SKRIPSI

ANALISIS EKSPLORATIF RESPON NASABAH TERHADAP APLIKASI WONDR BY BNI DI KABUPATEN PINRANG



OLEH

NUR ANISA
NIM: 2120203861206097

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ANALISIS EKSPLORATIF RESPON NASABAH TERHADAP APLIKASI WONDR BY BNI DI KABUPATEN PINRANG

OLEH

NUR ANISA
NIM: 2120203861206097

Skripsi sebagai salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Di Kabupaten Pinrang
Nama Mahasiswa	: Nur Anisa
Nim	: 2120203861206097
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing	: Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Skripsi B-4694/In.39/Febi.04/Pp.00.9/11/2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama	: Sahrani, M.E., AWP.	(.....)
Nip	: 2028058803	

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I
NIP. 197811012009121003

iii

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi	: Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Di Kabupaten Pinrang
Nama Mahasiswa	: Nur Anisa
NIM	: 2120203861206097
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing	: Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Skripsi B-4694/In.39/Febi.04/Pp.00.9/11/2024
Tanggal Kelulusan	: 29 Juni 2026

Disahkan oleh Komisi Penguji

Sahrani, M.E., AWP.	(Ketua)	(.....)
Dr. I Nyoman Budiono, S.P., M.M.	(Anggota)	(.....)
Misdar, M.M.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I.
NIP. 197811012009121003

iv

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KATA PENGANTAR

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

الـحَمْدُ للهِ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى رَسُوْلِ اللهِ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ وَالَاهَ ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT , atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini sebagai bagian dari syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Terima kasih penulis haturkan dengan setulus-tulusnya kepada insan tak sempurna yang selalu mengupayakan segala kesempurnaan untuk putri kecilnya, beliau ialah yang terkasih Bapak Tercinta Mustafa dan Mama Tercinta Darma. Terima kasih untuk orang tua dan keluarga yang memberikan hangatnya dukungan dan tulusnya doa yang dilangitkan sepanjang jalan kehidupan penulis.

Selain itu penulis mengucapkan terima kasih terkhusus kepada Ibu Sahrani, M.E., AWP. selaku pembimbing yang tiada henti-hentinya memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya pihak yang telah memberikan dukungan, baik yang berbentuk moral dan material. Untuk itu perkenankan penulis mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Darmawati, S.Ag., M.Pd. selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras mengelola Lembaga Pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Andi Bahri S, M.E., M,Fil.I sebagai dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdiannya dalam menciptakan suasana Pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3. Ibu Dr. Nurfadhilah, M.M. dan Bapak Dr. Jumaedi, L.c., M.A. selaku wakil dekan 1 dan wakil dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam atas pengabdiannya dalam menciptakan suasana Pendidikan di IAIN Parepare.
4. Ibu Hj. Ulfa Hidayati, M.M. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. I Nyoman Budiono, S.P., M.M. Selaku dosen penguji 1 dan Bapak Misdar, M.M. selaku dosen penguji 2 yang sudah meluangkan waktunya untuk menguji penulis, menelaah, mengkritisi, dan memberikan masukan dalam skripsi ini.
6. Ibu Ira Sahara, M.Ak. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis atas pengabdiannya dalam membimbing penulis selama menjadi mahasiswa IAIN Parepare
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi perbankan Syariah yang telah meluangkan waktunya untuk mendidik penulis selama kualiah di IAIN Parepare.
8. Para Civitas academica Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah bekerja keras dalam mengurus segala hal administratf selama penulis studi di IAIN Parepare.
9. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah membantu penulis dalam memperoleh referensi yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Saudara penulis, Nur Afika, M Azisul, Nur Patima yang memberikan dukungan dan semangat yang banyak mendorong penulis untuk terus optimis mengerjakan tugas akhir ini.
11. Teman seperjuangan penulis selama menuntut ilmu di IAIN Parepare, Fitrah, Risna, Yulinda, Sahira Ramadhani yang selalu memberi dukungan dan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menemani penulis suka maupun duka, selalu sabar mendengarkan keluh kesah penulis.

12. Keluarga besar Ikatan Pelajar Mahasiswa Pattinjo (IPMP), Angkatan X, yang selalu membersamai penulis dalam kondisi suka maupun duka. Dan telah menjadi rumah, keluarga dan tempat belajar bagi penulis.
13. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan skripsi maupun dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
14. Terakhir dan yang paling penting, terima kasih penulis haturkan kepada kamu yang selalu berupaya menjadi versi terbaik. Teruslah tumbuh, berdaya, dan bermanfaat dimanapun berada, dear Nur Anisa.

Parepare,
Penulis

Nur Anisa
NIM: 2120203861206097

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPS

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nur Anisa
NIM	: 2120203861206097
Tempat/ Tgl. Lahir	: Pinrang, 10 Oktober 2001
Program studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	: Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Kabupaten Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, Apabila di Kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikasi, tiruan, plagiat, atau di buat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare,
Penulis

NUR ANISA
NIM: 2120203861206097

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ABSTRAK

Nur Anisa *Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang* (di bimbing oleh ibu Sahrani)

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan perbankan di Indonesia, salah satunya melalui peluncuran aplikasi Wondr by BNI sebagai evolusi dari BNI Mobile Banking. Namun, pemanfaatan layanan digital ini di wilayah pedesaan seperti di Kabupaten Pinrang, masih belum optimal akibat rendahnya tingkat literasi digital dan keterbatasan infrastruktur jaringan internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan respon nasabah terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi respon tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap sembilan informan yang merupakan pengguna aktif aplikasi Wondr by BNI. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum nasabah memberikan respon positif terhadap aplikasi Wondr by BNI. Dari dimensi kognitif, memberikan gambaran yang jelas mengenai respon pemahaman nasabah bervariasi sesuai usia dan latar belakang teknologi. Dari dimensi afektif, nasabah merasakan manfaat berupa efisiensi waktu dan kemudahan transaksi, meskipun terdapat kecemasan saat terjadi gangguan teknis. Dari dimensi konatif, terdapat pergeseran perilaku dari layanan konvensional menuju layanan digital, meskipun penggunaan masih terkonsentrasi pada fitur dasar seperti cek saldo dan transfer. Faktor-faktor yang mempengaruhi respon nasabah meliputi pengaruh sosial dari keluarga dan petugas bank, persepsi kemudahan penggunaan, kemanfaatan yang dirasakan, kepercayaan terhadap keamanan sistem, keterbatasan infrastruktur digital, serta tingkat literasi digital. Penelitian ini menegaskan bahwa untuk mengoptimalkan adopsi layanan digital di wilayah pedesaan diperlukan program edukasi keuangan digital yang berkelanjutan, penguatan infrastruktur internet, serta desain aplikasi yang inklusif bagi semua kalangan.

Kata Kunci*: Respon Nasabah, Wondr by BNI, Mobile Banking, Literasi Digital, Technology Acceptance Model (TAM)*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR ISI

Halaman

SKRIPSI i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI iv
KATA PENGANTAR v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI viii
ABSTRAK ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah……1
B. Rumusan Masalah……4
C. Tujuan Penelitian……..4
D. Manfaat Penelitian……5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6
A. Tinjauan penelitian relevan……...6
B. Landasan Teori……....13
C. Kerangka Konseptual……..30
D. Kerangka Pikir……32
BAB III METODE PENELITIAN 34
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian……..34
B. Lokasi Waktu Penelitian……34
C. Fokus Penelitian……..35
D. Jenis Dan Sumber Data……...35
E. Teknik Pengumpulan Data……..36

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

F. Uji Keabsahan Data…….38
G. Teknik Analisis Data……...39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41
A. Hasil Penelitian……...41
B. Pembahasan Hasil Penelitian……..63
BAB V PENUTUP 78
A. Kesimpulan……78
B. Saran……80
DAFTAR PUSTAKA I
LAMPIRAN V
INSTRUMEN LEMBAR WAWANCARA VII
BIODATA PENULIS XXIV

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	33

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Penetapan Pembimbing Skripsi	VI
2.	Pedoman Wawancara	VII
3.	Permohonan Izin Penelitian	X
4.	Surat Izin Penelitian	XI
5.	Surat Keterangan Selesai Meneliti	XII
6.	Surat Keterangan Wawancara	XII
7.	Dokumentasi Wawancara	XXI
8.	Biodata Penulis	XXIV

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ـه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

a. Vokal tunggal (monoftong) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

b. Vokal rangkap (diftong) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وَْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : ḥaula

3. Maddah

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / ـَى	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـِيْ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ـُوْ	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيْلَ : qīla

يَمُوْتُ : yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
b. Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

الجَنَّةِ رَوْضَةُ : rauḍah al-jannah atau rauḍatul jannah

الْفَاضِلَةِ اَلْمَدِيْنَةُ : al-madīnah al-fāḍilah atau al-madīnatul fāḍilah

اَلْحِكْمَةُ : al-hikmah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ـّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : rabbanā

نَجَّيْنَا : najjainā

اَلْحَقُّ : al-ḥaqq

اَلْحَجُّ : al-ḥajj

نُعِّمَ : nu‘‘ima

عَدُوٌّ : ‘aduwwun

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ـِيْ), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i). Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma’arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

اَلشَّمْسُ : al-syamsu (bukan asy-syamsu)

لَةُ لْزَ اَلزَّ : al-zalzalah (bukan az-zalzalah)

الفَلْسَفَةُ : al-falsafah

اَلْبِلَادُ : al-bilādu

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (’) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُوْنَ : ta’murūna

النَّوْءُ : al-nau’

شَيْءٌ : syai’un

أمِرْتُ : umirtu

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur’an (dar Qur’an), Sunnah. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī ẓilāl al-qur’an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi ‘umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

9. Lafẓ al-Jalalah (الله)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudaf ilahi (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

اللهِ يْنُ دِ Dīnullah

بِاللهِ billah

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada lafẓ al-jalālah, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

اللهِ حْمَةِ رَ فِي هُمْ Hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam dafta r pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam sektor perbankan, khususnya melalui hadirnya layanan mobile banking yang memberikan kemudahan dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan. Mobile banking pada umumnya merupakan layanan perbankan berbasis aplikasi yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran tanpa harus datang ke kantor bank.[1]

Seiring dengan perkembangan tersebut, PT Bank Negara Indonesia (BNI) melakukan inovasi dengan menghadirkan aplikasi Wondr by BNI sebagai pengembangan dari mobile banking sebelumnya. Perbedaan utama antara mobile banking konvensional dengan Wondr by BNI terletak pada pendekatan layanan yang lebih modern dan interaktif. Wondr by BNI tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga dirancang dengan tampilan yang lebih *user-friendly*, fitur yang lebih terintegrasi, serta pendekatan yang lebih personal dan edukatif bagi penggunanya. Aplikasi ini diluncurkan secara resmi pada tahun 2024 sebagai bagian dari strategi transformasi digital BNI untuk menjangkau segmen nasabah yang lebih muda, dan dalam enam bulan pertama sejak peluncurannya berhasil mencatatkan pertumbuhan pengguna sekitar 30% dengan total pengguna yang diperkirakan mencapai lebih dari 11 juta orang secara nasional.[2]

Berdasarkan riset "*Digital Banking Adoption* in Indonesia" yang dipublikasikan oleh Lembaga Riset Perbankan Indonesia, rebranding ini dilakukan untuk mengatasi persepsi bahwa BNI Mobile Banking kurang menarik bagi pengguna

[1] Siti Yuliana, "Perkembangan Mobile Banking Di Indonesia: Studi Kasus Bank Negara Indonesia (BNI)," *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 5, no. 2 (2023). hal. 115-124.

[2] Hendra Santoso, "Mobile Banking BNI: Inovasi Perbankan Digital Di Indonesia.," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11, no. 3 (2024). hal. 67-79

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

muda, dengan Wondr by BNI menawarkan antar muka yang lebih modern, fitur sosial yang terintegrasi, dan kemampuan personalisasi yang lebih baik.[3] Namun, capaian nasional yang impresif tersebut berbanding terbalik dengan kondisi yang ditemukan di tingkat lokal. Berdasarkan laporan Financial Inclusion Report 2023 dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), meskipun adopsi perbankan digital terus meningkat di perkotaan, daerah perdesaan masih menghadapi tantangan adopsi yang serius dengan gap penetrasi mencapai 47% dibandingkan wilayah urban. Kesenjangan ini secara nyata tercermin di Kabupaten Pinrang, khususnya di Kecamatan Duampanua, di mana pemanfaatan layanan digital perbankan seperti Wondr by BNI belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini terutama disebabkan oleh rendahnya tingkat literasi keuangan dan digital masyarakat setempat, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, serta minimnya sosialisasi dari pihak perbankan kepada nasabah di wilayah tersebut[4]. Kesenjangan digital yang signifikan antara kondisi nasional dan lokal ini menciptakan urgensi tersendiri untuk memahami bagaimana sesungguhnya respon masyarakat di tingkat akar rumput terhadap inovasi digital perbankan. Berdasarkan riset Digital Banking Adoption in Indonesia yang dipublikasikan oleh Lembaga Riset Perbankan Indonesia, rebranding Wondr by BNI dilakukan untuk mengatasi persepsi bahwa BNI Mobile Banking kurang menarik bagi pengguna muda, dengan menawarkan antarmuka yang lebih modern, fitur sosial yang terintegrasi, dan kemampuan personalisasi yang lebih baik. Akan tetapi, inovasi yang dirancang untuk segmen urban dan generasi muda ini justru dihadapkan pada tantangan yang berbeda ketika bersentuhan dengan masyarakat pedesaan yang memiliki karakteristik dan kebutuhan yang jauh berbeda.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa sebagian nasabah di Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang, yang telah

[3] Dwika Septa and Hapzi Ali, "Persepsi Manfaat Kemudahan Terhadap Niat Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile Banking" 6, no. 2 (2024).

[4] Loso Judijanto et al., "Analisis Pengaruh Adopsi Teknologi Finansial, Kepercayaan Nasabah, Dan Regulasi Terhadap Penggunaan Layanan Keuangan Digital," *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan West Science* 3, no. 01 (2024): 20–28

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menggunakan aplikasi Wondr by BNI selama kurang lebih enam bulan masih mengalami berbagai kendala dalam penggunaannya. Respon awal nasabah menunjukkan bahwa meskipun mereka telah memiliki akses terhadap aplikasi tersebut, tidak semua nasabah memahami secara optimal fitur-fitur yang tersedia. Beberapa nasabah mengungkapkan bahwa mereka hanya menggunakan aplikasi untuk kebutuhan dasar seperti cek saldo dan transfer, sementara fitur lain seperti investasi, reksa dana, dan tabungan berjangka belum dimanfaatkan sama sekali.

