

---

## PERAN INOVASI LAYANAN WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH MAHASISWA EKONOMI UNIVERSITAS NURUL JADID

Muhammad Ghurran Faizul Muhajjilin<sup>1)</sup>, Deddy Junaedi<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Ekonomi, Fakultas Sosial Dan Humaniora, Universitas Nurul Jadid

Correspondence author: MGF Muhajjilin, muhajjilin05@gmail.com, Probolinggo, Indonesia

### Abstract

In this era of rapid digitalisation, banks must combine advanced technology with easily accessible services to meet customer needs. The Wondr by BNI application is designed to provide an efficient, innovative banking experience by offering features such as transactions, financial insights, and tools for financial growth. This study aims to analyse the role of Wondr by BNI service innovation on customer satisfaction, specifically among students of the Economics Study Program at Nurul Jadid University. The study used a qualitative approach, collecting information through in-depth interviews, observation, and documentation. The study respondents consisted of students of the Economics Study Program at Nurul Jadid University who actively use Wondr by BNI services. Information analysis was conducted using a descriptive approach to determine customer perceptions of service innovation and its impact on satisfaction. The results show that Wondr by BNI's service innovation significantly increases customer satisfaction. Innovative features such as ease of access, transaction speed, and security education provide a positive user experience. Other factors, such as trust in information security, also influence customer satisfaction levels.

**Keywords:** service innovation, Wondr by BNI, customer satisfaction, economics students

### Abstrak

Di era digitalisasi yang berkembang pesat, perbankan harus memadukan teknologi canggih dengan layanan yang mudah diakses untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Aplikasi Wondr by BNI dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan yang efisien dan inovatif dengan menawarkan fitur-fitur seperti transaksi, wawasan keuangan, dan pertumbuhan keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran inovasi layanan Wondr By BNI terhadap kepuasan nasabah khususnya mahasiswa Ekonomi Universitas Nurul Jadid. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan informasi melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Responden penelitian terdiri dari mahasiswa Ekonomi Universitas Nurul Jadid yang aktif menggunakan layanan Wondr By BNI. Analisis informasi dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif untuk mengetahui persepsi nasabah mengenai inovasi layanan dan dampaknya terhadap kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan yang ditawarkan Wondr by BNI secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah. Fitur-fitur inovatif seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi dan edukasi keamanan memberikan pengalaman pengguna yang positif. Faktor lain seperti kepercayaan terhadap keamanan informasi juga merupakan aspek penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** inovasi layanan, wondr bni, kepuasan nasabah, mahasiswa ekonomi

## A. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi saat ini menjadi salah satu faktor penentu utama yang mendukung keberhasilan organisasi dalam persaingan bisnis. Kemajuan teknologi yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses informasi telah mendorong peningkatan interaksi antar individu untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Tempo kemajuan teknologi yang semakin cepat membuat kondisi era globalisasi persaingan komersial semakin terasa, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar global. Perusahaan atau lembaga keuangan membutuhkan strategi yang komprehensif untuk mengarungi lanskap persaingan yang semakin ketat saat ini. Berbagai kategori tantangan harus diatasi untuk mencapai kesuksesan organisasi. Untuk memprediksi hal tersebut, perusahaan diharapkan dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai jenis sumber daya yang dimilikinya dan memanfaatkan teknologi yang ada agar dapat diterima dan mampu bertahan dalam persaingan pasar bisnis.

Dalam menghadapi persaingan yang ketat, industri perbankan perlu melangkah lebih jauh dari sekedar menyediakan layanan *online*. Bank harus melakukan inovasi dengan memadukan teknologi digital dan interaksi yang erat dengan nasabah (Safitri et al., 2023). Inovasi ini harus fokus pada teknologi yang semakin memudahkan dan kenyamanan nasabah dalam mengakses berbagai layanan perbankan. Prioritas utama adalah memberikan kemudahan dalam sistem transaksi (Ramadhanu & Yuliana, 2025). Bank perlu memastikan terpenuhinya kebutuhan tersebut untuk membangun citra yang kuat di benak nasabah sehingga menjadi pilihan utama karena menawarkan kemudahan, pelayanan berkualitas, sistem transaksi yang baik dan mudah dimengerti. Hal ini bertujuan untuk memastikan nasabah dapat melakukan transaksi secara efisien (Surahmah, 2024). Bank selalu berupaya untuk memperkuat posisinya dan memperluas

pangsa pasar dengan memahami persaingan dan melayani segmen yang memiliki sedikit alternatif (Rosi et al., 2024).

Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat mencapai kesuksesan adalah bagaimana pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai wujud kesetiaan seseorang terhadap suatu entitas (Fernando et al., 2024). Loyalitas pelanggan sendiri diartikan sebagai komitmen mendalam pelanggan untuk terus menggunakan atau membeli kembali produk atau jasa secara konsisten di masa depan, meskipun ada situasi atau upaya pemasaran dari pihak lain yang berpotensi mempengaruhi perilakunya (Rahayu et al., 2026).

BNI Wondr merupakan langkah strategis yang dilakukan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) untuk memperkuat daya saing sekaligus meningkatkan pengalaman nasabah. Diluncurkan pada tahun 2023, BNI Wonder hadir sebagai super app yang menyatukan berbagai layanan perbankan digital dalam satu aplikasi terintegrasi. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih praktis, cepat dan efisien bagi nasabah BNI, dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memudahkan akses berbagai layanan perbankan. Wondr by BNI adalah aplikasi perbankan yang dikembangkan oleh PT Bank Negara Indonesia (BNI). Aplikasi ini dirancang untuk membantu nasabah mengelola keuangannya dengan lebih efisien dan terintegrasi. Berikut beberapa fitur utama yang ditawarkan Wondr by BNI (Firosoya et al., 2025).

Aplikasi Wondr by BNI tidak hanya menawarkan layanan perbankan yang lengkap, namun juga menawarkan fitur-fitur inovatif yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, membantu mereka mengelola keuangan dengan lebih baik untuk masa depan. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman yang lebih terintegrasi dan ramah pengguna dengan menggabungkan tiga dimensi keuangan

transaksi, wawasan, dan pertumbuhan berdasarkan konsep waktu, ruang, dan momentum. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat menikmati berbagai layanan, antara lain transaksi domestik, pengelolaan keuangan pribadi, serta produk keuangan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna, seperti investasi dan transfer mata uang internasional.

Dalam konteks industri jasa (baik di sektor perbankan maupun usaha lainnya), kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Institusi yang secara konsisten memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan akan lebih mudah membangun reputasi yang kuat. Kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penentu dalam menilai kualitas pelayanan khususnya pada sektor pembangunan, termasuk pada sektor perbankan. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana suatu lembaga atau perusahaan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumennya (Rompas, 2026).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak inovasi layanan yang disediakan oleh BNI melalui platform WONDR terhadap tingkat kepuasan nasabah, khususnya mahasiswa jurusan Ekonomi. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengkaji secara langsung cara mahasiswa mengadopsi dan memanfaatkan layanan inovatif tersebut.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang melibatkan observasi, wawancara, serta diskusi secara mendalam dengan mahasiswa yang menggunakan layanan WONDR. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengalaman, pandangan, dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang ditawarkan oleh BNI (Creswell

& Creswell, 2022). Melalui pengumpulan data langsung dari sumber yang relevan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan nasabah serta bagaimana inovasi layanan mampu meningkatkan loyalitas dan kepuasan mereka.

Jenis dan Strategi Penelitian dilakukan secara naturalistik, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Strategi penelitian melibatkan eksplorasi fenomena secara mendalam melalui interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian. Data dikumpulkan dan dianalisis dalam konteks alami tanpa manipulasi variabel.

Lokasi Penelitian yaitu di Kantor Cabang Pembantu (Capem) BNI Paiton, Probolinggo, serta lingkungan mahasiswa Ekonomi Universitas Nurul Jadid. Pemilihan lokasi didasarkan atas keterjangkauan, ketersediaan informasi yang relevan, dan keterlibatan langsung responden dalam penggunaan aplikasi Wondr.

Penelitian diawali dengan proses mengidentifikasi fenomena atau permasalahan yang memerlukan pemahaman mendalam. Pada tahap ini peneliti memperhatikan situasi atau kondisi tertentu yang dianggap penting dan menarik untuk diteliti. Selanjutnya, fokus penelitian ditentukan berdasarkan relevansi dan signifikansi masalah dalam konteks sosial atau akademik yang akan diteliti.

