangan Teknologi Perbankan di Era Digital*, (Jakarta: Granmedia Digital, 2022), 45.

Komunikasi dilakukan secara sabar dan tidak terburu-buru, dengan memberi contoh langsung dan bahkan mendampingi nasabah saat pertama kali menggunakan aplikasi. Upaya ini memperlihatkan komitmen untuk tidak hanya menyediakan layanan digital, tetapi juga memberdayakan pengguna dalam mengaksesnya secara mandiri dan percaya diri.

Di sisi lain, dalam menangani keluhan atau kendala teknis yang dihadapi pengguna, petugas menunjukkan sikap empatik. Mereka tidak hanya memberikan solusi sesuai prosedur, tetapi juga menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. Hal ini memberi kesan bahwa pendekatan pelayanan tidak bersifat kaku atau teknis semata, melainkan turut memperhatikan aspek emosional dan psikologis pengguna. Keberadaan fitur tambahan dalam aplikasi seperti tutorial penggunaan atau panduan interaktif juga turut menunjang literasi digital nasabah. Bagi pengguna baru, fitur semacam ini menjadi jembatan penting dalam proses adaptasi terhadap layanan digital yang sebelumnya belum familiar.

Sesuai hasil penelitian bahwa literasi digital yang rendah juga menjadi kendala yang signifikan, karena perlu adanya tingkat edukasi terhadap nasabah terutama dari kalangan lansia dan masyarakat dengan latar belakang terbatas. Dilihat dari pengalaman kesulitan nasabah dalam menggunakan aplikasi wondr by BNI, pihak bank menunjukkan sikap empatik. Pihak BNI memberikan arahan yang mudah dipahami oleh Nasabah kalangan lansia agar lebih mudah memahami fitur yang terdapat

di dalam Aplikasi Wondr by BNI sehingga proses aktivasi berjalan dengan baik.

Isu keamanan dan perlindungan data menjadi sangat penting dalam konteks layanan perbankan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak bank secara aktif menyampaikan kepada nasabah mengenai sistem keamanan berlapis yang telah diterapkan dalam aplikasi Wondr by BNI. Sistem ini dirancang untuk menjaga kerahasiaan data nasabah dan menghindari potensi penyalahgunaan informasi pribadi. Komunikasi ini tidak hanya meningkatkan rasa aman, tetapi juga memperlihatkan adanya transparansi dari pihak BNI dalam menjelaskan bagaimana data nasabah dikelola dan dilindungi.

Dalam kondisi tertentu seperti gangguan jaringan, petugas tidak hanya berfokus pada penyelesaian teknis, melainkan juga memberikan rasa tenang kepada nasabah. Mereka menyarankan alternatif seperti pengecekan saldo melalui ATM atau mencetak buku rekening sebagai solusi sementara. Pendekatan seperti ini memperlihatkan bahwa keamanan informasi tidak hanya ditentukan oleh sistem teknologi, melainkan juga oleh sikap responsif dan empatik dari pihak BNI. Selain itu, edukasi terus-menerus juga diberikan kepada nasabah untuk tidak memberikan informasi pribadi kepada pihak luar, termasuk kepada oknum yang mungkin menyamar sebagai petugas bank. Ini menjadi bagian penting dari sistem perlindungan konsumen di era digital.

Kekhawatiran terhadap keamanan data dan risiko penipuan siber menjadi alasan utama sebagian masyarakat enggan menggunakan layanan perbankan digital. Teori ini menyebut bahwa meskipun sistem seperti verifikasi dua langkah dan enkripsi sudah tersedia, rasa aman belum sepenuhnya terbentuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak BNI merespon hal ini dengan menjelaskan sistem keamanan berlapis kepada nasabah, yang memberikan ketenangan dan menumbuhkan rasa percaya. Transparansi ini menjadi langkah penting dalam mengurangi keraguan dan menunjukkan keseriusan bank dalam menjaga kerahasiaan data.