Selain itu, terdapat pula nasabah yang merasa kesulitan dalam proses registrasi, login, serta memahami sistem keamanan aplikasi seperti penggunaan PIN dan kode OTP. Bahkan, sebagian nasabah masih menunjukkan ketergantungan pada layanan konvensional seperti ATM atau datang langsung ke bank, meskipun telah menggunakan aplikasi mobile banking dalam jangka waktu tertentu. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi Wondr by BNI yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi, dengan realitas di lapangan yang menunjukkan bahwa pemahaman dan respon nasabah terhadap aplikasi tersebut masih belum optimal. Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Namun, dalam konteks masyarakat Kabupaten Pinrang, kedua aspek tersebut belum sepenuhnya tercapai secara merata.[5]

Kesenjangan tersebut dapat dijelaskan melalui kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) yang dirasakan oleh pengguna. Dalam konteks masyarakat Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang, kedua aspek tersebut belum sepenuhnya tercapai secara merata. Di satu sisi, masyarakat dengan tingkat literasi digital rendah belum merasakan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi. Di sisi lain, terbatasnya pemahaman

[5] Dedi Prasetyo, "Peran Mobile Banking Dalam Meningkatkan Akses Layanan Perbankan Di Daerah Pedesaan.," *Jurnal Bank Dan Masyarakat* 8, no. 4 (2022). hal. 99-110

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

terhadap fitur-fitur lanjutan menyebabkan manfaat yang dirasakan pun menjadi sangat terbatas. Selain TAM, respon nasabah juga dapat dipahami melalui Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), khususnya dalam menjelaskan bagaimana pengaruh sosial dari keluarga, teman, dan petugas bank turut membentuk sikap dan keputusan nasabah dalam menerima atau menolak penggunaan teknologi perbankan digital.

Terdapat jurang yang cukup lebar antara potensi besar aplikasi Wondr by BNI secara nasional dengan tingkat adopsi dan respon nasabah di wilayah pedesaan seperti Kabupaten Pinrang. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana respon nasabah terhadap aplikasi Wondr by BNI, mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat maupun pendorong dalam pemanfaatan layanan digital perbankan, serta memberikan masukan konstruktif bagi pihak bank, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan lainnya dalam merancang strategi peningkatan literasi digital dan inklusi keuangan yang lebih tepat sasaran di wilayah pedesaan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana respon nasabah terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi respon nasabah dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di sampaikan, Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana respon nasabah terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis apa saja faktor yang mempengaruhi respon nasabah dalam menggunakan aplikasi Wondr by Bni di Kabupaten Pinrang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori pemahaman nasabah terhadap aplikasi mobile banking, khususnya aplikasi Wondr by BNI. Dapat memberikan informasi baru tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan mobile banking di wilayah perdesaan.

2. Manfaat Praktis

   Bagi Pihak Bank (BNI) Memberikan gambaran yang jelas tentang mengenai respon nasabah terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI.di daerah tertentu, sehingga bank dapat menyusun strategi edukasi atau sosialisasi yang lebih tepat sasaran. Menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan layanan digital agar lebih mudah dipahami oleh seluruh segmen masyarakat.

   Bagi Masyarakat/Nasabah Memberikan informasi dan wawasan bagi nasabah mengenai pentingnya pemahaman dalam menggunakan layanan perbankan digital. Meningkatkan literasi digital masyarakat desa terkait penggunaan aplikasi mobile banking secara aman dan efisien. Bagi Pemerintah Lokal menjadi masukan dalam merancang program peningkatan literasi digital masyarakat, khususnya dalam mendukung inklusi keuangan di desa.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan penelitian relevan

Penelitian ini berfokus pada penelitian relevan yang berfungsi sebagai landasan untuk membangun hubungan dengan penelitian sebelumnya. Relevansi penelitian sangat penting dalam membangun hubungan antara penelitian yang sedang berlangsung dan penelitian yang telah selesai sebelumnya;

1. Penelitian Pertama digunakan oleh Dewandono & Amalyah dengan judul *"Customer Value Co-Creation and Reuse Intention on Mobile Banking Platform*". Penelitia ini meneliti bagaimana emotional attachment (keterikatan emosional) mempengaruhi customer value co-creation dan reuse intention pada platform mobile banking di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterikatan emosional memiliki efek positif yang signifikan terhadap kedua variabel tersebut[6]. Walaupun tidak persis "respon nasabah terhadap aplikasi", penelitian ini memberikan perspektif bagaimana perasaan dan keterikatan pengguna dapat memengaruhi penggunaan ulang aplikasi mobile banking suatu aspek penting dalam memahami respon pengguna aplikasi digital. Adapun persamaan yang dimiliki dari judul *Customer Value Co-Creation and Reuse Intention on Mobile Banking Platform* dan judul saya . Yaitu Sama-sama meneliti perilaku pengguna aplikasi mobile banking dan respon terhadap platform digital. Kedua penelitian menyoroti aspek reaksi dan persepsi nasabah terhadap penggunaan teknologi keuangan digital. Dapat dikaitkan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) karena membahas aspek penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun perbedaann yang dimiliki dari kedua judul tersebut ialah, penelitian Dewandono & Amalyah menggunakan perspektif *value co-creation* dan *reuse intention* (niat menggunakan kembali), sementara penelitian Anda menggunakan pendekatan

[6] A. Dewandono, T. N., & Amalyah, "Customer Value Co-Creation and Reuse Intention on Mobile Banking Platform," *Journal of Business & Banking*, 2024.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

eksploratif terhadap respon nasabah lebih luas dan tidak terbatas pada niat penggunaan ulang. Subjek dari kedua penelitian adalah pengguna mobile banking secara umum di perkotaan, sedangkan fokus pada nasabah di wilayah pedesaan Kabupaten Pinrang yang mungkin memiliki tingkat adopsi teknologi lebih rendah. Metode penelitian ini cenderung kuantitatif dengan model struktural (SEM), sementara penelitian saya dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau campuran (*mixed methods)* untuk menggali persepsi dan pengalaman nasabah lebih mendalam.

2. Penelitian Kedua Penelitian yang dilakukan oleh Ulva Berjudul "Analisis Perbandingan Kinerja Aplikasi BNI Mobile Banking dan Wondr by BNI" bertujuan untuk membandingkan dua platform digital milik BNI berdasarkan tiga indikator utama, yaitu kepuasan pengguna, kecepatan layanan, dan kelengkapan fitur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Wondr unggul dalam aspek inovasi fitur dan personalisasi layanan, terutama karena kemampuannya menyesuaikan tampilan dan penawaran produk berdasarkan perilaku pengguna. Sebaliknya, BNI Mobile Banking dinilai lebih baik dalam hal stabilitas sistem, keamanan, serta kemudahan navigasi, karena telah lebih lama digunakan dan memiliki sistem yang lebih matang. Namun demikian, penelitian ini masih terbatas pada aspek teknis dan kuantitatif, tanpa menyoroti respon sosial, pengalaman emosional, maupun persepsi nasabah di wilayah pedesaan yang mungkin memiliki tingkat literasi digital yang berbeda. Hal ini membuka peluang bagi penelitian kualitatif untuk menggali lebih dalam bagaimana nasabah memaknai pengalaman mereka menggunakan aplikasi Wondr dalam konteks sosial dan budaya yang berbeda[7]. Adapun persamaan yang dimiliki dari Penelitian Ulva memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian saya yang berjudul "Analisis Eksplorasi Respon Nasabah terhadap Aplikasi Wondr by BNI di. Kabupaten Pinrang." Keduanya sama-

[7] R. Ulva, "Analisis Perbandingan Kinerja Aplikasi BNI Mobile Banking Dan Wondr by BNI," *Jurnal Inovasi Digital Perbankan* 5, no. 1 (2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sama meneliti fenomena penggunaan layanan digital yang dikembangkan oleh Bank Negara Indonesia (BNI), khususnya pada aplikasi Wondr by BNI sebagai wujud transformasi digital perbankan. Kedua penelitian ini juga memiliki fokus yang serupa dalam melihat respon pengguna terhadap layanan berbasis teknologi digital, baik dari sisi kenyamanan, kemudahan, maupun persepsi terhadap manfaat aplikasi perbankan. Selain itu, keduanya dapat dikaitkan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menekankan pentingnya persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagai faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi. Dengan demikian, kedua penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya pemahaman mengenai perilaku dan respon nasabah terhadap penerapan inovasi digital di sektor perbankan. Meskipun memiliki fokus yang sama pada layanan digital BNI, penelitian Ulva dan penelitian ini memiliki perbedaan yang cukup mendasar. Penelitian Ulva lebih menitikberatkan pada aspek teknis dan perbandingan kinerja antara dua aplikasi, yakni BNI Mobile Banking dan Wondr by BNI, dengan pendekatan kuantitatif deskriptif berbasis survei. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif yang berfokus pada respon, persepsi, dan pengalaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi Wondr dalam konteks sosial masyarakat pedesaan di Kabupaten Pinrang. Selain itu, penelitian Ulva berorientasi pada pengukuran kepuasan dan performa aplikasi, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap perilaku dan penerimaan nasabah terhadap inovasi digital perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif baru yang melengkapi temuan Ulva dengan menggali dimensi sosial dan psikologis dari penggunaan aplikasi Wondr di wilayah pedesaan yang memiliki karakteristik dan tingkat literasi digital yang berbeda dari masyarakat perkotaan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3. Penelitian yang dilakukan oleh Listiyani dan Widowati Berjudul "Wondr by BNI: Implementasi, Tantangan, dan Dampak terhadap Efisiensi Operasional dan Kepuasan Nasabah" berfokus pada penerapan aplikasi Wondr by BNI dari sisi institusional dan operasional perbankan. Penelitian ini meninjau bagaimana strategi implementasi, sosialisasi, dan adaptasi teknologi digital dilakukan oleh BNI dalam menghadirkan layanan perbankan berbasis aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Wondr by BNI berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan melalui otomatisasi transaksi, penyederhanaan proses administrasi, serta peningkatan akses terhadap layanan finansial digital. Namun, penelitian juga mengidentifikasi beberapa kendala, seperti rendahnya literasi digital di kalangan nasabah pedesaan, minimnya sosialisasi fitur aplikasi, dan keterbatasan infrastruktur internet yang menyebabkan sebagian pengguna kesulitan dalam memanfaatkan layanan secara optimal. Studi ini menekankan pentingnya kolaborasi antara pihak bank dan masyarakat dalam memperkuat edukasi digital agar pemanfaatan layanan berbasis teknologi dapat lebih merata. Pendekatan penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif, dengan fokus pada perspektif internal lembaga keuangan dan staf pelaksana program digitalisasi. Melalui analisis ini, peneliti memberikan kontribusi penting dalam memahami tantangan implementasi teknologi digital di lingkungan perbankan nasional, khususnya di daerah dengan keterbatasan infrastruktur teknologi. Adapun persamaan Penelitian Listiyani dan Widowati memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian saya yang berjudul "Analisis Eksplorasi Respon Nasabah terhadap Aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang." Keduanya sama-sama berfokus pada aplikasi Wondr by BNI sebagai inovasi layanan digital yang diluncurkan oleh Bank Negara Indonesia (BNI).[8] Selain itu, keduanya menyoroti dampak digitalisasi terhadap kepuasan

[8] Listiyani S, & Widowati A, "Studi"Wondr by BNI: Implementasi, Tantangan, Dan Dampak Terhadap Efisiensi Operasional Dan Kepuasan Nasabah," *Transformasi Digital Perbankan* 4, no. 2 (2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

nasabah dan efisiensi layanan perbankan, serta membahas tantangan implementasi teknologi di wilayah pedesaan yang masih menghadapi kendala infrastruktur dan rendahnya literasi digital. Keduanya juga dapat dikaitkan dengan teori Te*chnology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bagaimana persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi baru. Meskipun memiliki kesamaan fokus terhadap aplikasi Wondr by BNI, penelitian Listiyani dan Widowati dan penelitian saya memiliki perbedaan yang cukup mendasar dari segi tujuan, perspektif, dan pendekatan analisis. Penelitian Listiyani dan Widowati berfokus pada sisi institusional dengan menelaah strategi implementasi dan tantangan yang dihadapi pihak bank dalam menerapkan layanan digital tersebut, sedangkan penelitian ini berfokus pada respon nasabah sebagai pengguna langsung aplikasi. Dengan demikian, penelitian Anda menggali dimensi persepsi, pengalaman, dan sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi Wondr, terutama dalam konteks masyarakat pedesaan di Kabupaten Pinrang. Selain itu, penelitian Listiyani dan Widowati lebih menekankan efisiensi operasional dan kinerja institusi, sementara penelitian ini menekankan reaksi emosional, sosial, dan kognitif nasabah terhadap layanan digital. Pendekatan penelitian Anda juga bersifat kualitatif eksploratif, dengan tujuan memahami makna dan pengalaman nasabah secara mendalam, bukan sekadar mengevaluasi performa atau strategi lembaga. Dengan demikian, penelitian ini berpotensi melengkapi penelitian Listiyani dan Widowati dengan memberikan perspektif mikro (user-based) yang dapat memperkaya pemahaman terhadap penerapan Wondr by BNI dari sisi penerimaan pengguna akhir di tingkat masyarakat.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat Berjudul “Analisis Persepsi Nasabah terhadap Inovasi Fitur pada Aplikasi Mobile Banking BNI” yang berfokus pada bagaimana nasabah menilai inovasi-inovasi baru yang diterapkan BNI dalam aplikasi mobile banking-nya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

inovasi fitur, seperti peningkatan keamanan, penambahan fitur transaksi, dan penyempurnaan tampilan antarmuka, memberikan dampak signifikan terhadap meningkatnya tingkat kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi[9]. Penelitian ini juga menegaskan bahwa keberhasilan digital banking sangat bergantung pada kemampuan aplikasi untuk memberikan pengalaman yang aman, mudah, dan cepat sesuai kebutuhan pengguna. Adapun persamaan Penelitian Hidayat memiliki keterkaitan dengan penelitian saya karena sama-sama meneliti bagaimana nasabah merespon layanan digital perbankan yang disediakan BNI. Keduanya sama-sama menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian dalam menilai kualitas layanan digital, khususnya terkait persepsi dan pengalaman nasabah ketika menggunakan aplikasi berbasis mobile. Selain itu, kedua penelitian sama-sama menekankan pentingnya inovasi layanan digital dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Meskipun memiliki kesamaan penelitian Hidayat memiliki perbedaan penting dengan penelitian saya. Penelitian tersebut fokus pada BNI Mobile Banking, yaitu aplikasi digital BNI yang telah lama digunakan dan memiliki fitur yang stabil. Sementara itu, penelitian saya berfokus pada Aplikasi Wondr by BNI, yaitu platform digital generasi baru yang dirancang BNI untuk memberikan pengalaman transaksi yang lebih modern dan personal. Penelitian Hidayat menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian saya bersifat eksploratif, menggali respon nasabah secara lebih mendalam melalui pendekatan yang lebih kualitatif. Selain itu, penelitian ini berlokasi di Kabupaten Pinrang, dengan konteks masyarakat lokal yang memiliki karakteristik berbeda dari populasi penelitian Hidayat. Perbedaan konteks, pendekatan, dan objek aplikasi inilah yang menjadikan penelitian Anda memiliki kebaruan meskipun tetap relevan dengan penelitian sebelumnya.

