

IMPLEMENTASI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING BARU : WONDR BY BNI

Dewy Listiyani¹, Dyah Widowati²

¹Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

¹ 22042010183@student.upnjatim.ac.id

² dyahwidowati.adbis@gmail.ac.id

Abstract: *The advancement of digital technology has driven transformation in the banking sector, particularly through mobile banking services. Bank BNI launched a new application named Wondr as part of its digitalization efforts to enhance customer experience. This study aims to evaluate the implementation of Wondr, including its features, challenges, and impact on operational efficiency and customer satisfaction. The research employs a qualitative approach using literature review and in-depth interviews. The findings reveal that Wondr offers advanced features such as AI-driven financial management, real-time transactions, and integration with various digital services. This implementation has successfully improved customer loyalty and operational efficiency, despite challenges such as varying levels of digital literacy and limited internet access. Through structured approaches and continuous innovation, Wondr supports inclusive and sustainable digital banking transformation in Indonesia.*

Keywords: *Wondr, mobile banking, digital transformation, customer satisfaction, operational efficiency*

Abstrak: *Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi di sektor perbankan, salah satunya melalui layanan mobile banking. Bank BNI meluncurkan aplikasi baru bernama Wondr sebagai bagian dari upaya digitalisasi untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Wondr, termasuk fitur, tantangan, dan dampaknya terhadap efisiensi operasional serta kepuasan nasabah. Studi menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode tinjauan pustaka dan wawancara mendalam. Hasil menunjukkan bahwa Wondr menawarkan fitur-fitur unggulan seperti pengelolaan keuangan berbasis AI, transaksi real-time, dan integrasi dengan berbagai layanan digital. Implementasi ini berhasil meningkatkan loyalitas nasabah dan efisiensi operasional, meskipun masih menghadapi kendala seperti tingkat literasi digital yang bervariasi dan keterbatasan akses internet. Dengan pendekatan terstruktur dan inovasi berkelanjutan, Wondr mendukung transformasi digital perbankan di Indonesia secara inklusif dan berkelanjutan.*

Kata kunci: *Wondr, mobile banking, transformasi digital, kepuasan nasabah, efisiensi operasional.*

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Salah satu inovasi yang terus dikembangkan oleh industri perbankan adalah layanan mobile banking. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan bagi nasabah. Bank-bank di Indonesia, termasuk Bank BNI, berlomba-lomba untuk menghadirkan layanan mobile banking dengan fitur-fitur yang semakin canggih guna memenuhi kebutuhan nasabah di era digital.

Bank BNI telah meluncurkan layanan mobile banking baru yakni Wondr sebagai bagian dari upayanya untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah sekaligus mengikuti tren transformasi digital. Layanan ini tidak hanya memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau pembelian produk digital, tetapi juga menyediakan fitur-fitur inovatif, seperti pengelolaan keuangan pribadi dan integrasi dengan layanan digital lainnya.

Implementasi layanan ini memerlukan strategi yang matang, mulai dari pengembangan teknologi, pelatihan bagi karyawan, hingga edukasi kepada nasabah untuk memastikan adopsi yang optimal. Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi langkah-langkah implementasi yang dilakukan oleh Bank BNI, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap efisiensi operasional dan tingkat kepuasan nasabah. Pendekatan yang digunakan dalam implementasi ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi institusi perbankan lain dalam mengembangkan layanan digital serupa.

METODE

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan literatur review yaitu melakukan analisis dan mengevaluasi pengimplementasian penggunaan layanan Mobile Banking Wondr by BNI. Penulis mencari data atau bahan literatur yang relevan melalui basis data akademis, seperti Google Scholar dan jurnal terkait sehingga bisa dijadikan landasan yang kuat dalam isi dan pembahasan. Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan literatur review bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis topik atau isu tertentu dengan menggunakan informasi dari sumber-sumber literatur yang relevan. Penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan literatur review yaitu mengetahui pengimplentasian penggunaan layanan Mobile Banking Wondr by BNI. Pelaksanaan ini dilakukan dengan pendekatan mendalam terhadap staf, karyawan, dan nasabah Bank

BNI serta terjun langsung untuk melakukan kegiatan tersebut. Metode pelaksanaan ini melibatkan karyawan atau staf Bank BNI yang memiliki pemahaman dan pengalaman terkait dengan proses alur Penggunaan Layanan Wondr. Selain itu, tujuan pelaksanaan ini akan mengevaluasi apakah kegiatan tersebut telah berjalan secara efektif dan efisien.

HASIL PEMBAHASAN

Hasil dari pelaksanaan terkait implementasi layanan Mobile Banking baru "Wondr" oleh BNI diperoleh melalui pendekatan langsung dengan pengguna, pengamatan operasional sistem, serta wawancara dengan pihak terkait di BNI. Wondr dirancang untuk menghadirkan pengalaman perbankan digital yang lebih modern, praktis, dan intuitif bagi nasabah. Implementasi layanan ini dimulai dengan pengunduhan aplikasi Wondr melalui platform resmi playstore/appstore, diikuti oleh proses registrasi yang mencakup verifikasi identitas menggunakan data pribadi dan informasi rekening yang terdaftar di BNI. Setelah registrasi berhasil, pengguna dapat menikmati berbagai fitur unggulan Wondr.

Proses penggunaan layanan ini mencakup beberapa langkah utama. Pertama, nasabah harus melakukan login dengan mengandalkan sistem keamanan berlapis, seperti PIN, OTP, atau biometrik. Setelah masuk, Wondr menawarkan berbagai fitur, termasuk transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta pengelolaan investasi langsung melalui aplikasi. Wondr juga dilengkapi dengan fitur personalisasi, seperti pengaturan widget dashboard, yang memungkinkan pengguna menyesuaikan tampilan sesuai kebutuhan mereka.