Selain itu, saat terjadi gangguan seperti koneksi lambat atau aplikasi tidak bisa diakses, petugas tidak hanya memberi solusi teknis, tapi juga menenangkan nasabah dengan cara yang sopan dan membantu. Nasabah juga sering diingatkan agar tidak mudah membagikan informasi pribadi ke pihak lain.⁶³ Hal seperti ini sebenarnya sangat berpengaruh, karena membuat nasabah merasa dilindungi. Jadi, kepercayaan terhadap layanan digital tidak hanya soal sistem yang canggih, tapi juga soal perhatian dan sikap dari pihak bank dalam melayani nasabah dengan baik.

Integritas layanan digital tercermin dari cara aplikasi menyampaikan informasi kepada penggunanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Wondr by BNI dinilai telah mampu menyampaikan informasi secara

⁶³Dwi Nugroho, Keamanan dalam Mobile Banking, Jurnal Teknologi dan keamanan siber, vol. 3 No. 1 (2020) 25.

terbuka dan tidak menyesatkan. Pengguna merasa bahwa semua konten dalam aplikasi disusun dengan jelas dan konsisten dengan kenyataan di lapangan. Tidak ada pengalaman yang menimbulkan perasaan tertipu atau kecewa. Ini menunjukkan bahwa kejujuran dalam penyampaian informasi menjadi landasan penting dalam membangun loyalitas pengguna terhadap sistem digital yang digunakan.

Lebih jauh lagi, informasi yang disajikan melalui aplikasi tidak hanya akurat, tetapi juga diperbarui secara berkala. Proses pembaruan sistem secara rutin menunjukkan bahwa pihak BNI berkomitmen menjaga kualitas dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Setiap konten yang ditampilkan telah melalui proses verifikasi sebelum diunggah ke sistem. Hal ini tidak hanya memperkuat citra positif layanan, tetapi juga memberikan jaminan bahwa informasi yang diperoleh nasabah bersumber dari jalur resmi dan dapat dipertanggungjawabkan. Kejelasan dan keterbukaan ini pada akhirnya memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan digital BNI secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan integritas muncul ketika perusahaan atau penyedia layanan menyampaikan informasi secara jujur dan konsisten. Selain itu, pembaruan sistem yang dilakukan secara berkala menunjukkan adanya upaya menjaga kepercayaan melalui informasi yang selalu diperiksa

dan diperbarui.⁶⁴ Integritas layanan digital tercermin dari sejauh mana informasi yang disampaikan kepada pengguna sesuai dengan kondisi nyata yang dialami. Dalam konteks aplikasi Wondr by BNI, menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang disajikan dalam aplikasi mudah dipahami, transparan, dan tidak menyesatkan. Tidak ditemukan keluhan terkait informasi yang membingungkan atau berbeda dengan kenyataan di lapangan.

Dalam era digitalisasi perbankan, salah satu tantangan utama adalah membangun rasa aman bagi nasabah, khususnya dalam penggunaan layanan tanpa tatap muka langsung. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa BNI berupaya menenangkan kekhawatiran nasabah dengan menjelaskan bahwa sistem aplikasi telah dirancang secara aman. Selama nasabah mengikuti panduan dan prosedur yang disediakan, maka risiko dapat diminimalkan. Informasi ini juga diperkuat dengan arahan agar nasabah mengakses sumber resmi seperti website BNI dan layanan call center apabila menemui kendala.

Namun demikian, tetap ada kejadian yang mencerminkan risiko di pihak pengguna. Salah satu kasus yang ditemukan adalah penyalahgunaan data pribadi yang disebabkan oleh kelalaian nasabah sendiri dalam memberikan informasi kepada pihak yang menghubungi lewat telepon.