Teknik Pengumpulan Data Tiga teknik utama digunakan untuk memperoleh data, yaitu: (1) Observasi, dilakukan untuk mengamati langsung penggunaan layanan Wondr oleh mahasiswa serta interaksi mereka dengan staf bank; (2) Wawancara semi-terstruktur dilakukan terhadap dua kelompok: mahasiswa pengguna Wondr dan frontliner BNI. Teknik ini digunakan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan harapan terkait fitur, kemudahan, dan keamanan layanan; (3) Dokumentasi Pengumpulan data sekunder dari dokumen internal BNI, publikasi aplikasi, materi promosi, serta arsip universitas sebagai pelengkap untuk mendukung data primer.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Inovasi Layanan Wondr By BNI

Dari wawancara langsung dengan Pihak pimpinan BNI Capem Paiton, dijelaskan bahwa peluncuran WONDR oleh BNI didasarkan pada kebutuhan untuk beradaptasi dengan zaman yang semakin maju. Saat ini, gaya hidup masyarakat terutama generasi muda dan mahasiswa yang semakin bergantung pada *smartphone* dan internet.

Sumber tersebut menyatakan, Kita kini berada di era digital, sehingga bank harus beradaptasi dengan kebutuhan layanan perbankan digital. Hal ini bertujuan untuk menciptakan layanan yang lebih mudah dikenali dan diakses oleh masyarakat.

Tujuan utama WONDR adalah memudahkan pelanggan, termasuk mahasiswa, untuk membuka rekening, melakukan transaksi 24 jam (baik domestik maupun internasional), dan mengakses informasi tentang produk BNI, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Dengan demikian, waktu dan tenaga nasabah menjadi lebih efisien, sementara layanan perbankan tetap optimal.

Selain itu, untuk kebutuhan tertentu seperti mencetak kartu ATM, nasabah masih dapat mengunjungi cabang, namun prosesnya lebih cepat dan menghilangkan kebutuhan antrian panjang.

Berdasarkan hasil wawancara langsung, pihak pimpinan BNI Capem Paiton menjelaskan bahwa sistem keamanan WONDR menggunakan OTP (*One-Time Password*) yang dikirimkan hanya ke nomor ponsel terdaftar untuk setiap transaksi penting. Selain itu, aplikasi ini terintegrasi dengan data kependudukan (NIK) sehingga hanya pemilik asli yang dapat mendaftar.

Terdapat juga verifikasi berlapis: *watchword*, ID klien, dan Stick yang dibuat oleh pengguna. Langkah-langkah tersebut merupakan bagian dari upaya keamanan transaksi perbankan digital.

Sumber tersebut menekankan pentingnya sosialisasi berkelanjutan terkait keamanan transaksi, seperti: (1) Pesan di aplikasi untuk

tidak membagikan OTP kepada siapa pun; (2) Notifikasi rutin tentang keamanan informasi; (3) Sosialisasi di media sosial resmi BNI.

Beberapa Mahasiswa merasa sistem ini memberikan rasa aman dan nyaman, meskipun ada saran agar sosialisasi disampaikan melalui video pendek atau simulasi agar lebih mudah dipahami.

Inovasi dalam industri perbankan tidak dapat dielakkan di tengah perkembangan teknologi digital dan meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap layanan yang cepat, mudah, dan personal. Salah satu terobosan yang dilakukan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah peluncuran Wondr by BNI, sebuah platform layanan digital berbasis gaya hidup yang memadukan teknologi perbankan dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat, khususnya generasi muda.

Latar belakang diluncurkannya layanan BNI Wondr adalah karena tuntutan era digital saat ini. BNI melihat bahwa dunia perbankan harus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin mengandalkan layanan digital. Untuk itu diciptakanlah layanan Wondr, sebuah layanan modern yang lebih familiar dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Tujuan utamanya adalah untuk memudahkan nasabah, baik nasabah eksisting maupun calon nasabah. Melalui layanan Wondr, nasabah dapat: (1) Membuka rekening secara digital tanpa harus datang ke kantor cabang; (2) Mengakses layanan transaksi 24 jam, baik untuk transaksi lokal maupun internasional; (3) Mendapatkan informasi lengkap mengenai produk BNI hanya melalui aplikasi Wondr.

Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu lagi mengantri atau datang langsung ke bank. Semuanya bisa dilakukan melalui ponsel, kecuali untuk beberapa kebutuhan khusus seperti pengambilan kartu ATM yang masih harus melalui customer service.