Selama implementasi, beberapa tantangan teridentifikasi, seperti kendala teknis dalam proses migrasi dari layanan mobile banking lama ke Wondr, serta adaptasi pengguna terhadap antarmuka baru aplikasi. Namun, tim BNI telah mengantisipasi hal ini dengan menyediakan layanan pendampingan melalui customer service, tutorial interaktif di aplikasi, dan materi edukasi di berbagai kanal digital.

Menurut evaluasi tim BNI, implementasi Wondr berjalan cukup efektif, dengan antusiasme nasabah terhadap fitur-fitur inovatif seperti pengelolaan keuangan berbasis AI yang membantu pengguna mengatur anggaran dan memberikan rekomendasi transaksi yang relevan. Namun, salah satu aspek yang membutuhkan waktu adaptasi lebih lama adalah pengenalan fitur-fitur baru pada nasabah yang kurang familiar dengan teknologi digital.

Hasil implementasi layanan Wondr oleh Bank BNI menunjukkan dampak yang signifikan terhadap efisiensi operasional dan tingkat kepuasan nasabah. Layanan ini tidak hanya menawarkan transaksi dasar seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk digital, tetapi juga menyertakan fitur-fitur inovatif seperti pengelolaan keuangan pribadi (Personal Finance Management) yang membantu nasabah mengelola pengeluaran mereka, serta integrasi dengan berbagai layanan digital lainnya, seperti e-wallet, investasi, dan asuransi. Fitur-fitur tersebut dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era digital, sekaligus memperkuat daya saing Bank BNI di industri perbankan.

Strategi implementasi layanan Wondr melibatkan pengembangan teknologi yang berfokus pada keamanan dan kemudahan penggunaan, pelatihan intensif bagi karyawan agar dapat mendukung nasabah dengan baik, serta kampanye edukasi digital yang bertujuan meningkatkan adopsi layanan oleh nasabah. Upaya ini berdampak pada peningkatan efisiensi operasional, karena nasabah tidak lagi harus mengunjungi kantor cabang untuk melakukan transaksi. Selain itu, pengalaman nasabah yang lebih baik melalui antarmuka yang user-friendly turut meningkatkan loyalitas terhadap Bank BNI.

Namun, implementasi layanan ini tidak lepas dari tantangan. Beberapa kendala yang dihadapi meliputi tingkat adopsi teknologi oleh nasabah yang masih beragam, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan layanan digital. Keamanan data juga menjadi perhatian utama, mengingat ancaman siber yang terus berkembang. Selain itu, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah Indonesia menghambat penyebaran layanan secara menyeluruh.

Melalui pendekatan terstruktur dan inovasi berkelanjutan, BNI memastikan bahwa Wondr tidak hanya memberikan solusi perbankan digital yang lebih canggih tetapi juga menciptakan ekosistem layanan yang ramah pengguna, aman, dan mendukung transformasi digital perbankan secara holistik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan mobile banking baru "Wondr" oleh Bank BNI merupakan langkah strategis yang berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan tingkat kepuasan nasabah. Layanan ini dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan digital yang modern, praktis, dan

intuitif, dilengkapi dengan fitur-fitur unggulan seperti pengelolaan keuangan pribadi berbasis AI, integrasi dengan layanan digital lainnya, serta personalisasi tampilan yang sesuai kebutuhan pengguna. Keberhasilan ini didukung oleh pengembangan teknologi yang berfokus pada keamanan dan kemudahan penggunaan, pelatihan intensif bagi karyawan, serta kampanye edukasi digital yang efektif.

Meskipun menghadapi tantangan seperti adaptasi pengguna terhadap antarmuka baru, tingkat literasi digital yang beragam, serta keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, Bank BNI mampu mengatasinya melalui layanan pendampingan, tutorial interaktif, dan materi edukasi di berbagai kanal digital. Dampaknya, nasabah tidak hanya merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan tetapi juga mendapatkan pengalaman layanan yang lebih aman dan efisien.

Dengan pendekatan yang terstruktur dan inovasi yang berkelanjutan, Bank BNI memastikan bahwa layanan Wondr tidak hanya relevan dengan kebutuhan nasabah di era digital tetapi juga mampu menciptakan ekosistem perbankan yang lebih inklusif, ramah pengguna, dan mendukung transformasi digital secara holistik di industri perbankan. Hal ini memperkuat posisi Bank BNI sebagai salah satu institusi keuangan terkemuka di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, R. (2017). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Ekonomi*, 32.
- Dara Saputri. (2017). "Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang". (Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri raden intan lampung".
- Ikatan bankir Indonesia. (2014). *Mengenal Operasional Perbankan 1*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekar Pratiwi, M., Khoiril Mala, I., & Romadhon. (n.d.). (2024). Implementation of JConnect Mobile in Improving Customer Service (Study Bank Jatim Syariah Kediri). 6(1), 45–60. <https://ejournal.uit-lirboyo.ac.id/index.php/perbankanArticleDOI:https://doi.org/10.33367//at.v6i1.1490>
- Siagian, W. (2023). Analisis Penerimaan Mobile Banking Perbankan Syariah Dengan
-

Menggunakan Analisis Penerimaan Mobile Banking Perbankan Syariah Dengan Menggunakan.

Sulfiana, E. (2020). Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Baru