⁶⁴Risatri Gumahansyah, Hapzi Ali, Kasful Anwar Us, *Literature Review Sistem Berfikir kebenaran pendidikan Islam: Pengetahuan, Kepercayaan, Relativitas, Nilai dan Moralitas*. Jurnal Ilmu Humaniora dan Politik, vol.2 (2022) 117.

Meskipun kejadian tersebut tidak berkaitan langsung dengan sistem aplikasi Wondr, hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan digital tidak bisa hanya dibangun dari sisi teknologi saja, tetapi juga harus ditopang dengan edukasi menyeluruh kepada nasabah. Literasi mengenai keamanan data pribadi harus ditanamkan secara konsisten agar nasabah lebih waspada terhadap praktik penipuan yang semakin kompleks di era digital.

Dari hasil penelitian Informan dan kaitan dengan teori kekhawatiran bisnis/pemasar bahwa, komitmen yang dilaksanakan kuat terhadap pelanggan dengan selalu aktif menanggapi keluhan dan memberikan panduan jelas melalui kanal resmi saat muncul masalah.⁶⁵ Oleh karena itu, BNI menggambarkan orientasi pelanggan yang sejati, di mana pihak bank menempatkan nasabah sebagai pusat perhatian dan menjaga kepercayaan melalui pelayanan responsif dan prioritas terhadap kepuasan mereka.

Citra dan reputasi aplikasi perbankan digital sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap performa dan kualitas layanan yang diterima. Wawancara dengan informan menunjukkan bahwa aplikasi Wondr by BNI memiliki performa teknis yang stabil, responsif, dan minim gangguan. Aplikasi jarang mengalami crash atau penutupan mendadak, dan sistem diperbarui secara berkala. Proses pembaruan ini juga disertai dengan notifikasi resmi, yang menunjukkan bahwa pihak BNI tidak hanya menjaga

⁶⁵Risatri Gusmahansyah, Hapzi Ali, Kasful Anwar Us, *Literature Review Sistem Berfikir kebenaran pendidikan Islam: Pengetahuan, Kepercayaan, Relativitas, Nilai dan Moralitas*. Jurnal Ilmu Humaniora dan Politik, vol.2 (2022) 117.

performa teknis, tetapi juga transparan dalam proses perbaikan dan peningkatan sistem.

Tidak hanya dari sisi teknis, kredibilitas aplikasi juga diperkuat dengan fitur edukatif seperti tutorial penggunaan dan panduan layanan. Bagi nasabah baru, fitur ini membantu proses adaptasi dan meningkatkan kepercayaan diri dalam menggunakan layanan secara mandiri. Fitur-fitur yang tersedia juga telah dinilai mampu memenuhi kebutuhan transaksi harian, meskipun terdapat harapan agar aplikasi dikembangkan lebih lanjut, misalnya dengan menambahkan fitur pengingat tagihan. Harapan ini bukan menunjukkan ketidakpuasan, melainkan kepercayaan bahwa aplikasi ini memiliki potensi untuk terus berkembang dan semakin membantu nasabah dalam pengelolaan keuangan secara menyeluruh.

Kondisi ini sejalan dengan kekuatan sebuah perusahaan dalam membangun kepercayaan konsumen bergantung pada kemampuan mempertahankan kualitas layanan secara konsisten. Kemudian kualitas yang ada sebagai penyedia layanan digital tercermin dari kestabilan kemampuan aplikasi digital serta transparansi dalam setiap pembaruan sistem.⁶⁶ Hal ini memperlihatkan bahwa BNI tidak hanya fokus pada sisi teknis, tetapi juga membangun kepercayaan melalui komunikasi terbuka dan fitur yang memudahkan pengguna.

⁶⁶Sri Handayani, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), halaman 112.