Narasumber menekankan bahwa inovasi seperti WONDR penting karena bank saat ini bersaing bukan hanya dengan bank lain, tetapi

juga dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi nasabah yang semakin tinggi. Kehadiran WONDR diharapkan dapat menjawab kebutuhan itu dengan menyediakan layanan yang serba online, cepat, dan terintegrasi.

Beberapa fitur utama dan unggulan dari BNI Wondr antara lain: (1) Pembukaan Rekening Secara Digital: Nasabah dapat membuka rekening dengan mudah secara online; (2) Wondr Desa: Layanan perbankan yang menjangkau masyarakat pedesaan sehingga inklusi keuangan lebih merata; (3) Fitur *Life Goals*: Ini adalah salah satu fitur favorit kami. Nasabah dapat merencanakan tujuan keuangan jangka pendek dan jangka panjang, seperti liburan, membeli sepeda motor atau barang lainnya, mempersiapkan biaya wisuda atau kebutuhan pelajar lainnya; (4) Uang akan ditarik secara otomatis setiap bulan dari tabungan dan dialokasikan untuk tujuan tersebut. Dengan begitu, ketika waktu yang direncanakan tiba, dana sudah tersedia.

### **Peran Inovasi Layanan Wondr dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Mahasiswa Ekonomi Universitas Nurul Jadid**

Kepuasan adalah kegembiraan dan kepuasan yang dirasakan seseorang setelah terpenuhinya kebutuhan dan harapan mereka. Ini dilakukan ketika hasilnya diterima atau dilampaui sesuai dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan pelanggan adalah peringkat pelanggan untuk suatu produk atau layanan yang mengevaluasi apakah suatu produk atau layanan memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan (Setyaningsih et al., 2025).

Kualitas layanan adalah kepuasan pelanggan setelah menerima layanan yang memenuhi atau melampaui harapannya. Ini mencerminkan sejauh mana layanan yang disediakan oleh bank dan lembaga keuangan memenuhi harapan pelanggan. Peringkat ini mencakup berbagai aspek layanan, termasuk layanan pengguna, kecepatan, keamanan, dan responsif layanan pelanggan. Jika semua

aspek ini dipenuhi atau melampaui harapan, pelanggan akan merasa puas dengan kualitas layanan yang disediakan (Nuari et al., 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, Informan 1 mengatakan pernah menggunakan layanan tersebut dan ia mengetahuinya melalui iklan yang di tayangkan di platform TikTok, Dari berbagai fitur yang tersedia, fitur transfer menjadi fitur yang sering digunakan Responden. Namun menurutnya inovasi yang ditawarkan oleh WONDR by BNI saat ini masih belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Meskipun demikian, ia menilai bahwa pelayanan yang diterima selama menggunakan layanan ini tergolong sangat cepat dan responsif, sehingga memberikan kesan yang positif. Mengenai antarmuka aplikasi, responden menyebut bahwa tampilan aplikasi cukup user-friendly dan mudah dipahami, meskipun sebagai pengguna yang kurang paham teknologi, ia masih merasa perlu untuk mempelajarinya lebih lanjut. Walau begitu, dia menilai bahwa aplikasi ini sangat membantu, terutama dalam mengatur keuangan pribadi sebagai mahasiswa.

Dalam aspek keamanan transaksi, responden merasa cukup puas dengan sistem yang ada. Dia juga menilai bahwa layanan WONDR by BNI memiliki peran yang cukup besar dalam mendukung aktivitas keuangan sehari-hari mahasiswa, khususnya memberikan kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke ATM. Responden memberikan masukan agar ke depan layanan ini dapat lebih disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa. Salah satu saran spesifik yang diberikan adalah agar fitur setor tunai bisa diakses oleh pengguna yang tidak memiliki kartu.