[9] Hidayat R, "Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Inovasi Fitur Pada Aplikasi Mobile Banking BNI," *Jurnal Perbankan Digital* 4, no. 2 (2021).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

5. Penelitan kelima Sari dalam penelitiannya berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan Mobile Banking pada Bank BUMN" menyoroti sejauh mana nasabah merasa puas terhadap layanan mobile banking yang disediakan oleh bank-bank milik negara. Menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, penelitian ini menemukan bahwa tiga faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah adalah kecepatan akses, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan fitur[10]. Temuan tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan digital yang stabil serta sistem keamanan yang kuat menjadi elemen penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah. Jika dikaitkan dengan penelitian Anda, terdapat persamaan yaitu sama-sama membahas perilaku serta pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan perbankan digital, termasuk bagaimana nasabah merespons fitur serta kualitas layanan aplikasi yang disediakan oleh BNI. Namun demikian, terdapat perbedaan mendasar, di mana penelitian Sari berfokus pada tingkat kepuasan nasabah terhadap mobile banking BUMN secara umum, menggunakan metode kuantitatif dan cakupan objek yang lebih luas, sedangkan penelitian Anda lebih bersifat kualitatif dan bertujuan mengeksplorasi respons mendalam pengguna terhadap aplikasi Wondr by BNI secara khusus, terutama dalam konteks masyarakat Kabupaten Pinrang yang memiliki karakteristik sosial, budaya, dan literasi digital yang berbeda dari populasi umum. Dengan demikian, penelitian Anda memberikan kontribusi baru berupa pemahaman kontekstual dan eksploratif tentang bagaimana nasabah di pedesaan menafsirkan pengalaman mereka menggunakan aplikasi perbankan digital generasi baru.

[10] Sari. W, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank BUMN," *Jurnal Perbankan Dan Keuangan* 4, no. 1 (2019).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

B. Landasan Teori

1. Teori TAM (*Technology Acceptance Model)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori penerimaan teknologi yang digunakan dalam penelitian ini. *Technology Acceptance* Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang secara khusus dirancang untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kegunaan penggunaan. Model ini selanjutnya dikembangkan oleh beberapa peneliti. TAM menjelaskan hubungan kausalitas antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya)[11] dengan perilaku, kebutuhan, dan pengguna suatu sistem informasi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi akuntansi. TAM digunakan sebagai dasar untuk mengetahui hubungan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat pengguna teknologi informasi. TAM merupakan teori yang menjelaskan tentang persepsi pengguna teknologi. Persepsi pengguna akan memberikan pengaruh terhadap minat penggunaan teknologi.

Untuk memahami respon nasabah terhadap aplikasi perbankan digital, salah satu teori yang relevan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis. Teori ini menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama: perceived usefulness (persepsi terhadap kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi terhadap kemudahan penggunaan)[12]. Apabila nasabah merasa bahwa aplikasi memberikan manfaat nyata dan mudah digunakan, maka tingkat penerimaan dan respon positif terhadap aplikasi tersebut akan meningkat.

---

[11] Syafri Hamzah dan Muhammad Fajar Anugrah, 'Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Pada Institut Teknologi Dan Bisnis Palcomtech Menggunakan Metode TAM Dan EUCS', *Skripsi*, 2023. Hal. 15.

[12] Fred D.MI Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Untuk melihat prediksi dalam jangka Panjang tentang penerimaan teknologi oleh pemakai dapat dilakukan dengan cara mengukur respon *affective* dari pengguna teknologi baru.

Ada lima karakteristik dalam penerimaan tekhnologi yaitu:

1. Keuntungan relative (*relative advantage*), teknologi menawarkan perbaikan.
2. Kesesuaian (*compability*), konsisten dengan praktek sosial dan norma yang ada pada pemakai teknologi.
3. *Complexity*, kemudahan untuk menggunakan atau mempelajari teknologi.
4. *Trialability*, kesempatan untuk melakukan inovasi sebelum menggunakan teknologi.
5. *Observability*, keuntungan teknologi bisa dilihat secara jelas.

2. *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen merupakan salah satu teori perilaku yang paling banyak digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi, termasuk layanan digital perbankan. Dalam konteks penelitian mengenai respon nasabah terhadap aplikasi Wondr by BNI di , *Theory Of Planned Behavior* (TPB) menjadi kerangka relevan untuk menjelaskan bagaimana sikap, pengaruh sosial, dan persepsi kontrol individu membentuk respon dan kecenderungan perilaku nasabah dalam menerima atau menolak penggunaan aplikasi tersebut[13].

Komponen pertama dalam TPB adalah *attitude toward behavior*, yaitu sikap nasabah terhadap penggunaan aplikasi digital. Sikap ini terbentuk dari penilaian nasabah mengenai manfaat aplikasi Wondr, seperti kemudahan pembukaan rekening, kelengkapan fitur transaksi, hingga efisiensi layanan. Jika nasabah menilai bahwa aplikasi memberikan kemudahan dibandingkan layanan konvensional, maka sikap mereka cenderung positif. Namun, di wilayah pedesaan seperti , sikap ini juga

[13] Icek Ajzen, "The Theory of Planned Behavior," *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, no. 2 (1991).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya dengan layanan digital, tingkat rasa aman terhadap transaksi online, serta tingkat kenyamanan dalam mengoperasikan fitur aplikasi. Sikap positif atau negatif ini akan sangat menentukan bagaimana respon awal nasabah terhadap Wondr by BNI.

Komponen kedua adalah *subjective norms*, yaitu pengaruh sosial atau dorongan dari lingkungan sekitar yang memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi. Dalam konteks pedesaan, norma subjektif memiliki peran yang sangat kuat karena masyarakat cenderung memiliki pola sosial berbasis kedekatan, saling percaya, dan mengikuti rekomendasi orang-orang yang dianggap memiliki pengetahuan lebih. Pengaruh keluarga, perangkat desa, tetangga, kelompok arisan, atau bahkan pihak bank yang melakukan sosialisasi sangat berpengaruh terhadap respon masyarakat. Ketika aplikasi Wondr direkomendasikan oleh orang yang dipercaya atau sudah digunakan oleh beberapa tokoh masyarakat, maka kecenderungan respon nasabah untuk menerima dan mencoba aplikasi tersebut akan meningkat.

Komponen ketiga adalah *perceived behavioral control*, yaitu persepsi nasabah mengenai kemampuan diri mereka untuk menggunakan aplikasi digital. Hal ini mencakup kemampuan mengoperasikan smartphone, pemahaman fungsi-fungsi aplikasi, hingga ketersediaan infrastruktur seperti jaringan internet yang stabil. Di , faktor kontrol perilaku ini sangat penting karena tingkat literasi digital masyarakat tidak merata. Nasabah yang merasa mampu mengoperasikan aplikasi cenderung memberikan respon positif karena mereka merasa penggunaan aplikasi Wondr tidak menyulitkan. Sebaliknya, nasabah yang merasa kesulitan atau memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi mungkin menunjukkan respon ragu-ragu atau enggan menggunakan aplikasi. Dengan demikian, *perceived behavioral control* berperan besar dalam membentuk pola respon yang muncul dan dapat menjadi indikator sejauh mana aplikasi dapat diterima di masyarakat pedesaan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Respon seseorang terhadap suatu layanan tidak terlepas dari proses pengambilan keputusan dan pertimbangan terhadap manfaat yang diperoleh. Menurut Sahrani, Ismiyanti, dan Damirah, manusia diberikan kebebasan untuk menentukan pilihan berdasarkan pertimbangan akal pikiran yang dimiliki, sehingga setiap keputusan yang diambil harus disertai dengan tanggung jawab. Dalam perspektif tersebut, individu memiliki kebebasan untuk memilih tindakan yang dianggap memberikan manfaat serta menghindari hal-hal yang berpotensi menimbulkan kerugian. Oleh karena itu, respon nasabah terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI dapat dipahami sebagai hasil dari proses penilaian dan pertimbangan nasabah terhadap kemudahan, manfaat, keamanan, serta pengalaman penggunaan aplikasi tersebut.[14]

3. Layanan Perbankan Digital

Perbankan digital merupakan bentuk inovasi dalam industri keuangan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui perangkat digital tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), digital banking adalah layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital secara menyeluruh dalam kegiatan operasional dan layanan kepada nasabah[15]. Digitalisasi ini memberikan kemudahan dalam hal efisiensi waktu, aksesibilitas, serta keamanan transaksi. Namun, tingkat adopsi layanan digital juga bergantung pada pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem tersebut.

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِيْٓ اُنْزِلَ فِيْهِ الْقُرْاٰنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنٰتٍ مِّنَ الْهُدٰى وَالْفُرْقَانِۚ فَمَنْ شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُۗ وَمَنْ كَانَ مَرِيْضًا اَوْ عَلٰى سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ اَيَّامٍ اُخَرَۗ يُرِيْدُ اللّٰهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيْدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۖوَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللّٰهَ عَلٰى مَا هَدٰىكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُوْنَ

Terjemahanya

[14] Sahrani dan Nina Ismiyanti dan Damira, "Syariahonomic: Eksplorasi Syariahconomics Dan Hukum Islam" (IAIN Parepare Nusantara Press, 2025).

[15] Otoritas Jasa Keuangan, "Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021–2025" (Jakarta, 2021).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al-Qur'an sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu serta pembeda (antara yang hak dan yang batil). Oleh karena itu, siapa di antara kamu hadir (di tempat tinggalnya atau bukan musafir) pada bulan itu, berpuasalah. Siapa yang sakit atau dalam perjalanan (lalu tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya) sebanyak hari (yang ditinggalkannya) pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu agar kamu bersyukur.

ayat di atas menjadi salah satu landasan di bolehkanya menghendaki kemudahan bagi manusia sebagaimana di gambarkan dalam ayat tersebut. [16]

Digital banking mencakup berbagai fitur seperti pembukaan rekening secara online, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga layanan investasi. Melalui inovasi ini, bank dapat meningkatkan efisiensi operasional dan menjangkau segmen masyarakat yang lebih luas, termasuk mereka yang sebelumnya belum memiliki akses terhadap layanan keuangan formal (unbanked population)[17]

Selain itu, digitalisasi perbankan juga menjadi strategi penting dalam meningkatkan daya saing lembaga keuangan di era ekonomi digital. Bank yang mampu menghadirkan sistem layanan yang cepat, aman, dan *user-friendly* akan memperoleh kepercayaan serta loyalitas dari nasabah. Menurut penelitian Nugroho et al, faktor-faktor seperti persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), serta persepsi risiko (*perceived risk*) berpengaruh signifikan terhadap niat dan tingkat adopsi layanan digital banking di Indonesia[18].

---

[16] Kementrian Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahanya Surah Al-Baqarah Ayat 185, Kementrian Agama RI 2022.

[17] Bank Indonesia, "Laporan Ekonomi Dan Keuangan Digital Indonesia 2022" (Jakarta, 2022).

[18] R. Nugroho, M. A.; Sulistyani, R.; Novitasari, B. T.; Chinomona, "Digital Bank Adoption in Indonesia: The Role of Price Value, Perceived Risk, and Intention to Use Digital Banks," *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 14, no. 1 (2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Namun, keberhasilan implementasi perbankan digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh tingkat literasi keuangan dan literasi digital masyarakat. Di daerah pedesaan, misalnya, masih terdapat kendala berupa keterbatasan pemahaman teknologi, jaringan internet yang tidak stabil, serta rendahnya kepercayaan terhadap keamanan transaksi digital[19]. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi perbankan digital menjadi hal yang sangat penting agar masyarakat dapat merasakan manfaat dari layanan tersebut secara optimal.

BNI sebagai salah satu bank BUMN di Indonesia turut berperan aktif dalam pengembangan layanan digital melalui berbagai inovasi, salah satunya dengan menghadirkan aplikasi Wonder by BNI. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi keuangan, tetapi juga dirancang untuk memberikan pengalaman digital yang lebih personal dan interaktif. Melalui pendekatan ini, BNI berupaya memperkuat inklusi keuangan serta meningkatkan keterlibatan masyarakat, termasuk di wilayah pedesaan.

Selain itu, Peran edukasi digital juga sangat penting dalam memperkuat budaya literasi keuangan di pedesaan. Edukasi yang diberikan tidak hanya berfokus pada aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga mencakup pemahaman mengenai pengelolaan keuangan pribadi, pentingnya menabung, dan cara memanfaatkan layanan perbankan untuk kegiatan produktif. Hal ini berdampak langsung pada meningkatnya inklusi keuangan di daerah pedesaan, di mana masyarakat sebelumnya mungkin masih sangat bergantung pada transaksi tunai dan layanan konvensional. Dengan demikian, edukasi digital berfungsi sebagai sarana pemberdayaan masyarakat pedesaan agar mampu berpartisipasi dalam ekosistem ekonomi digital secara berkelanjutan.

Dengan demikian, layanan perbankan digital tidak sekadar merupakan inovasi teknologi, melainkan transformasi paradigma dalam pelayanan keuangan modern.

[19] A. Pratama, "Analisis Adopsi Layanan Mobile Banking Pada Masyarakat Pedesaan Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 6, no. 2 (2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Keberhasilan penerapannya bergantung pada sinergi antara kesiapan teknologi, kepercayaan nasabah, serta upaya lembaga keuangan dalam memberikan nilai tambah dan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna.

Perbankan seluler adalah jenis layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagi fitur dan menu yang terdapat pada aplikasi perbankan yang dapat diunduh dan diinstal melalui ponsel cerdas. Mobile banking adalah layanan yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan melalui perangkat mobile, seperti smartphone atau tablet. Layanan ini mencakup pengecekan saldo, transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian lainnya.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Mobile Banking atau biasa disingkat dengan M-banking, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi M-banking atau operator seluler yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja.[20] Mobile banking adalah layanan perbankan yang dilakukan melalui ponsel, baik menggunakan aplikasi m-banking atau aplikasi bawaan operator seluler. Mobile banking dapat digunakan untuk berbagai transaksi. Mobile Banking: biasa disingkat dengan m-Banking, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi m-Banking atau aplikasi bawaan operator seluler (ojk.go.id).

Menurut Riayu dan Susanto, m-banking adalah fasilitas yang diberikan oleh bank dan penyedia jasa untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi keuangan dan nonkeuangan. Menurut Hutabarat, m-banking adalah fasilitas perbankan yang menggunakan komunikasi bergerak seperti ponsel dan memiliki fasilitas yang hampir sama dengan ATM, kecuali mengambil uang tunai. Menurut Mattila, m-banking adalah layanan perbankan yang menggunakan saluran wirel[21].

---

[20] Lidia Sihotang and Ilham Hudi, "Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman," *Jurnal Akuntansi AKTIVA* 4, no. 2 (2023), https://doi.org/10.24127/akuntansi.v4i2.4831.

[21] Gustin Rianita and Muhammad Iqbal Fasa, "Analisis Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Pembayaran Digital Analysis Of The Benefits Of Using Mobile Banking As A," 2024.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Definisi Mobile Banking adalah penggunaan perangkat mobile untuk melakukan transaksi. Subkategori *e-commerce* yang dikenal sebagai mobile commerce *(m- commerce*) adalah proses transaksi yang dilakukan secara elektronik melalui perangkat seluler yang terhubung ke Internet, kartu pintar, atau jaringan seluler.

Banyak nasabah menggunakan M-banking untuk mempermudah dalam melakukan transaksi, seperti kegiatan transfer, pengecekan saldo dan lainnya hanya dengan menggunakan smartphone. Berbeda sebelum adanya layanan elektronik ini, nasabah jika mempunyai keperluanharus mendatangani bank untuk menyelesaikan keperluan.