Peningkatan penggunaan teknologi digital dalam layanan perbankan turut membawa tantangan tersendiri, khususnya dalam hal keamanan informasi. Salah satu ancaman terbesar yang dihadapi nasabah adalah penipuan siber yang dikemas dalam bentuk pesan-pesan umum seperti undangan pernikahan, denda pajak, atau notifikasi melalui WhatsApp dan SMS. Penipuan ini sering kali menargetkan nasabah yang belum memiliki pemahaman digital yang memadai, sehingga mereka mudah tergoda untuk mengakses tautan yang justru menjadi pintu masuk pencurian data. Kondisi ini mencerminkan bahwa seiring dengan perkembangan layanan digital, ancaman eksternal pun semakin kompleks dan membutuhkan perhatian serius.

Untuk menjawab tantangan tersebut, pihak BNI secara aktif mengedukasi nasabah agar lebih waspada dan tidak sembarangan membuka pesan dari sumber yang tidak jelas. Upaya ini bukan hanya sebagai bentuk tanggung jawab dalam menjaga keamanan pengguna, tetapi juga strategi untuk mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital yang ditawarkan. Peran edukasi menjadi sangat penting dalam membangun kesadaran digital, terutama di tengah masyarakat yang memiliki tingkat literasi teknologi yang beragam. Dengan pendekatan preventif semacam ini, bank tidak hanya menyediakan layanan yang canggih, tetapi juga menciptakan lingkungan digital yang lebih aman dan terpercaya bagi semua pengguna.

Tantangan keamanan siber menjadi semakin nyata seiring dengan berkembangnya layanan digital dalam industri perbankan. Semakin kompleks sistem yang dikembangkan, semakin besar pula peluang bagi pihak tidak bertanggung jawab untuk melakukan serangan, seperti perangkat pemeras yang menargetkan data pribadi atau sistem internal bank. Hal ini memperkuat pandangan bahwa pertumbuhan digital harus selalu diimbangi dengan perlindungan sistem keamanan yang memadai. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pun menegaskan bahwa bank memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pelanggan, bukan hanya sebagai bentuk kepatuhan regulasi, tetapi juga sebagai upaya menjaga kepercayaan publik. Dalam konteks ini, keamanan bukan sekadar fitur teknis, tetapi menjadi fondasi utama keberlangsungan layanan digital itu sendiri.⁶⁷

Hasil penelitian menemukan bahwa, cara meningkatkan kepercayaan nasabah adalah pihak BNI tetap menginformasikan tentang fasilitas-fasilitas yang ada pada aplikasi Wondr by BNI untuk memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas-aktivitas perbankan yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa harus ke bank lagi untuk antri berlama-lama.

Dalam implementasinya, pihak bank berupaya untuk menyampaikan informasi mengenai aplikasi Wondr by BNI secara persuasif dan komunikatif, menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh semua

⁶⁷Madhava, *Tantangan perbankan di Era Digital*, (2024)

kalangan. Pendekatan personal juga dilakukan, khususnya terhadap nasabah yang tergolong lanjut usia, dengan memberikan pendampingan dan bimbingan secara langsung agar mereka merasa lebih nyaman dalam menggunakan teknologi. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital nasabah serta membangun kepercayaan terhadap keamanan dan kemudahan layanan berbasis aplikasi.

Dengan demikian, transformasi digital melalui aplikasi Wondr diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan perbankan, tetapi juga mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara inklusif. Hal ini sejalan dengan visi BNI dalam menciptakan layanan yang modern, praktis, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, tanpa mengesampingkan kebutuhan nasabah yang memiliki keterbatasan dalam hal penggunaan teknologi informasi.

Dari hasil penelitian yang didapatkan bahwa, peningkatan digunakan oleh pihak BNI dalam memperkenalkan aplikasi Wondr by mencerminkan praktik kebaikan dalam interaksi layanan perbankan digital. Tidak hanya menyampaikan informasi secara persuasif dan komunikatif, BNI juga menunjukkan empati terhadap nasabah yang memiliki keterbatasan, terutama lanjut usia, dengan memberikan bimbingan langsung agar mereka tidak merasa tertinggal dalam arus digitalisasi. Sikap ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya didasari oleh kewajiban fungsional, tetapi juga dilandasi oleh niat baik untuk menghadirkan

kemudahan yang inklusif. Kepercayaan nasabah dibangun melalui perhatian nyata terhadap kebutuhan masing-masing individu, yang mencerminkan nilai-nilai kebaikan dalam pelayanan modern.