Informan 2 juga mengatakan mengenai Layanan WONDR by BNI terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Ekonomi Universitas Nurul Jadid, bahwa dirinya pernah menggunakan layanan WONDR by BNI. Saya pertama kali mengetahui layanan tersebut ketika mengikuti kegiatan ospek di Universitas Nurul Jadid. Dalam penggunaan

sehari-hari, fitur yang paling sering digunakan adalah transfer antar bank, karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi dengan pengguna lain. Menurut responden, layanan WONDR by BNI memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi perbankan, terutama untuk kebutuhan mahasiswa seperti pembayaran UKT dan keperluan lainnya. Saya menilai bahwa inovasi yang ditawarkan oleh layanan tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Terkait responsivitas layanan, responden mengatakan bahwa respon yang diberikan sudah cukup baik dalam melayani penggunaannya. Tampilan aplikasi dinilai cukup mudah dipahami, meskipun masih ada beberapa bagian yang belum sepenuhnya dimengerti. Secara umum, aplikasi ini cukup membantu dalam mengatur keuangan mahasiswa. Dalam hal keamanan transaksi, responden mengaku merasa puas, begitu pula terhadap peran layanan WONDR dalam mendukung aktivitas keuangan sehari-hari, yang dinilai cukup besar. Responden tidak memberikan saran tambahan, karena menurutnya layanan yang ada sudah mencukupi kebutuhan mahasiswa yang menggunakannya.

Informan 3 juga mengatakan mengenai Layanan WONDR by BNI terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa Ekonomi Universitas Nurul Jadid, bahwa ia pernah menggunakan layanan WONDR by BNI. Ia pertama kali mengetahui layanan tersebut melalui teman sekelasnya. Fitur yang paling sering digunakan oleh mahasiswa tersebut adalah transfer. Menurutnya, layanan ini sangat membantu dalam melakukan transaksi perbankan dan juga dalam membayar UKT mahasiswa. Namun, ketika ditanya apakah inovasi yang ditawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, responden mengungkapkan bahwa untuk saat ini belum ada inovasi tertentu yang ia rasakan secara signifikan. Meskipun demikian, ia mengakui bahwa pelayanan dari aplikasi ini sangat cepat dan cukup memuaskan.

Mengenai tampilan aplikasi, responden menilai aplikasi WONDR by BNI cukup

mudah dipahami, meskipun ia sendiri merasa perlu lebih banyak belajar karena belum sepenuhnya paham. Ia tetap menganggap aplikasi ini sangat membantu dalam aktivitas keuangan pribadi. Dalam hal keamanan transaksi, responden menyatakan puas. Ia juga menilai bahwa WONDR by BNI memiliki peran yang cukup besar dalam mendukung aktivitas keuangan hariannya sebagai mahasiswa karena sifatnya yang efektif.

Sebagai penutup, responden tidak memiliki saran khusus untuk saat ini, namun berharap ke depannya layanan ini dapat lebih ditingkatkan, terutama dalam hal penambahan fitur agar lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. lebih lanjut karena merasa kurang memahami beberapa bagian. Namun secara keseluruhan, aplikasi ini di nilai sangat membantu bagi mahasiswa dalam melakukan transaksi dan mengatur keuangan pribadi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas menyajikan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Wondr by BNI yang dianalisis. Temuan Utama Mengenai Wondr oleh BNI: (1) Kepuasan Secara Keseluruhan: Mayoritas mahasiswa yang berpartisipasi mengatakan bahwa mereka puas dengan penggunaan aplikasi Wondr by BNI. Aplikasi ini dinilai membantu mereka dalam pengelolaan keuangan dan mempermudah proses transaksi; (2) Kemudahan Akses dan Penggunaan: Sebagian besar responden menilai aplikasi ini mudah digunakan, dengan antarmuka yang intuitif dan tidak membingungkan.

Sementara untuk fitur yang paling sering digunakan adalah: (1) Fitur Transfer: Fitur ini merupakan fitur yang paling sering digunakan oleh mahasiswa karena memudahkan pengiriman dana antar pengguna; (2) Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT): Aplikasi ini menyederhanakan proses pembayaran UKT sehingga lebih praktis dan efisien.

Manfaat dan keuntungan yang dirasakan oleh Nasabah: (1) Kemudahan Akses: Aplikasi Wondr by BNI memberikan kemudahan dengan mengurangi ketergantungan terhadap mesin ATM untuk

melakukan transaksi; (2) Efisiensi Waktu: Mahasiswa menilai aplikasi ini cepat dalam merespon dan memproses transaksi; (3) Manajemen Keuangan: Aplikasi ini dinilai bermanfaat dalam membantu mahasiswa dalam mengelola keuangan pribadi secara lebih terstruktur; (4) Keamanan Transaksi: Mayoritas responden merasa aman menggunakan aplikasi ini karena sistem keamanan yang dinilai memadai.