4. Aplikasi Wondr by BNI

Bank Negara Indonesia atau BNI adalah sebuah institusi bank milik pemerintah yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), merupakan bank komersial tertua dalam sejarah setelah kemerdekaan (BNI, n.d.). Pada tahun 2007 Bank Negara Indonesia (BNI) sudah mulai memperkenalkan layanan m-banking (Pbb & Farhan, Seiring dengan berjalanya waktu kebutuhan masyarakat terhadap transaksi digital semakin meningkat dengan kemudahan layanan yang ditawarkan oleh perbankan. Itulah mengapa BNI terus melakukan inovasi fitur yang memudahkan nasabah sehingga mendorong peningkatan user dan kinerja transaksi Wondr by BNI[22].

Wonder by BNI merupakan aplikasi digital banking yang dikembangkan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan pengalaman layanan keuangan yang lebih interaktif, cepat, dan efisien kepada nasabah, terutama generasi muda[23]. Fitur-fitur seperti pembukaan rekening online, transfer instan, pembayaran tagihan, dan pengelolaan keuangan menjadi daya tarik utama dari aplikasi ini. Selain itu, Wonder by BNI juga dirancang untuk memperkuat

[22] Cut Aja Anis Layyinna, "Analisi Kepuasan Pengguna Aplikasi Wondr by BNI Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction(EUCS)" (2023).

[23] PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, "Laporan Tahunan BNI 2023" (Jakarta, 2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

branding digital BNI sebagai bank yang adaptif terhadap perkembangan teknologi finansial *(fintech*).

Aplikasi Wondr juga berperan dalam memperluas inklusi keuangan, terutama bagi masyarakat di wilayah pedesaan yang sebelumnya sulit mengakses layanan perbankan. Melalui fitur pembukaan rekening online, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk menjadi nasabah BNI. Hal ini membuka peluang bagi masyarakat pelosok untuk terhubung dengan layanan keuangan formal, meningkatkan aktivitas ekonomi, serta mendukung literasi keuangan. Dalam konteks , hal ini sangat relevan karena digitalisasi perbankan memungkinkan masyarakat mengakses layanan modern meskipun berada jauh dari pusat kota.

Wondr By BNI memiliki peran strategis sebagai media edukasi digital yang membantu meningkatkan literasi keuangan dan kemampuan masyarakat, khususnya nasabah di pedesaan, dalam memahami layanan perbankan berbasis teknologi. Platform ini tidak hanya berfungsi sebagai kanal informasi, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran yang mudah diakses, interaktif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Melalui fitur konten edukatif, tutorial penggunaan layanan, serta materi literasi keuangan digital, Wondr by BNI mampu menjembatani kesenjangan pengetahuan antara masyarakat yang sudah terbiasa dengan teknologi dan masyarakat yang baru mulai beradaptasi dengan digitalisasi perbankan[24].

Menurut Anonim, Wondr by BNI dirancang untuk mendukung transaksi perbankan secara cepat, aman, dan praktis melalui smartphone. Layanan yang diberikan meliputi informasi saldo, transfer dana, pembayaran tagihan telepon, kartu kredit, tiket pesawat, pembelian pulsa, hingga pembukaan rekening Taplus dan Deposito. Aplikasi ini juga menyediakan fasilitas transaksi internasional yang dapat diakses oleh nasabah ketika berada di luar negeri. Selain berbagai layanan transaksi,

[24] W. Abdillah, *Literasi Digital Dan Pengembangan Masyarakat* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Wondr by BNI menyertakan fitur-fitur khusus seperti Rekeningku, Transfer, Pembayaran, Pembelian, Investasi, Produk dan Jasa Lainnya, Administrasi, Quick Transfer, serta Info Banner dan Promo.[25]

Fitur-fitur dalam menu Wondr by BNI Menurut Anonim Fitur dalam menu Wondr by BNI adalah sebagai berikut:

1. Rekeningku, merupakan menu utama yang menampilkan informasi terkait rekening nasabah, seperti saldo dan riwayat transaksi (mutasi rekening). Fitur ini membantu nasabah untuk memantau kondisi keuangan mereka secara real-time sehingga meningkatkan transparansi dan kontrol terhadap keuangan pribadi.
2. Cek Saldo dan Mutasi Rekening, Fitur cek saldo digunakan oleh nasabah untuk mengetahui jumlah dana yang tersedia dalam rekening mereka. Informasi saldo ditampilkan secara langsung (*real-time)*, sehingga nasabah dapat memantau kondisi keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi ATM atau kantor bank.
3. Transfer, digunakan untuk melakukan pengiriman dana baik ke sesama rekening BNI maupun ke bank lain. Fitur ini dilengkapi dengan berbagai pilihan metode transfer yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dengan cepat dan aman.
4. Pembayaran, memungkinkan nasabah untuk membayar berbagai tagihan seperti listrik, air, internet, BPJS, dan lainnya. Kehadiran fitur ini memberikan kemudahan karena nasabah tidak perlu lagi datang ke loket pembayaran secara langsung.
5. Pembelian, digunakan untuk melakukan pembelian produk digital seperti pulsa, paket data, token listrik, dan voucher. Fitur ini mendukung kebutuhan transaksi harian nasabah secara praktis dalam satu aplikasi.[26]

[25] R M Alfaridzi, "Efektivitas Layanan Aplikasi Wondr by BNI Di Kantor Cabang Djuanda Kota Bogor," *Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan*, 2021, 11.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

6. Investasi, Kelola reksadana, SBN ritel (jadwal otomatis), deposito valas dan tabungan berjangka, pantau portofolio di satu tempat untuk perencanaan keuangan jangka panjang.
7. Produk dan Jasa Lainnya, akses layanan tambahan seperti Qris, pembayaran tagihan(listrik, air, BPJS, dan lainya), manajemen kartu kredit/debit, dan tarik tunai tanpa kartu.
8. Administrasi, kelola biaya admin, limit transaksi, ubah pin, dan info rekening sendiri.
9. Quick Transfer, fitur akses cepat transfer nominal kecil(limit Rp 2 juta/hari) tanpa input manual panjang.
10. Info Banner dan Promo, tampilan notifikasi promo terkini, banner penawaran khusus(diskon investasi, cashback), dan update layanan di halaman utama unntuk memanfaatkan kesempatan eksklusif.
11. Pembukaan Rekening secara Online, proses daftar tabungan/taplus/Deposito digital sepenuhnya via aplikasi tanpa ke cabang.
12. Pengelolaan Kartu Debit, untuk mengatur kartu debit , seperti aktivitas kartu, penganturan limit transaksi, hingga pemblokiran kartu jika terjadi kehilangan.

Dengan fitur-fitur ini, aplikasi Wondr by BNI tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi keuangan, tetapi juga sebagai platform edukatif dan informatif dalam mendukung literasi keuangan masyarakat.

Dalam penelitian ini, respon nasabah tidak hanya dipahami sebagai penilaian puas atau tidak puas terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI, tetapi juga mencakup respon edukatif, yaitu sejauh mana aplikasi mampu memberikan pemahaman, pembelajaran, serta meningkatkan kemandirian nasabah dalam

[26] Ertambang Nahartyo Sri Indira, "BNI Digital Banking: Solusi Transformasi Perbankang Berbasis Digital," 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menggunakan layanan perbankan digital[27]. Respon edukatif menjadi penting karena masyarakat memiliki latar belakang literasi digital yang beragam, sehingga kehadiran aplikasi perbankan tidak hanya dituntut memudahkan transaksi, tetapi juga bersifat mendidik bagi penggunanya[28]. Respon ini dapat dilihat dari pengalaman awal nasabah saat pertama kali menggunakan aplikasi, apakah mereka langsung memahami fungsi dasar seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran, atau justru mengalami kebingungan. Aplikasi yang bersifat edukatif seharusnya memiliki panduan yang jelas, tampilan menu yang mudah dipahami, serta petunjuk penggunaan yang sederhana, sehingga nasabah dapat belajar menggunakan aplikasi secara mandiri tanpa harus selalu bergantung pada bantuan orang lain[29].

Selain itu, respon edukatif juga tercermin dari perubahan perilaku nasabah setelah menggunakan aplikasi. Misalnya, sebelum menggunakan aplikasi, nasabah mungkin hanya datang ke ATM atau ke bank untuk transfer, cek saldo, atau pembayaran. Namun setelah menggunakan Wondr by BNI, nasabah mulai memahami bahwa seluruh transaksi tersebut dapat dilakukan melalui handphone. Jika aplikasi ini mampu mengubah pola pikir nasabah dari bergantung pada layanan konvensional menjadi mandiri secara digital, maka hal tersebut merupakan indikasi kuat bahwa aplikasi memiliki nilai edukatif.

Adapun aplikasi Wondr By BNI bersifat edukatif dari beberapa sisi di antaranya;

a) Edukatif dari Sisi Pemahaman Penggunaan (Literasi Digital Dasar)

---

[27] Otoritas Jasa Keuangan, "Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021–2025."

[28] I Nyoman Budiono, "Penerapan Artificial Intelligence Sebagai Inovasi Di Era Disrupsi Dalam Mengurangi Resiko Keuangan Bisnis Dan Investasi . Ketidakpastian Pasar , Fluktuasi Harga , Risiko Operasional , Kompleks Yang Terkait Dengan Manajemen Risiko Keuangan . Dalam Mengubah" 03, no. 01 (2024).

[29] Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology."

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Aplikasi Wondr by BNI bersifat edukatif dari sisi pemahaman karena mengajarkan nasabah mengenal teknologi perbankan digital dari dasar, mulai dari cara login aplikasi, mengecek saldo, melakukan transfer, hingga melakukan pembayaran berbagai tagihan. Bagi masyarakat yang sebelumnya hanya terbiasa datang langsung ke bank atau menggunakan ATM, kehadiran aplikasi ini mendidik nasabah agar memahami cara kerja layanan keuangan berbasis digital secara mandiri. Kemampuan nasabah dalam memahami alur penggunaan aplikasi, mengenali fungsi-fungsi utama, serta melakukan transaksi sendiri tanpa bantuan orang lain menunjukkan bahwa Wondr by BNI tidak hanya berperan sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran teknologi keuangan[30].

b) Edukatif dari Sisi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Dilihat dari tampilannya, aplikasi Wondr by BNI dirancang dengan; menu yang sederhana, ikon yang jelas, fitur yang mudah diakses. Hal ini bersifat edukatif karena nasabah dilatih untuk memahami teknologi tanpa merasa takut atau kesulitan berlebihan[31]. Ketika nasabah merasa aplikasi ini mudah dipelajari, maka secara tidak langsung aplikasi telah, membangun kepercayaan diri, mengurangi ketergantungan kepada orang lain, serta meningkatkan kemandirian digital.

c) Edukatif dari Sisi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Wondr by BNI mengajarkan bahwa transaksi keuangan tidak harus datang ke bank, tidak harus antri, dan dapat dilakukan kapan saja. Nasabah yang sebelumnya harus ke ATM atau bank, setelah menggunakan aplikasi menjadi paham bahwa: Transfer, pembayaran listrik, pembelian pulsa,

[30] Pratama, "Analisis Adopsi Layanan Mobile Banking Pada Masyarakat Pedesaan Di Indonesia."

[31] Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology."

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

reksa dana, pembayaran pendidikan dan transaksi lainnya dapat dilakukan melalui satu aplikasi[32].

d) Edukatif dari Sisi Keamanan Digital

Aplikasi Wondr by BNI juga mendidik nasabah tentang keamanan transaksi digital, seperti: pentingnya menjaga PIN, kode OTP, password, dan tidak membagikan data pribadi[33]. Nasabah menjadi lebih waspada terhadap, penipuan online, phishing, dan penyalahgunaan data.

e) Edukatif dari Sisi Perubahan Perilaku (Kemandirian Digital)

Setelah menggunakan Wondr by BNI, banyak nasabah yang lebih jarang ke ATM, lebih jarang ke bank, lebih percaya diri melakukan transaksi sendiri. Perubahan ini menunjukkan bahwa aplikasi telah berhasil mendidik nasabah dari yang awalnya tergantung pada layanan konvensional menjadi mandiri secara digital[34].

f) Edukatif dari Sisi Sikap terhadap Teknologi

Aplikasi ini juga mengubah sikap nasabah terhadap teknologi: dari takut menjadi berani, dari ragu menjadi percaya, dari tidak mau mencoba menjadi mau belajar[35]. Hal ini sangat penting terutama bagi masyarakat pedesaan yang sebelumnya masih asing dengan teknologi digital

5. Respon Nasabah

Respon nasabah merupakan reaksi atau tanggapan yang diberikan oleh nasabah terhadap suatu produk, layanan, atau kebijakan yang diberikan oleh lembaga perbankan. Respon ini dapat berupa sikap positif maupun negatif yang dipengaruhi oleh pengalaman, kepuasan, dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Menurut

---

[32] H. Wibowo, "Penerimaan Mobile Banking Di Desa: Studi Kasus Kecamatan Duampanua," *Jurnal Teknologi Dan Masyarakat* 1, no. 14 (2022).

[33] S Handayani, "Literasi Keamanan Digital Sebagai Faktor Kepercayaan Pengguna Mobile Banking," *Jurnal Teknologi Informasi Dan Keuangan* 4, no. 1 (2022).

[34] Z Rahman, "Perubahan Perilaku Masyarakat Setelah Menggunakan Mobile Banking Di Wilayah Pedesaan.," *Jurnal Keuangan Digital*, 6, no. 2 (2022).

[35] Ajzen, "The Theory of Planned Behavior."

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Kotler dan Keller, respon pelanggan adalah hasil dari proses evaluasi terhadap pengalaman konsumsi yang dibandingkan dengan harapan awal pelanggan[36]. Dalam konteks layanan digital, respon nasabah dapat mencakup aspek kenyamanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap aplikasi perbankan yang digunakan.

Respon nasabah terhadap aplikasi perbankan digital dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kepercayaan (*trust),* persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, serta pengalaman sebelumnya.[37] Kepercayaan menjadi faktor kunci dalam penggunaan aplikasi perbankan, mengingat transaksi yang melibatkan data dan dana pribadi nasabah memerlukan jaminan keamanan yang tinggi. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat juga berpengaruh terhadap seberapa baik mereka dapat menerima dan merespon inovasi digital dari lembaga keuangan.

Respon nasabah terhadap aplikasi perbankan digital merupakan bentuk tanggapan atau reaksi yang muncul akibat interaksi nasabah dengan layanan perbankan berbasis teknologi. Respon tersebut dapat berupa persepsi, sikap, maupun perilaku nyata dalam penggunaan aplikasi digital banking. Menurut Kotler dan Keller, respon pelanggan muncul sebagai hasil dari proses evaluasi terhadap pengalaman mereka terhadap suatu produk atau layanan dibandingkan dengan ekspektasi yang dimiliki[38]. Dengan demikian, respon nasabah terhadap aplikasi perbankan digital dapat dilihat sebagai refleksi dari tingkat kepuasan, kepercayaan, dan penerimaan mereka terhadap layanan berbasis teknologi informasi.

Faktor yang memengaruhi respon nasabah terhadap aplikasi perbankan digital meliputi kepercayaan (t*rus*t), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use),* serta pengalaman sebelumnya (*experience*)[39].