Beberapa kendala yang dialami pengguna aplikasi Wondr by BNI seperti keterlambatan OTP, login terbatas, hingga kesalahan memasukkan PIN atau NIK, menunjukkan bahwa tantangan teknis dan human error masih cukup sering terjadi. Situasi ini bahkan diperparah dengan munculnya marketing atau pemotongan saldo yang tidak dijelaskan lebih dulu, sehingga menimbulkan rasa ragu dari nasabah. Hal ini memperlihatkan bahwa kepercayaan pengguna belum sepenuhnya terbentuk dan masih rentan terganggu oleh hal-hal kecil yang dianggap tidak transparan.

Di sisi lain, bank sudah berupaya membangun rasa aman dengan memberikan arahan terkait keamanan aplikasi, seperti menyarankan penggunaan PIN yang mudah diingat dan konsisten. Bagi saya, pendekatan ini sudah cukup baik, tetapi tetap perlu ditingkatkan melalui edukasi yang lebih luas. Nasabah perlu dibimbing agar lebih kritis, terutama dalam menyikapi tawaran marketing, agar tidak asal menyetujui tanpa memahami sepenuhnya. Sikap hati-hati seperti ini penting agar kepercayaan terhadap aplikasi bisa terbentuk secara alami dan berkelanjutan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan dalam penggunaan aplikasi Wondr by BNI meliputi hambatan teknis, rendahnya literasi digital,

serta kekhawatiran terhadap keamanan data dan informasi pribadi. Namun demikian, kepercayaan nasabah tetap dapat terbangun melalui respons cepat petugas, edukasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, serta penyampaian informasi yang jujur dan mudah dipahami. Pihak BNI juga menunjukkan komitmen melalui pembaruan sistem yang rutin, fitur edukatif dalam aplikasi, serta pendekatan pelayanan yang inklusif dan empatik, terutama bagi nasabah lanjut usia. Gabungan antara kualitas teknis, keamanan yang transparan, dan perhatian terhadap kebutuhan individu menjadi fondasi penting dalam memperkuat kepercayaan terhadap layanan digital BNI.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dalam tulisan ini maka ditarik suatu kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Hambatan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil serta respons aplikasi yang sesekali tidak optimal menjadi faktor penghambat utama dalam kenyamanan dan kelancaran transaksi digital.
2. Keamanan data menjadi sorotan penting karena sebagian nasabah masih menunjukkan keraguan terhadap perlindungan privasi dan penyimpanan informasi pribadi oleh aplikasi.
3. Literasi digital yang rendah juga turut memengaruhi, terutama pada kalangan lansia atau masyarakat dengan latar belakang pendidikan terbatas, yang kerap mengalami kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan fitur-fitur aplikasi perbankan tersebut.

Berdasarkan temuan mengenai hambatan teknis, keraguan terhadap keamanan data, serta rendahnya literasi digital, pihak bank perlu melakukan berbagai upaya strategi guna meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Penguatan sistem aplikasi agar lebih stabil dan responsif menjadi langkah awal penting, disertai dengan peningkatan keamanan data melalui transparansi perlindungan privasi dan sistem mengubah yang terpercaya.

Selain itu, literasi digital juga harus melalui penyediaan edukasi yang mudah dipahami, layanan bantuan yang responsive, serta program pendampingan bagi kelompok yang kurang terbiasa dengan teknologi. upaya-uapa ini di harapkan dapat membangun kepercayaan yang lebih kuat serta mendorong adopsi layanan digital secara lebih luas dan merata.