Umpan Balik dan Saran untuk Perbaikan yang diberikan oleh responden: (1) Penyesuaian dengan Kebutuhan Mahasiswa: Beberapa mahasiswa menyarankan agar aplikasi ini lebih disesuaikan dengan kebutuhan spesifik mahasiswa; (2) Fitur Setoran Tunai: Terdapat aspirasi dari pengguna untuk menambahkan layanan setor tunai, terutama bagi mereka yang tidak memiliki kartu ATM; (3) Pemahaman Fitur: Beberapa responden mengakui bahwa mereka membutuhkan lebih banyak waktu untuk memahami semua fitur yang tersedia di aplikasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Wondr by BNI mendapat respon positif dari mahasiswa ekonomi Universitas Nurul Jadid.

#### D. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan Wondr by BNI memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah khususnya mahasiswa Ekonomi Universitas Nurul Jadid dengan meningkatkan kemudahan bertransaksi, menjamin keamanan, dan memberikan kenyamanan dalam mengelola keuangan pribadi.

Sebagian besar responden menyatakan puas dengan fitur-fitur yang ditawarkan oleh Wondr by BNI, seperti pembukaan rekening digital, layanan transfer, fitur perencanaan keuangan *Life Goals*, dan ringkasan kondisi keuangan. Namun demikian, masih terdapat masukan terkait keterbatasan layanan terutama belum tersedianya fitur setor tunai

tanpa kartu dan kurangnya pemahaman pengguna baru dalam mengoperasikan aplikasi.

Oleh karena itu, meskipun inovasi layanan Wondr by BNI telah berhasil memenuhi sebagian besar kebutuhan *digital banking* mahasiswa dan mendukung kelancaran aktivitas akademik dan keuangan mereka, namun masih diperlukan pengembangan lebih lanjut agar layanan ini dapat mengakomodir kebutuhan mahasiswa secara lebih menyeluruh.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California : Sage Publication Inc.
- Fernando, F., Hastuti, R. T., & Utama, L. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Penjualan Fashion X. *Jurnal Serina Abdimas*, 2(2), 607–614. <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i2.29288>
- Firosya, A., Pratama, A., & Rinjeni, T. P. (2025). Evaluasi Faktor Penerimaan SuperApp Wondr by BNI pada Nasabah Perbankan Digital di Indonesia dengan Model Modifikasi TAM. *JPTI : Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(4), 1111–1129. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.782>
- Nuari, R. N., Asniwaty, & Yasin, H. B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI 46 Kantor Kas Wamanggu Di Kabupaten Merauke. *JEB : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(2), 38–48. <https://doi.org/10.55049/z7zvzk51>
- Rahayu, S., Wicaksono, S., & Metarini, R. A. (2026). *Membangun Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pendekatan Teoritis, dan Praktis*. Cilacap : PT Media Pustaka Indo.
- Ramadhanu, N. A., & Yuliana, L. (2025). Implementasi Pelayanan Digital Smart

- Branch pada Bank Mandiri Wahid Hasyim Kota Malang dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Epsilon: Journal of Management*, 3(1), 1–16.  
<https://doi.org/10.62951/epsilon.v3i1.122>
- Rompas, S. V. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca. *JAB: Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(1), 1–17.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/66547>
- Rosi, F., Rofiq, A., & Rahayu, Y. S. (2024). Optimalisasi Strategi Pemasaran Produk Tabungan Dalam Meningkatkan Minat Nasabah. *HUMAN FALAH: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 11(2), 87–107.  
<https://doi.org/10.30829/hf.v11i2.22138>
- Safitri, N. A., Julia, R., Elisah, N. N., Hutapea, D. N. A., & Ariyana, N. (2023). Strategi Inovasi Perbankan Digital dalam Menghadapi Persaingan Industri Keuangan. *IJEMA: Indonesian Journal of Economics Management and Accounting*, 1(5), 414–419.  
<https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema/article/view/452>
- Setyaningsih, E., Saputra, H. E., & Maryaningsih. (2025). The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Bank Bengkulu Main Branch. *Social Sciences Journal*, 2(1), 21–28.  
<https://doi.org/10.70963/soc.v2i1.376>
- Surahmah. (2024). Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah BSI Sidoarjo. *Saneskara: Journal of Social Studies*, 1(2), 87–96.  
<https://doi.org/10.62491/sjss.v1i2.2024.13>