---

[36] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management (Edisi Ke-15),* 2016.

[37] H. M. Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2007).

[38] Detmar W Gefen, David; Karahanna, Elena; Straub, "Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model," *MISS Quarterly* 27, no. 1 (2003).

[39] Keller, *Marketing Management (Edisi Ke-15).*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Kepercayaan merupakan elemen fundamental dalam sistem keuangan digital karena transaksi yang dilakukan secara daring melibatkan data pribadi dan dana nasabah. Menurut Gefen et al. kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat dan keputusan seseorang dalam menggunakan sistem elektronik, termasuk layanan perbankan digital[40]. Nasabah yang merasa aman dan percaya terhadap sistem keamanan yang diterapkan bank cenderung memberikan respon positif dan terus menggunakan layanan tersebut.

Kepercayaan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi respon nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Nasabah cenderung memberikan respon positif apabila mereka merasa bahwa layanan yang digunakan aman, dapat dipercaya, dan mampu melindungi data maupun transaksi keuangan mereka. Menurut Sahrani, Ismiyanti, dan Damirah, amanah merupakan nilai yang mencerminkan sikap dapat dipercaya, profesional, kredibel, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Amanah juga diwujudkan melalui keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, serta upaya memberikan layanan terbaik kepada pengguna.[41] Dalam konteks penggunaan aplikasi Wondr by BNI, prinsip amanah menjadi penting karena dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan respon nasabah terhadap layanan perbankan digital yang digunakan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan kredibilitas layanan, maka semakin positif pula respon yang ditunjukkan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Selain faktor kepercayaan, persepsi manfaat juga menjadi komponen penting. Davis dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa persepsi terhadap manfaat teknologi akan mempengaruhi sikap dan niat pengguna untuk menerima serta menggunakan teknologi tersebut. Dalam konteks perbankan digital, apabila nasabah menilai bahwa aplikasi memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan

[40] Gefen, David; Karahanna, Elena; Straub, "Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model."

[41] Damira, "Syariahonomic: Eksplorasi Syariahconomics Dan Hukum Islam."

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kenyamanan dalam melakukan transaksi, maka respon mereka terhadap aplikasi tersebut akan cenderung positif.

Kemudahan penggunaan juga menjadi faktor penentu respon nasabah. Aplikasi yang dirancang dengan antarmuka sederhana, mudah dipahami, dan responsif akan meningkatkan kepuasan pengguna. Semakin mudah aplikasi dioperasikan, semakin tinggi pula kemungkinan nasabah untuk terus menggunakannya.[42] Menurut penelitian Pratama, persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat menggunakan layanan mobile banking di masyarakat pedesaan Indonesia, di mana faktor keterbatasan literasi digital menjadi tantangan utama dalam penerimaan teknologi perbankan.

Selain itu, pengalaman sebelumnya juga berperan penting dalam membentuk respon nasabah. Nasabah yang memiliki pengalaman positif dalam menggunakan aplikasi perbankan digital cenderung memiliki sikap yang lebih terbuka terhadap inovasi layanan baru. Sebaliknya, pengalaman negatif seperti gangguan sistem, kesulitan login, atau masalah keamanan dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Menurut Kim et al. Pengalaman pengguna (*user experience)* berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas terhadap layanan digital banking.

Eksplorasi respon nasabah merupakan proses untuk memahami secara menyeluruh pengalaman, persepsi, serta emosi yang muncul ketika nasabah berinteraksi dengan layanan digital. Eksplorasi ini dilakukan secara mendalam dan komprehensif dengan menempatkan pengalaman subjektif nasabah sebagai pusat perhatian. Tujuannya bukan sekadar mengetahui tingkat kepuasan, tetapi juga menggali faktor-faktor yang memengaruhi reaksi tersebut, seperti bagaimana nasabah pertama kali mengenal aplikasi, kendala yang mereka temui selama penggunaan,

[42] Fred D. Venkatesh, Viswanath; Davis, "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," *Management Science* 46, no. 2 (2000).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tingkat kenyamanan saat mengakses fitur tertentu, serta pandangan mereka terhadap inovasi atau perubahan layanan yang disediakan. Dengan demikian, eksplorasi ini membantu mengungkap alasan mendasar yang membentuk respon nasabah terhadap layanan digital yang digunakan.

Selanjutnya, faktor literasi digital juga tidak dapat diabaikan, terutama pada konteks masyarakat pedesaan. Literasi digital mencakup kemampuan individu dalam memahami, mengakses, dan memanfaatkan teknologi informasi untuk keperluan ekonomi dan sosial. Masyarakat dengan literasi digital yang baik akan lebih mudah menerima inovasi layanan digital, sedangkan masyarakat dengan tingkat literasi yang rendah cenderung mengalami hambatan dalam adaptasi. Oleh karena itu, peran lembaga perbankan dalam memberikan edukasi dan pendampingan penggunaan aplikasi digital sangat penting untuk membentuk respon positif dan memperluas inklusi keuangan di tingkat desa.

Secara keseluruhan, respon nasabah terhadap aplikasi perbankan digital merupakan hasil dari interaksi kompleks antara faktor psikologis, teknologis, dan sosial. Pemahaman terhadap faktor-faktor tersebut menjadi dasar penting bagi bank dalam merancang strategi pemasaran, meningkatkan keamanan sistem, serta memperkuat pengalaman pengguna agar layanan digital yang ditawarkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan antara respon nasabah dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam penggunaan aplikasi Wondr by BNI.[43]

a. Respon Nasabah

Technology Respon nasabah merupakan bentuk tanggapan atau reaksi yang diberikan oleh nasabah setelah menggunakan suatu produk atau layanan

[43] Tim Penyusun, 'Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare', 2023. Hal. 39–40.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

perbankan. Respon ini muncul sebagai hasil dari pengalaman penggunaan yang kemudian dibandingkan dengan harapan awal nasabah terhadap layanan tersebut. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, respon pelanggan merupakan hasil evaluasi antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima, sehingga respon dapat berupa sikap positif maupun negatif.[44] Dalam konteks layanan digital seperti aplikasi Wondr by BNI, respon nasabah tidak hanya terbatas pada kepuasan, tetapi juga mencakup aspek pemahaman, perasaan, dan perilaku dalam menggunakan aplikasi. Secara umum, respon nasabah dapat dibagi menjadi tiga bentuk, yaitu:

1. Respon Kognitif (Pemahaman), Respon yang berkaitan dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi, seperti kemampuan memahami fitur cek saldo, transfer, dan pembayaran.
2. Respon Afektif (Perasaan), Respon yang berkaitan dengan perasaan nasabah, seperti merasa mudah, nyaman, aman, atau justru merasa sulit dan khawatir saat menggunakan aplikasi.
3. Respon Konatif (Perilaku), Respon yang berkaitan dengan tindakan nyata nasabah, seperti keputusan untuk terus menggunakan aplikasi, mengurangi penggunaan ATM, atau kembali ke layanan konvensional.

b. Aplikasi Wondr by BNI

Bank Negara Indonesia atau BNI adalah sebuah institusi bank milik pemerintah yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), merupakan bank komersial tertua dalam sejarah setelah kemerdekaan (BNI, n.d.). Pada tahun 2007 Bank Negara Indonesia (BNI) sudah mulai memperkenalkan layanan m-banking (Pbb & Farhan, 2003). Seiring dengan berjalanya waktu kebutuhan masyarakat terhadap transaksi digital semakin meningkat dengan kemudahan layanan yang ditawarkan oleh perbankan.

[44] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, “Marketing Management,” 2016.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Itulah mengapa BNI terus melakukan inovasi fitur yang memudahkan nasabah sehingga mendorong peningkatan user dan kinerja transaksi Wondr by BNI

c. TAM(*Technology Acceptance Model)*

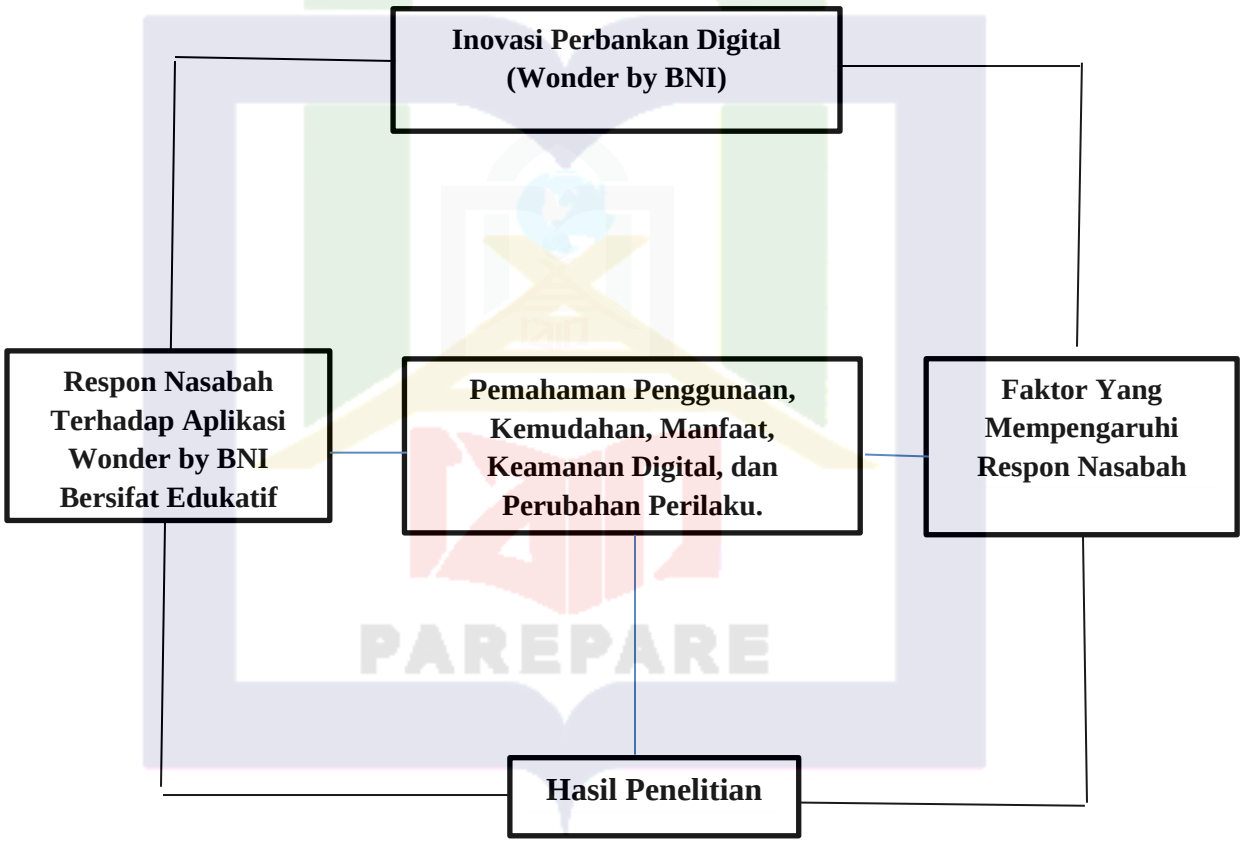
Nasabah adalah pelanggan atau (*cutomers*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa sebuah perusahaan perbankan meliputi, kegiatan pembelian penyewaan serta layanan jasa (Mislah Hayati Nasution, 2015). Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menyebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Keragaman respon ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi tidak merata di kalangan masyarakat pedesaan, sebagaimana dijelaskan oleh *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Faktor literasi digital dan infrastruktur internet menjadi penghambat utama, sementara pengaruh sosial berperan besar dalam mendorong adopsi. Penelitian ini akan menggali lebih dalam dinamika respon nasabah melalui wawancara mendalam untuk memahami persepsi, hambatan, dan harapan mereka terhadap aplikasi Wondr by BNI.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu dasar pemikiran yang mencakup penggabungan antara teori, fakta, observasi, serta kajian pustaka, yang nantinya dijadikan landasan dalam melakukan menulis karya tulis ilmiah. Karena menjadi dasar, kerangka berpikir ini dibuat ketika akan memaparkan konsep-konsep dari penelitian.

Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada gambar dibawah ini.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) yang merupakan penelitian yang berorientasi pada pengumpulan data empiris di lapangan. Dengan mengumpulkan data dari lapangan sesuai dengan apa yang diamati dan dipelajari.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dan lisan serta informasi dari pelaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk mengungkapkan gejala secara holistik kontekstual melalui pengumpulan data dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif cenderung menggunakan analisis induktif.[45] Penelitian kualitatif lebih bersifat penggambaran dan dapat dilakukan memalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

B. Lokasi Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di wilayah Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kabupaten Pinrang merupakan salah satu daerah yang telah memiliki akses terhadap layanan perbankan digital, termasuk penggunaan aplikasi Wondr by BNI oleh nasabah. Selain itu, Kabupaten Pinrang memiliki karakteristik masyarakat yang beragam, baik dari segi tingkat pendidikan, pekerjaan, maupun kemampuan dalam menggunakan teknologi digital. Kondisi ini menjadikan wilayah tersebut

[45] Hannani et al., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Parepare 2023* (Kota Parepare, Sulawesi Selatan: IAIN Parepare Nusantara Press, 2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

relevan untuk mengkaji respon nasabah serta faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi perbankan digital.

Adapun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini sekitar kurang lebih 2 bulan disesuaikan dengan waktu yang dibutuhkan peneliti untuk meneliti. pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi), analisis data, hingga penyusunan laporan akhir

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yaitu penentuan arah dari penelitian yang akan dilakukan agar supaya penelitian tersebut bisa terarah dengan benar dan hanya mencari informasi yang terkait dengan rumusan masalah dan tujuan untuk menjawab permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini. Fokus utama penelitian ini adalah

Mobile banking, dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada Nasabah pengguna, dalam menggunakan aplikasi BNI yang digunakan untuk melakukan transaksinya.

D. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data yang bersifat deskriptif yaitu data yang di peroleh dalam bentuk sekumpulan penjelasan mengenai penelitian. Data deskriptif merupakan gambaran-gambaran data yang akan digunakan dalam suatu penelitian. Sumber data pada penelitian ini semuanya bersumber dari data yang didapatkan dari informan berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara (*interview*). Pada suatu penelitian kualitatif terdapat 2 sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari sumbernya tanpa melalui perantara. Data ini bisa berupa opini objek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi atau wawancara terhadap suatu

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

benda, kegiatan, atau kejadian dari hasil pengujian. Penulis akan mengumpulkan data primer melalui wawancara langsung dengan pengguna aplikasi BNI.