Kendati demikian, Bank BNI Makale telah menunjukkan adanya komitmen dalam membangun kepercayaan melalui pendekatan komunikatif, penyediaan informasi secara transparan, serta inovasi berkelanjutan dalam pengembangan aplikasi digital. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepercayaan nasabah dapat terus ditingkatkan apabila tantangan-tantangan tersebut ditangani secara terarah dan strategis.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang penulis berikan yaitu:

1. Pihak Bank

Pihak BNI lebih tingkatkan sikap transparan terhadap nasabah yang kurang memahami Aplikasi digital, terus di berikan arahan dengan menggunakan bahasa yang baik, mudah di pahami, sehingga dengan menggunakan Aplikasi digital BNI bisa lebih mudah terutama saat aktivasi dimanapun berada. Pihak BNI juga bisa mengatur aplikasi Wondr by BNI untuk verifikasi 2 langkah guna untuk lebih menjaga

keamanan data Nasabah pengguna dengan baik sehingga nasabah pun lebih mempercayai keamanan data pada aplikasi Wondr by BNI.

2. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan agar lebih tingkatkan responde dalam sebuah penelitiannya, sehingga lebih mendapatkan informasi yang lebih akurat dan maksimal, agar tingkat kepercayaan pengguna aplikasi digital lebih meningkat juga aplikasi digital BNI lebih berkembang di kalangan masyarakat yang membutuhkan di manapun berada.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Ardiansyah, Mursyid. *Digitalisasi Perikanan Berbasis Teknologi*. 2025.
- Banjarnahor, Astir R. *Transformasi Digital dan Perilaku Organisasi*. Bandung, 2022.
- Flavian, Carlos. *Kepercayaan Konsumen, Persepsi Keamanan, dan Kebijakan Privasi*. *Industri Management dan Data Systems* 106, no. 5 2006.
- Handayani, Sri. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Ismail, Drs., MBA, Ak. *Akuntansi Bank: Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*. 2010.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Ilmu Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers, 2007.
- Khan, dan Rifa'i. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Pustaka Ilmu, 2019.
- Madhava. *Tantangan Perbankan di Era Digital*. 2024.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publications, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- Patilima, Hamid. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Robbins, Stephen P, dan Mary Coulter. *Management*. Boston: Pearson, 2018.
- Rifa'i, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. 2019.

Subiyantoro, Yohanes Y. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Minat Berperilaku*. 2012.

Umar, Husein. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Widyartono, Agustinus. *Pengaruh Trust dan Perceived Value terhadap E-WOM pada Situs Belanja Online*. Vol. 32, no. 5.

Zed, Mohammad. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2024.

Jurnal

Dwi Sulistiyono, Suwarto, dan Moh. Gamal Rindarjono. *Transformasi Mata Pencarian dari Petani ke Nelayan di Pantai Depok*. Jurnal GeoEco 1, no. 2 2015.

Gusmahansyah, Risatri, Hapzi Ali, dan Kasful Anwar Us. *Literature Review Sistem Berpikir Kebenaran Pendidikan Islam*. Jurnal Ilmu Humaniora dan Politik 2 2022.

Hamsah, Muh. *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Wondr by BNI terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro 8, no. 1. 2024.

Kesumayuda, *Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah*. Jurnal Buletin Studi Ekonomi 21, no. 1 2016.

Maulidini Priyanto, Annisa Inka, dan Nurhadi. *Penerapan Wondr by BNI dalam Meningkatkan Layanan kepada Nasabah Bank Negara Indonesia*. Neraca Manajemen, Ekonomi 13, no. 7. 2024.

Simatangkir, Diny Widya Evriyanti, Eka Febriantika Nur Affifah, dan Nafiza Salsabila Faliha. *Keamanan Siber dalam Perbankan*. Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik 2, no. 1. 2025.