2. Data Sekunder

Data skunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data ini diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah terkumpul, maupun telah di olah oleh pihak atau institusi lain dalam bentuk publikasi, data ini dapat berupa buku, artikel jurnal, majalah, surat kabar, hasil penelitian terdahulu dan dokumen lainnya yang relevan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa diketahui pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.[46]Adapun beberapa teknik dalam pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan data atau informasi yang relevan dengan konteks penelitian, dengan tujuan untuk menyediakan gambaran yang komprehensif dan terperinci mengenai masalah yang sedang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara mendalam (*in depth interview)* Wawancara mendalam yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi secara lisan melalui tanya jawab yang berhadapan langsung dengan sejumlah informan yang dapat memberikan keterangan-keterangan yang berkaitan permasalahan penelitian. Metode ini bertujuan

[46] Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (bandung: Alfabeta, 2014).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

untuk memperoleh keterangan langsung dari informan dengan memberikan beberapa gagasan pokok atau kerangka dan garis besar pertanyaan yang sama dalam proses wawancara ke dalam beberapa informan[47]. Melalui wawancara inilah peneliti menggali informasi dan data sesuai kebutuhan peneliti. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak yang bersangkutan seperti nasabah penggunaan aplikasi BNI.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu pada saat melakukan penelitian. Teknik dokumentasi yaitu mengumpulkan data-data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia.[48] Peneliti akan menggunakan metode dokumentasi dengan mencari beberapa referensi dari jurnal, internet yang terkait dengan judul penelitian, buku serta data-data dan dokumen resmi lainnya. Selain itu peneliti akan memotret proses segala kegiatan yang berkaitan dengan penelitian.

1. Teknik Pengelolaan Data

Teknik pengolahan data merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dilapangan dengan menguraikan data dan menjadikannya data yang sistematis akurat dan mudah dipahami dan relevan dengan subjek penelitian. Adapun tahap pengolahan data yang digunakan oleh peneliti yaitu:

a. Transkripsi

Transkripsi adalah suatu proses wawancara dengan informan yang direkam dengan audio kemudian menyalin rekaman hasil wawancara tersebut dengan diketik dan dibuat kalimat yang lebih jelas sehingga mudah dimengerti.

---

[47] Vega Falcon Dr. Vladimir, "Teknik Metode Penelitian Universitas Semarang," *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.* 1, no. 69 (2020).

[48] Ahmad Tanzeah, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

b. Pengenalan

Pengenalan adalah suatu tahap dimana peneliti mendengarkan rekaman hasil wawancara, membaca data kembali, dan membuat catatan sebelum analisis formal dilakukan.

c. Interpretasi Data

Interpretasi data adalah suatu proses dimana peneliti memberikan pandangan atau perpektifnya terhadap hasil penelitian dalam bentuk dialog yang dipaparkan, kemudian peneliti menarik kesimpulan diakhir penelitian. pada dasarnya proses interpretasi data merupakan usaha peneliti menyimpulkan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh secara empiris.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggung jawabkan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ada 4 yaitu: uji credibility, uji transferability, uji dependability dan uji confirmability. [49] Diantara ke empat uji keabsahan tersebut, peneliti menggunakan uji keabsahan credibility atau kepercayaan. Dimana uji credibility merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah yang dilakukan. Uji keabsahan yang digunakan dalam uji kredibilitas adalah uji triangulasi sumber dan Teknik sebagai berikut.

[49] Muhammad Kamal Zubair, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare* (Parepare: IAIN Parepare Press, 2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

1. Triangulasi Sumber

   Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan membandingkan dengan apa yang dikatakan orang secara umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi serta membandingkan hasil wawancara dengan metode yang ada.

2. Triangulasi Teknik

   Mengecek data dengan teknik yang berbeda tetapi kepada sumber yang sama, misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara. catatan lapangan dan dokumentasi, sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.[50]

1. Reduksi Data

   Reduksi data dapat dipandang sebagai proses seleksi yang berfokus pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi informasi mentah dari catatan- catatan yang tercatat di lapangan. Reduksi data berlangsung terus

[50] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2018).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menerus selama penelitian berlangsung. Proses reduksi data lebih mengfokuskan, menyederhanakan, dan menyajikan data mentah dalam format yang lebih mudah dikelola. Intinya, reduksi data melibatkan peringkasan, pengkodean dan eksplorasi tema sekaligus membuat bagian, mengkategorikan, dan menulis catatan. Kegiatan ini berlangsung terus-menerus hingga dihasilkan laporan akhir yang lengkap.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka hal yang selanjutnya dilakukan adalah menyajikan data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan sudah mempunyai alur tema yang jelas, yang dihasilkan dari hasil wawancara atau pengamatan yang ada dilapangan. Dalam penelitian kualitatif, Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan melakukan penyajian data (data display) maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Informan

Kecamatan Duampanua merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan. Secara geografis, kecamatan ini memiliki karakteristik wilayah semi-pedesaan dengan kondisi infrastruktur digital yang masih berkembang. Sebagian besar masyarakat di wilayah ini berprofesi sebagai petani, pedagang, dan pegawai, dengan tingkat literasi digital yang bervariasi antarkelompok usia dan latar belakang pendidikan.

Keberadaan layanan perbankan konvensional di Kecamatan Duampanua masih terbatas. BNI hadir sebagai salah satu institusi perbankan yang melayani masyarakat di wilayah tersebut, termasuk melalui inovasi layanan digital yakni aplikasi Wondr by BNI. Aplikasi ini menjadi alternatif penting bagi nasabah yang berada jauh dari kantor cabang, sehingga dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja melalui *smartphone*.

Penelitian ini dilaksanakan dengan mewawancarai sejumlah nasabah BNI yang telah menggunakan aplikasi Wondr by BNI di Kecamatan Duampanua. Informan dipilih secara *purposive* dengan mempertimbangkan keterwakilan berbagai latar belakang usia, pekerjaan, dan durasi penggunaan aplikasi.

Kesembilan informan dalam penelitian ini memiliki latar belakang yang beragam, mulai dari mahasiswa baru, ibu rumah tangga, hingga nasabah berusia lanjut, dengan variasi tingkat literasi digital dan pengalaman terhadap layanan perbankan sebelumnya. Sebagian informan telah terbiasa menggunakan BNI Mobile Banking sehingga proses adaptasi ke Wondr by

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BNI berlangsung relatif mudah, sementara sebagian lainnya baru pertama kali mengenal aplikasi perbankan digital dan masih bergantung pada bantuan anggota keluarga atau petugas bank dalam pengoperasiannya. Keragaman karakteristik ini menjadi latar belakang penting yang memengaruhi variasi respon nasabah pada dimensi kognitif, afektif, dan konatif yang diuraikan pada bagian berikut.

2. Respon Nasabah dari Dimensi Kognitif: Pengenalan dan Pemahaman Awal terhadap Aplikasi Wondr by BNI

Dimensi kognitif dalam penelitian ini mengacu pada bagaimana nasabah mengenal, memahami, dan mempersepsikan aplikasi Wondr by BNI pada tahap awal penggunaannya. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat pemahaman informan bervariasi sesuai usia dan latar belakang teknologi masing-masing, sebagaimana diuraikan berikut.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan mengetahui aplikasi Wondr by BNI melalui informasi dari pihak bank secara langsung, rekomendasi anggota keluarga, maupun notifikasi pada aplikasi BNI Mobile Banking sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa jaringan sosial memainkan peran penting dalam pengenalan awal aplikasi di wilayah pedesaan.

> *"pertama kali saya mengetahui apk wondr, pas Maba ka dsitu maka buka atm BNI dan saya ke salah satu cabang BNI dsitu salah satu pegawai menanyakan ka, pake maki apk wondr saya bilang jopa, tpi dalam hatiku kbilang aih laku apa torami tu apk sah kan deeng bang macawe wading kutarroi ala doi keponjo aa kampus,Tapi metta" na mapakkiri ulangma labike pke kanama apk na truss banyakmi jga temanku pke jdi,download ma jga apk nya,lebih mudah toma kemelo aa melakukan transaksi pembayaran tanpa ponjo sia maccabu doi.*[51]

Dari hasil wawancara saudari Muzdahlifa, pengenalan awal nasabah mengenai aplikasi Wondr by BNI berawal ketika menjadi mahasiswa baru dan

[51] Muzdahlifa, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara di rumah nasabah, tanggal 16 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

diperkenalkan oleh pegawai bank saat pembukaan rekening. Awalnya informan merasa ragu dengan kegunaan aplikasi tersebut. Namun pengaruh sosial dari teman sebaya menjadi faktor pendorong utama yang akhirnya mendorongnya untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi. Hal ini selaras dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM), di mana norma subjektif, dalam hal ini perilaku orang-orang di sekitar, turut memengaruhi keputusan seseorang dalam mengadopsi teknologi baru.

> *"Ini aplikasi ku tau nak waktu pergi ka di bank perbaiki ATM ku, baru na tawari ka pegawai di dalam pake ini aplikasi supaya gampang ka kalau ma transfer uang, atau bayar token, sama bayar BPJS ketenagakerjaan juga."*[52]

Dari hasil wawancara Ibu Aba mengenal aplikasi Wondr secara tidak terduga, yaitu ketika sedang melakukan perbaikan ATM di bank. Pegawai bank mengambil kesempatan untuk memperkenalkan aplikasi sebagai alternatif yang lebih praktis. Kasus ini menggambarkan bagaimana momen interaksi langsung di bank dapat dimanfaatkan secara efektif oleh pihak perbankan untuk memperkenalkan layanan digital kepada nasabah yang sebelumnya belum mengenal teknologi tersebut.

> *"Saya pertama kali mengetahui aplikasi Wondr by BNI dari petugas bank saat membuka rekening. Saya mendapatkannya dengan mengunduh langsung dari Play Store lalu dibantu aktivasi oleh pihak bank."*[53]

Dari hasil wawancara kak Eni ini mengenal Wondr melalui rekomendasi petugas bank pada saat proses pembukaan rekening, kemudian dibantu dalam proses aktivasinya. Pola ini menunjukkan bahwa inisiatif bank dalam mengenalkan layanan digital pada saat interaksi tatap muka menjadi titik awal yang efektif dalam mendorong penggunaan aplikasi perbankan digital.

---

[52] Ibu Aba, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara di rumah nasabah, tanggal 16 Mei 2026
[53] Eni, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> *"Anak saya yang kuliah di Makassar yang suruh saya pakai. Dia bilang lebih mudah dari yang dulu. Waktu pertama, saya coba-coba dulu lihat isinya."*[54]

Dari hasil wawancara Bapak Muh, Aidil memperkuat temuan sebelumnya bahwa anak yang merantau ke kota menjadi jembatan pengenalan teknologi bagi orang tua di pedesaan. Sikap informan yang mencoba-coba sendiri pada awal penggunaan mencerminkan rasa ingin tahu (*curiosity*) sekaligus kehati-hatian dalam berinteraksi dengan aplikasi baru. Ini merupakan tahap eksplorasi yang wajar dalam proses adopsi teknologi.

> *"Saya langsung update begitu ada notifikasi di HP. Saya memang biasa pakai BNI Mobile, jadi waktu pindah ke Wondr rasanya tidak terlalu asing. Fiturnya lebih lengkap dan tampilannya lebih bagus."*[55]

Dari hasil wawancara kak Nurhidaya Sebagai pengguna muda yang sudah terbiasa dengan ekosistem digital, Nurhidayah merespons notifikasi pembaruan aplikasi secara mandiri tanpa memerlukan bantuan siapapun. Pengalamannya sebelumnya dengan BNI Mobile Banking mempermudah proses transisi, sehingga kurva pembelajaran (*learning curve*) yang dihadapinya jauh lebih rendah dibandingkan informan lain yang lebih tua. Temuan ini menggaris bawahi bahwa *prior experience* dengan teknologi sejenis merupakan faktor penting yang memperlancar adopsi inovasi digital baru.

> *"Saya tau dari anak saya, dia yang bantu install di HP saya. Awalnya saya tidak tahu itu aplikasi baru dari BNI, saya kira sama saja dengan yang lama."*[56]

---

[54] Muh Aidil, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026

[55] Nurhidaya, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026

[56] Rismawati, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 17 Mei 2026

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Dari hasil wawancara ibu Rismawati di atas, dapat dipahami bahwa proses pengenalan aplikasi Wondr by BNI kepada informan terjadi melalui jalur keluarga, khususnya anak yang lebih melek teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa peran anggota keluarga sebagai agen informasi teknologi sangat dominan di lingkungan pedesaan. Ketidaktahuan informan bahwa Wondr by BNI merupakan aplikasi baru yang berbeda dari BNI Mobile Banking sebelumnya mengindikasikan minimnya sosialisasi langsung dari pihak bank kepada nasabah di wilayah ini.

> *"Saya mengetahui aplikasi Wondr by BNI dari tetangga, karena kebetulan beliau adalah pegawai bank di BNI sehingga saya percaya untuk menggunakan aplikasi tersebut juga."*[57]

Dari hasil wawancara Kak Sridevi, pengenalan awal terhadap aplikasi Wondr by BNI terjadi melalui jalur kepercayaan interpersonal. Faktor kepercayaan menjadi elemen kunci dalam pengambilan keputusannya untuk menggunakan aplikasi, di mana status tetangga sebagai pegawai BNI memberikan legitimasi yang kuat. Hal ini mencerminkan pola subjective norms dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) bahwa rekomendasi dari individu yang dianggap memiliki otoritas atau keahlian mampu mendorong adopsi teknologi.

> *"Saya pertama kali mengetahui aplikasi Wondr by BNI sekitar pertengahan tahun 2024. Waktu itu saya sedang menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking yang lama, lalu muncul notifikasi di HP saya yang memberitahu bahwa BNI meluncurkan aplikasi baru pengganti aplikasi sebelumnya, yaitu Wondr by BNI. Selain dari notifikasi itu, saya juga melihat informasinya dari media sosial, ada postingan dari akun resmi BNI di Instagram yang memperkenalkan*

[57] Sridevi, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 5 Juni 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Wondr sebagai aplikasi perbankan yang lebih modern dan lengkap fiturnya."[58]

Dari hasil wawancara Kak Elma, proses pengenalan berlangsung melalui jalur digital secara mandiri, yaitu melalui notifikasi dalam aplikasi dan media sosial resmi BNI. Pengalaman Kak Elma sebagai pengguna BNI Mobile Banking sebelumnya menjadikan transisi ke Wondr terasa lebih alami, karena sudah ada familiar ground dengan ekosistem digital BNI. Temuan ini menegaskan bahwa strategi digital marketing melalui notifikasi in-app dan media sosial dapat menjadi jalur pengenalan yang efektif bagi segmen pengguna yang sudah melek teknologi.

Secara keseluruhan, hasil wawancara pada aspek pengenalan awal menunjukkan bahwa pengaruh sosial dari keluarga dan petugas bank merupakan jalur utama pengenalan Wondr by BNI di Kecamatan Duampanua. Hal ini selaras dengan komponen subjective norms dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menegaskan bahwa keputusan individu untuk mengadopsi suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh orang-orang yang dianggap penting dalam kehidupannya. Temuan ini juga mengimplikasikan bahwa strategi pemasaran berbasis komunitas dan pendekatan person-to-person akan lebih efektif dibandingkan iklan massal dalam mendorong adopsi layanan digital di wilayah pedesaan.

3. Respon Nasabah dari Dimensi Afektif: Persepsi Kemudahan Penggunaan

Dimensi afektif menggambarkan sikap dan perasaan nasabah setelah menggunakan aplikasi Wondr by BNI, mencakup penilaian terhadap kemudahan penggunaan, kemanfaatan yang dirasakan, serta keamanan dan

[58] Elma, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Konter Tempat Kerja Nasabah, Tanggal 5 Juni 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kepercayaan terhadap sistem. Secara umum, nasabah merasakan manfaat berupa efisiensi waktu dan kemudahan transaksi, meskipun tetap terdapat kecemasan tertentu saat terjadi gangguan teknis, sebagaimana diuraikan pada ketiga sub-bagian berikut.