Turnip, Yola Gabriel, dan Mariana Simanjuntak. *Menganalisis Tantangan dan Strategi dalam Perancangan Pekerjaan di Era Digital*. Jurnal Multidisiplin Saintek 3, no. 10. 2024.

Ulfah, Noviana Nurul, Taufik Rahman, dan Kiswanul Arifin. *Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BPR Muara Uya*. Jurnal JAPB 3, no. 2 2020.

Yulfiah, Rini. *Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis 10, no. 1. 2020.

Artikel

Dwikh, "Kritik Terhadap Digitalisasi Keuangan,"kompasiana, 28 Juni 2023, <https://www.kompasiana.com/dwikh/67b4e66c925c455d543f2a2/kritik-terhadap-digitalisasi-keuangan>.

Amanda, Gita, dan Dian Fath Risalah. *Transaksi dengan Aplikasi Wondr by BNI Tembus Rp 191 Triliun di 2024*. Ekonomi Finansial, 2025.

Berita Bank MSA. *Pengaruh Digitalisasi terhadap Pelayanan di Sektor Perbankan*. 21 Mei 2024.

Inka Maulidini Priyanto, Annisa, dan Nurhadi. *Digitalisasi Produk Unggulan Desa Wisata: Kajian Teori dan Empiris*. 2023.

Prayoga, Andi. *Tantangan dan Strategi Bank dalam Mencari Nasabah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia)*. 2015.

Yuanyuan Guo. *Digital Trust and the Reconstruction of Trust in the Digital Society*. Digital Government: Research and Practice 3, no. 4. 2022.

Wawancara

Hizkiawati. wawancara oleh penulis, 5 Juni 2025.

Allo K. Milanium Ita. Wawancara oleh penulis, 10 Juni 2025.

Ria Jenita. Wawancara oleh penulis, 17 Juni 2025.

Juniawan Lie, Bertho. Wawancara oleh penulis, 3 Juni 2025.

Sapar Sari Rismala. Wawancara oleh penulis, 26 Februari 2025.

Yunita. Wawancara oleh penulis, 3, 4, 5, 10, dan 17 Juni 2025.

Intanprasasti, Hasil Wawancara oleh penulis, 5 Juni 2025.

CURRICULUM VITAE



Agustina lahir di Pangngaso pada tanggal 17 Agustus 2002. Penulis adalah anak ke-lima dari Enam bersaudara dari pasangan suami istri Paulus dan Thabita. Adapun jenjang pendidikan yang ditempuh penulis selama ini, yakni pendidikan Sekolah Dasar SDN 012 Pasapa pada tahun 2008 dan tamat pada tahun 2015. Selanjutnya penulis melanjutkan

pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah pertama di SMPS Katolik Messawa pada tahun 2015 dan mengikuti pendidikan selama 1 tahun, kemudian pindah ke Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Tabang pada Tahun 2016 dan tamat pada tahun 2018. Selanjutnya pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan ke tingkat Sekolah Menengah Atas di SMK Negeri 4 Tana Toraja dan tamat pada tahun 2021.

Selanjutnya pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan keperguruan tinggi di Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja, peneulis mengambil jurusan Kepemimpinan Kristen, Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen hingga saat ini. Penulis pernah menjabat sebagai Bendahara Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Kepemimpinan Kristen pada periode 2023-2024, penulis pernah menjabat sebagai Komisi Aspirasi Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen pada periode 2024-2025. Pada tahun penulis mengikuti Program Praktiik Kerja (P2K) di Kecamatan Saluputti, Desa Rea Tulaklangi selama satu bulan pada tahun 2023. Selanjutnya Penulis Melaksanakan KKN-T di Lembang Rumandan sejak Bulan juni-Agustus (2 bulan), dan penulis juga melaksanakan KKL di Bank BNI Makale selama 2 bulan mulai dari bulan November hingga Januari, dan kemudian penulis kembali ke kampus untuk melanjutkan aktivitas sebagai mahasiswa.