Tema kedua menggali persepsi informan terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) aplikasi Wondr, mencakup kemudahan navigasi, proses registrasi, dan keterbacaan tampilan antarmuka.

> *"Kalau masalah mudah, lebih mudah ke aplikasi Wondr karena bisa melakukan pembayaran di mana saja kapan saja tanpa batas waktu, tapi kalau ke teller agak sulit karena lumayan jauh tempatnya dan masih harus antri sesuai jam kantornya. Adapun kesulitan yang biasa saya alami itu kalau jaringan jelek biasa eror aplikasinya, apalagi aplikasi Wondr sudah dua kali diperbarui jadi biasa eror saat dipakai. Pas mau buka akun ada kendala di bagian OTP karena nomor yang dipakai mendaftar buku ATM BNI sudah mati, jadi harus ke cabangnya untuk buka akun aplikasi agar mudah. Kalau PIN tidak jadi masalah karena saya tahu amannya. Jelas semua karena ada tertulis di situ apa-apa gunanya, tapi biasa juga ada yang susah dicari kalau misalnya ada pembayaran, kayak sudah saya pesan tiket, mau bayar, biasa keliru cari di mana tempatnya bayar karena biasa saya nonton tutorialnya tidak sama dengan yang ada di aplikasi karena pernah diperbarui itu aplikasi."*[59]

Hasil dari wawancara saudari Musdalifa menyoroti keunggulan Wondr dibandingkan layanan teller konvensional, terutama dari sisi fleksibilitas waktu dan lokasi. Namun ia juga mengidentifikasi beberapa kendala: Pertama, gangguan teknis akibat pembaruan aplikasi. Kedua, hambatan pada proses registrasi OTP karena nomor yang digunakan sudah tidak aktif. Ketiga, kesulitan navigasi pasca pembaruan yang membuat panduan tutorial lama menjadi tidak relevan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya konsistensi

[59] Musdalifah, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabh, Tanggal 16 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

antarmuka dan pengelolaan pembaruan aplikasi yang tidak membingungkan pengguna.

> *"Selama ada ini aplikasi mudah sekali ku rasa karena kalau mengirim uang lewat aplikasi, beli token listrik, sama bayar BPJS ketenagakerjaan. Kalau susahnya tidak terlalu. Tidak ada kendala, pegawai di bank BNI yang buatkan akun, makanya mudah prosesnya. Jelas sekali, mudah dibaca kalau masuk ke tampilan awalnya, langsung muncul aplikasi yang saya butuhkan."*[60]

Dari hasil wawancara Ibu Aba, sebagai pengguna berusia lebih lanjut, memberikan tanggapan yang sangat positif terhadap kemudahan penggunaan Wondr. Proses registrasi yang difasilitasi sepenuhnya oleh petugas bank meminimalkan hambatan teknis awal. Kemudahan navigasi yang ia rasakan menunjukkan bahwa desain antarmuka aplikasi sudah cukup intuitif untuk segmen pengguna yang tidak terlalu familiar dengan teknologi, selama mereka mendapatkan pendampingan awal yang memadai.

> *"Menurut saya, aplikasi ini lebih mudah dibandingkan ATM atau teller karena bisa digunakan kapan saja. Namun, yang agak sulit biasanya saat jaringan lambat atau aplikasi sedang error. Proses registrasi cukup mudah, tetapi pernah mengalami kendala saat OTP terlambat masuk sehingga proses login jadi terhambat. Tampilan aplikasi sudah cukup jelas, menu-menu tersusun rapi, walaupun untuk pengguna baru mungkin perlu waktu untuk memahami semua fitur."*[61]

Dari hasil wawancara kak Eni memberikan penilaian yang relatif positif terhadap kemudahan penggunaan Wondr, namun tetap mencatat hambatan teknis berupa jaringan lambat dan keterlambatan OTP. Pendapatnya bahwa pengguna baru mungkin memerlukan waktu adaptasi mengindikasikan adanya *learning curve* yang perlu diantisipasi, khususnya untuk pengguna yang kurang familiar dengan aplikasi perbankan digital.

---

[60] Ibu Aba, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara di rumah nasabah, tanggal 16 Mei 2026
[61] Eni, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara di rumah nasabah, tanggal 16 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> *"Kalau saya rasa agak sulit karena banyak tombol yang saya tidak tahu fungsinya. Anak saya yang bantu setiap mau bayar-bayar. Tapi kalau transfer sudah bisa sendiri, tinggal masukkan nomor rekening terus konfirmasi."*[62]

Dari hasil wawancara Bapak Muh, Aidil menggambarkan pengalaman tipikal pengguna yang lebih tua dengan keterbatasan literasi digital. Ketergantungan pada bantuan anak dalam mengoperasikan beberapa fitur menunjukkan bahwa meskipun aplikasi dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna, kelompok usia yang tidak terbiasa dengan teknologi tetap membutuhkan pendampingan untuk memanfaatkan fitur secara optimal. Namun demikian, keberhasilannya melakukan transfer secara mandiri menunjukkan proses pembelajaran bertahap yang positif.

> *"Menurut saya lebih gampang aplikasi ini, karena tinggal buka HP saja. Tapi yang agak susah itu kalau jaringan jelek, biasa lama masuknya. Waktu daftar awal tidak terlalu rumit, saya langsung didaftarkan oleh pegawai bank, kode OTP-nya tidak lama masuk. Pernah juga lupa PIN jadi harus datang ke bank lagi. Tampilannya lumayan jelas, cuma awalnya bingung cari menu transfer karena banyak tulisan."*[63]

Dari hasil wawancara fitrah menilai aplikasi Wondr lebih mudah digunakan dibandingkan ATM konvensional karena aksesibilitasnya yang tinggi cukup menggunakan ponsel. Namun ia mengidentifikasi kendala pada koneksi jaringan dan kepadatan informasi pada antarmuka yang sempat menyulitkan navigasi awal. Pengalaman lupa PIN yang mengharuskan kunjungan langsung ke bank juga menunjukkan keterbatasan layanan self-service dalam pemulihan akun.

> *"Untuk aplikasi Wondr by BNI lebih mudah digunakan dibandingkan ATM karena ATM biasanya harus langsung ke ATM dulu dan itu butuh waktu lagi. Pernah, kode OTP/PIN pernah tidak terdeteksi dan*

[62] Muh Aidil, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei
[63] Fitrah, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> *harus masuk melalui sidik jari. Sampai sekarang belum ada kebingungan dalam tampilan/menu, semuanya masih cukup bisa dipahami dan digunakan."*[64]

Dari hasil wawancara Kak Sridevi, aplikasi Wondr dinilai lebih unggul dibandingkan ATM konvensional dari sisi kepraktisan karena tidak memerlukan kehadiran fisik di mesin ATM. Kendala teknis yang pernah dialami, yakni kode OTP/PIN yang tidak terdeteksi, dapat diatasi dengan fitur autentikasi sidik jari sebagai alternatif, menunjukkan bahwa aplikasi sudah dilengkapi dengan mekanisme keamanan yang fleksibel. Secara keseluruhan, informan menilai tampilan menu aplikasi sudah intuitif dan dapat dipahami tanpa hambatan berarti. Kondisi ini mencerminkan bahwa desain antarmuka Wondr by BNI sudah cukup ramah pengguna (*user-friendly*) bagi pengguna dengan tingkat familiaritas teknologi yang memadai.

> *"Jauh lebih mudah pakai aplikasi. Tidak perlu antri, tidak perlu keluar rumah. Yang agak sulit mungkin waktu pertama kali pakai, navigasi menunya butuh waktu buat terbiasa. Tapi setelah beberapa kali pakai, sudah lancar. Pernah sekali OTP-nya telat masuk, padahal sinyal kelihatan bagus. Ada beberapa menu yang ikonnya mirip satu sama lain, jadi harus baca labelnya dulu. Untuk pengguna yang tidak terlalu melek teknologi mungkin perlu sedikit bantuan di awal."*[65]

Dari hasil wawancara Kak Elma, terdapat learning curve yang wajar pada awal penggunaan, di mana navigasi menu memerlukan waktu adaptasi sebelum akhirnya terasa lancar. Kendala OTP yang terlambat muncul menjadi hambatan teknis yang umum ditemui. Ia juga mengidentifikasi potensi kebingungan bagi pengguna baru karena kemiripan ikon beberapa menu, yang mengindikasikan perlunya penyempurnaan desain visual aplikasi. Analisis ini sejalan dengan hasil penelitian Nugroho et al. yang menyatakan bahwa

[64] Sridevi, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 5 Juni 2026

[65] Elma, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Konter Tempat Kerja Nasabah, Tanggal 5 Juni 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat adopsi layanan digital banking di Indonesia, di mana hambatan navigasi awal dapat menjadi faktor penghambat yang perlu diantisipasi melalui panduan pengguna yang komprehensif.

Secara keseluruhan, dari hasil wawancara informan menilai Wondr by BNI lebih mudah digunakan dibandingkan ATM konvensional. Hambatan teknis yang ditemukan bersifat situasional dan dapat diatasi, namun mereka mengakui adanya kurva pembelajaran awal yang perlu diantisipasi, khususnya bagi pengguna yang belum familiar dengan ekosistem aplikasi perbankan digital.

4. Respon Nasabah dari Dimensi Afektif: Persepsi Kemanfaatan

Tema ini menggali persepsi informan mengenai manfaat nyata yang dirasakan (*perceived usefulness*) dari penggunaan aplikasi Wondr by BNI dalam kehidupan sehari-hari.

> *"Fitur yang paling sering saya gunakan itu transfer dan pembayaran, terutama bayar kuliah sama beli pulsa. Wondr jelas lebih hemat waktu, karena tidak perlu ke bank atau ATM lagi. Tapi fitur investasi dan reksadana belum pernah saya coba karena belum paham."*[66]

Dari hasil wawancara Muzdahlifa menunjukkan bahwa manfaat utama yang dirasakan adalah efisiensi waktu dalam melakukan pembayaran rutin. Fitur-fitur dasar seperti transfer dan pembayaran sudah digunakan secara mandiri, namun fitur lanjutan seperti investasi belum terjangkau karena keterbatasan pemahaman. Hal ini sesuai dengan konsep TAM bahwa *perceived usefulness* mendorong penggunaan berkelanjutan, namun perlu edukasi agar fitur yang lebih kompleks juga dapat dimanfaatkan.

[66] Musdalifah, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> *"Yang paling bermanfaat itu bayar BPJS dan token listrik, karena dulu harus ke minimarket atau ke kantor. Sekarang tinggal dari rumah saja sudah beres. Sangat hemat waktu dan tenaga, apalagi saya sudah tua susah jalan jauh."*[67]

Dari hasil wawancara Ibu Aba, manfaat aplikasi dirasakan sangat signifikan terutama dalam konteks mobilitas fisik yang terbatas. Bagi informan berusia lanjut, kemampuan membayar tagihan dari rumah merupakan nilai tambah yang sangat besar karena menghilangkan kebutuhan untuk bepergian ke lokasi pembayaran. Ini menunjukkan bahwa Wondr by BNI memiliki dampak inklusi keuangan yang nyata bagi kelompok rentan sekalipun.

> *"Saya paling sering pakai fitur cek saldo dan transfer. Wondr lebih efisien karena menghemat waktu, tidak perlu antri. Fitur yang belum saya gunakan adalah investasi dan produk simpanan berjangka, karena masih perlu informasi lebih lanjut mengenai risiko dan keuntungannya."*[68]

Dari hasil wawancara kak erni, pola penggunaan yang berfokus pada fitur dasar (cek saldo dan transfer) kembali dikonfirmasi, sementara fitur-fitur yang berkaitan dengan manajemen investasi belum dimanfaatkan karena ketidakpastian mengenai produk keuangan tersebut. Temuan ini mengindikasikan perlunya edukasi keuangan yang lebih komprehensif agar nasabah dapat memanfaatkan potensi penuh aplikasi.

> *"Yang sering saya pakai cuma transfer sama cek saldo. Yang lain-lain saya tidak tahu caranya. Anak saya pernah bilang ada fitur untuk nabung otomatis tapi saya belum coba. Tidak tahu caranya dan takut salah pencet."*[69]

---

[67] Ibu Aba, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026
[68] Erni, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026

[69] Muh Aidil, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Dari hasil wawancara Bapak Muh, Aidil menunjukkan bahwa ketakutan akan kesalahan dalam pengoperasian menjadi hambatan psikologis yang nyata bagi pengguna berusia lanjut. Meskipun informasi tentang fitur-fitur canggih sudah sampai kepada informan melalui anak, rasa tidak percaya diri menghalangi eksplorasi lebih lanjut. Ini menegaskan bahwa selain literasi digital, aspek kepercayaan diri dalam mengoperasikan teknologi perlu diperhatikan secara serius.

> "Saya pakai hampir semua fitur, termasuk investasi reksa dana. Wondr jauh lebih hemat waktu. Fitur Quick Transfer sangat membantu untuk transfer cepat nominal kecil. Fitur yang jarang saya pakai adalah layanan internasional karena saya tidak punya kebutuhan ke luar negeri."[70]

Dari hasil wawancara kak Nurhidayah, sebagai pengguna dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi, informan memanfaatkan aplikasi secara lebih luas termasuk fitur investasi. Penggunaan fitur *Quick* Transfer mencerminkan adaptasi yang lebih mendalam terhadap ekosistem digital banking. Temuan ini menunjukkan disparitas yang signifikan dalam pemanfaatan fitur aplikasi berdasarkan tingkat literasi digital pengguna.

> *"Untuk yang paling bermanfaat, semua fitur itu bermanfaat, tapi yang sering digunakan itu transfer dan pembelian dalam kehidupan sehari-hari. Iya sangat menghemat waktu dan biaya. Fitur investasi belum pernah digunakan."*[71]

Dari hasil wawancara Kak Sridevi, fitur transfer dan pembelian menjadi andalan utama dalam aktivitas transaksi harian. Pengakuan bahwa semua fitur bermanfaat, namun penggunaan masih terkonsentrasi pada fitur dasar. Fitur investasi yang belum dimanfaatkan mencerminkan keterbatasan pemahaman mengenai produk keuangan lanjutan, bukan semata-mata karena

[70] Nurhidayah, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026

[71] Sridevi, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 5 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ketidakmampuan teknis dalam mengoperasikan aplikasi. Hal ini sesuai dengan konsep TAM bahwa *perceived usefulness* mendorong penggunaan berkelanjutan, namun edukasi keuangan masih diperlukan agar fitur yang lebih kompleks juga dapat dimanfaatkan secara optimal.

> *"Menurut saya fitur Transfer dan Pembelian (bayar tagihan listrik, pulsa, dll.) yang paling sering menghemat waktu setiap bulannya. Sangat iya, dulu harus ke ATM atau bank untuk transfer, sekarang cukup dari rumah. Hemat ongkos bensin, hemat waktu, dan tidak perlu antri. Dalam sebulan bisa menghemat beberapa kali perjalanan ke bank. Fitur Investasi belum pernah saya sentuh. Alasannya karena saya belum terlalu paham soal investasi dan merasa perlu belajar dulu sebelum berani coba. Takut salah langkah."*[72]

Dari hasil wawancara Kak Elma, manfaat efisiensi yang dirasakan sangat konkret dan terukur, yaitu penghematan waktu dan biaya perjalanan yang signifikan dalam satu bulan. Alasan tidak menggunakan fitur investasi yang dikemukakan Kak Elma, yakni rasa takut salah langkah dan kebutuhan untuk belajar terlebih dahulu, mencerminkan hambatan psikologis yang umum terjadi di kalangan pengguna yang belum familiar dengan instrumen investasi digital. Temuan ini menegaskan pentingnya edukasi keuangan yang bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup penjelasan tentang risiko dan manfaat produk investasi digital secara terstruktur.

Secara keseluruhan, informan menunjukkan pola yang konsisten manfaat efisiensi waktu dan kemudahan transaksi dasar sudah dirasakan secara signifikan, sementara fitur-fitur lanjutan belum dimanfaatkan karena keterbatasan pemahaman dan rasa kurang percaya diri.

[72] Elma, Pengguna Wondr By BNI. Wawancara Di Konter Tempat Kerja Nasabah, 5 Juni 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

5. Respon Nasabah dari dimensi afektif: Keamanan dan kepercayaan

Kepercayaan dan persepsi keamanan merupakan dimensi kritis dalam penerimaan layanan perbankan digital. Peneliti menggali sejauh mana informan mempercayai keamanan sistem Wondr by BNI dan apakah mereka pernah mengalami permasalahan keamanan.

> *"Lumayan yakin, karena ada PIN sama OTP. Tapi tetap hati-hati juga jangan kasi orang kode. Alhamdulillah belum pernah, cuma pernah takut karena transaksi pending lama masuknya. Kalau transaksi kecil saya lebih percaya aplikasi, tapi kalau uang banyak lebih enak langsung ke bank."*[73]

Dari wawancara Fitrah menunjukkan kepercayaan yang moderat terhadap keamanan Wondr, didukung oleh mekanisme autentikasi ganda (PIN dan OTP). Kecemasan yang muncul saat transaksi pending menunjukkan bahwa transparansi status transaksi secara real-time sangat penting untuk menjaga kepercayaan pengguna.

> *"Yakin dengan aplikasinya, cuma kalau error biasa khawatir, apalagi kalau mau transfer lalu sementara mau masukkan PIN na error, takut kalau berkurang saldo padahal belum selesai transaksi. Kalau keamanan selama menggunakan aplikasi Wondr aman semua uangku di dalam, tidak pernah berkurang alhamdulillah kecuali pemotongan saldo (pajak) yang tiap bulan memang. Karena sudah ada aplikasinya Wondr, lebih pilih transaksi di situ, lebih mudah juga."*[74]

Dari wawancara Musdalifa memiliki kepercayaan dasar yang tinggi terhadap keamanan Wondr, dibuktikan dengan tidak pernah mengalami kerugian finansial. Namun kecemasan muncul saat terjadi error di tengah transaksi, yang menunjukkan bahwa keandalan teknis (*reliability*) sangat berpengaruh pada persepsi keamanan pengguna. Pemahaman yang baik

[73] Fitrah, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026
[74] Musdalifa, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tentang pemotongan pajak bulanan juga mengindikasikan tingkat literasi keuangan yang lebih baik dibanding informan lain.

> *"Sejauh ini alhamdulillah masih yakin. Tidak terlalu saya paham bagaimana modelnya kalau terganggu masalah keamanannya. Dua-duanya karena biasa itu kalau orang tua seperti saya kadang juga ada pikiran buruknya, itu baru nyaman kalau sudah bertanya di banknya langsung."*[75]

Dari wawancara Ibu Aba menunjukkan kepercayaan yang lebih bersandar pada reputasi institusional bank daripada pemahaman teknis tentang mekanisme keamanan aplikasi. Keterbatasan literasi digital menyebabkan ia tidak sepenuhnya memahami cara kerja sistem keamanan. Kebutuhan untuk berkonsultasi langsung dengan petugas bank sebelum merasa nyaman mengindikasikan bahwa segmen pengguna ini memerlukan pendekatan edukasi yang lebih intensif dan personal.

> *"Saya percaya Wondr aman. BNI kan bank negara, pasti sudah ada sistem keamanannya. Selama kita tidak sembarangan kasih PIN atau OTP ke orang lain, insya Allah aman."*[76]

Dari wawancara Kak Nurhidayah terhadap keamanan Wondr by BNI dibangun di atas dua fondasi reputasi institusional BNI sebagai bank milik negara, dan pemahaman perilaku keamanan personal (tidak membagi PIN/OTP). Kombinasi kedua faktor ini menghasilkan rasa percaya yang matang dan terstruktur. Pemahaman yang baik tentang tanggung jawab pengguna dalam menjaga keamanan akun menunjukkan tingkat literasi keamanan digital yang memadai pada informan ini.

> *"Saya pernah dengar ada yang kehilangan uang di aplikasi bank, entah itu salah transfer atau kena penipuan. Jadi saya tidak*

[75] Ibu Aba, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026
[76] Nurhidayah, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sembarangan pakai. Kalau bisa, transaksi penting tetap saya lakukan sendiri."[77]

Dari wawancara ibu rismawati Perilaku kehati-hatian terbentuk bukan dari pengalaman negatif pribadinya, melainkan dari paparan cerita dan informasi tentang kasus penipuan digital di lingkungan sekitarnya. Fenomena ini dikenal sebagai *vicarious learning*, yaitu pembelajaran melalui pengamatan pengalaman orang lain. Meskipun kehati-hatian merupakan sikap positif, jika berlebihan dapat membatasi eksplorasi dan pemanfaatan fitur-fitur bermanfaat lainnya. Informasi yang tidak akurat atau hoaks mengenai keamanan digital di komunitas pedesaan perlu diatasi melalui program literasi digital yang komprehensif.

"Cukup yakin, karena sudah dilengkapi dengan PIN, kode OTP, dan sidik jari. Pernah, karena adanya masalah dari aplikasinya langsung dan mengakibatkan uang yang ditransfer itu tidak terkirim tapi saldo sudah berkurang. Jujur saya lebih percaya transaksi langsung ke bank, tapi karena terkadang melalui digital lebih memudahkan dalam kecepatan jadi saya lebih banyak menggunakan aplikasinya."[78]

Dari hasil wawancara Kak Sridevi, kepercayaan terhadap keamanan aplikasi dibangun di atas fondasi mekanisme autentikasi berlapis (PIN, OTP, dan sidik jari). Namun, pengalaman negatif berupa saldo yang berkurang meskipun transaksi tidak berhasil merupakan insiden serius yang dapat menurunkan kepercayaan pengguna secara signifikan. Sikap ambivalen yang ditunjukkan informan, yaitu lebih percaya transaksi langsung di bank namun tetap lebih banyak menggunakan aplikasi karena kemudahannya, mencerminkan trade-off antara rasa aman dan kepraktisan yang dialami oleh banyak pengguna layanan digital banking. Pengalaman saldo berkurang

[77] Rismawati, Pengguna Aplikasi Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 17 Mei 2026

[78] Sridevi, Pengguna Aplikasi Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 5 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

namun transfer gagal ini perlu mendapat perhatian serius dari pihak BNI dalam hal penanganan dispute transaksi yang cepat dan transparan.

> *"Cukup yakin, dengan Adanya PIN dan verifikasi OTP membuat saya merasa ada lapisan keamanan. Tapi tetap waspada, karena kejahatan digital makin canggih. Alhamdulillah belum pernah mengalami masalah keamanan. Tapi saya selalu berhati-hati, tidak pernah memberikan PIN atau OTP ke siapapun, bahkan yang mengaku dari pihak bank sekalipun. Untuk transaksi kecil dan rutin, saya lebih percaya digital karena praktis. Tapi untuk urusan besar seperti pembukaan rekening baru atau masalah serius, saya masih lebih nyaman datang langsung ke bank."*[79]

Dari hasil wawancara Kak Elma, penilaian kepercayaan menunjukkan keyakinan yang baik namun tidak absolut terhadap keamanan sistem. Kesadaran akan ancaman kejahatan digital yang semakin canggih mencerminkan tingkat literasi keamanan digital yang sudah memadai. Perilaku preventif yang diterapkan secara konsisten, seperti tidak pernah membagikan PIN dan OTP kepada siapapun, merupakan praktik keamanan digital yang sangat baik. Pembedaan yang dibuat antara transaksi rutin (digital lebih disukai) dan transaksi penting (kantor bank lebih disukai) menunjukkan pendekatan manajemen risiko yang rasional dan matang. Sebagaimana dikemukakan oleh Gefen et al, kepercayaan terhadap sistem elektronik merupakan kombinasi dari kepercayaan institusional dan pemahaman mekanisme keamanan personal.

6. Respon Nasabah Dari Dimensi Konatif : Pergeseran Perilaku, Hambatan Dan Harapan Pengguna

Dimensi konatif merujuk pada kecenderungan perilaku nyata nasabah dalam mengadopsi dan memanfaatkan aplikasi Wondr by BNI. Sebagaimana telah tampak pada uraian dimensi afektif, terdapat pergeseran perilaku dari layanan perbankan konvensional menuju layanan digital, meskipun

[79] Elma, Pengguna Aplikasi Wondr By BNI, Wawancara Di Konter Tempat Kerja Nasabah, Tanggal 5 Juni 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

penggunaan aplikasi oleh sebagian besar informan masih terkonsentrasi pada fitur-fitur dasar seperti cek saldo dan transfer. Kecenderungan perilaku ini turut dibentuk oleh hambatan yang dihadapi serta harapan informan terhadap pengembangan aplikasi ke depan, sebagaimana diuraikan berikut.

Pada sesi akhir wawancara, peneliti menggali hambatan-hambatan spesifik yang dihadapi informan dalam penggunaan Wondr by BNI serta harapan mereka terhadap pengembangan aplikasi ke depan.

> *"Hambatan paling besar itu jaringan sama kadang HP lemot jadi aplikasinya lambat terbuka. Mungkin dibuat lebih sederhana menunya supaya orang tua juga gampang pakainya. Menurut saya hampir sama dengan aplikasi lain, cuma Wondr ini tampilannya lebih modern sedikit. Tapi kadang masih lambat kalau sinyal kurang bagus."*[80]

Dari wawancara Fitrah mengidentifikasi dua hambatan utama: infrastruktur jaringan yang tidak memadai dan keterbatasan kapasitas perangkat (HP lemot). Harapannya agar tampilan menu disederhanakan mencerminkan kesadaran akan kebutuhan desain inklusif yang dapat mengakomodasi pengguna dari berbagai latar belakang usia dan literasi digital. Penilaian komparatifnya menempatkan Wondr sebagai aplikasi yang lebih modern, namun masih perlu peningkatan dalam hal stabilitas performa.

> *"Kalau hambatan besarnya tidak ada terlalu banyak, cuma jaringan yang biasa jadi masalah saat transfer uang besar. Kalau ada fitur yang ingin ditambahkan, tidak ada, sudah bagus semua fiturnya. Karena saya menggunakan 2 aplikasi, ada juga aplikasi Mandiri, jadi kalau mana yang lebih bagus, bagus semuanya karena memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa ke bank lagi."*[81]

Dari wawancara Musdalifa menilai Wondr sudah memiliki fitur yang lengkap dan tidak ada kebutuhan tambahan yang mendesak. Hambatan utama

[80] Fitrah, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026
[81] Musdalifa, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tetap pada jaringan. Penggunaan dua aplikasi perbankan sekaligus (Wondr dan Mandiri) menunjukkan bahwa pengguna cerdas tidak terikat pada satu platform saja mereka memilih berdasarkan kebutuhan spesifik, yang mengimplikasikan pentingnya diferensiasi fitur antar aplikasi perbankan.

> *"Tidak ada hambatan yang berarti. Kalau untuk seusia saya, tidak ada yang perlu saya perhatikan lagi karena yang penting nyaman dipakainya, syukur alhamdulillah. Tidak bisa membandingkan karena baru ini saja aplikasi yang saya pakai."*[82]

Dari wawancara Ibu Aba menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap kondisi Wondr saat ini, yang kemungkinan besar disebabkan oleh ekspektasi awal yang rendah dan penggunaan yang terbatas pada fitur-fitur dasar. Ketidak mampuannya membandingkan Wondr dengan aplikasi lain karena ini adalah aplikasi perbankan pertamanya memberikan baseline yang bersih untuk evaluasi kepuasan pengguna baru.

> *"Kalau bisa ditambahkan tutorial atau panduan dalam aplikasi untuk setiap fitur. Jadi nasabah yang baru bisa belajar sendiri tanpa harus diajarin orang lain."*[83]

Dari wawancara Nurhidayah mengenai panduan interaktif dalam aplikasi merupakan solusi yang sangat tepat sasaran untuk mengatasi hambatan literasi digital. Fitur *onboarding* tutorial yang komprehensif, seperti walkthrough interaktif atau video panduan singkat untuk setiap menu, dapat secara signifikan menurunkan *learning curve* bagi pengguna baru, terutama yang berasal dari kalangan yang kurang familiar dengan teknologi digital. Pendekatan self-learning yang disarankan informan ini juga sejalan dengan prinsip user empowerment yang menjadi nilai inti dari desain aplikasi modern.

[82] Ibu Aba, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026
[83] Nurhidayah, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 16 Mei 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> *"Saya harap ada fitur chat atau tanya jawab langsung dengan petugas bank di dalam aplikasinya. Jadi kalau ada masalah, bisa langsung tanya tanpa harus ke bank."*[84]

Dari wawancara ibu rismawati fitur layanan pelanggan berbasis chat dalam aplikasi mencerminkan kebutuhan akan dukungan teknis yang aksesibel dan responsif. Kebutuhan ini sangat relevan bagi pengguna di pedesaan yang memiliki hambatan geografis untuk mengunjungi kantor bank secara langsung. Penambahan fitur live chat atau chatbot berbasis AI yang mampu menjawab pertanyaan umum dalam bahasa yang sederhana dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan diri pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.

> *"Selama menggunakan aplikasi tersebut belum ada kendala atau hambatan ya. Paling hanya kendala di jaringan saja. Saya ingin ada fitur pengelolaan keuangan otomatis agar lebih memudahkan memantau pengeluaran dan mencapai target tabungan. Saya tidak bisa membandingkan aplikasi BNI dengan aplikasi m-banking lainnya karena masing-masing ada kelebihan dan kekurangan, tapi kalau ditanyakan lebih nyaman menggunakan apa, saya lebih suka menggunakan aplikasi Wondr by BNI karena sudah cukup lama menggunakan aplikasi ini."*[85]

Dari hasil wawancara Kak Sridevi, hambatan yang dirasakan minimal dan hanya terbatas pada kendala jaringan yang bersifat situasional. Harapan terbesar informan adalah tersedianya fitur pengelolaan keuangan otomatis yang dapat membantu memantau pengeluaran dan menetapkan target tabungan. Harapan ini mencerminkan evolusi kebutuhan pengguna yang sudah melampaui sekadar kebutuhan transaksi dasar, menuju pengelolaan keuangan pribadi yang lebih komprehensif dan terarah. Loyalitas informan terhadap Wondr by BNI yang sudah digunakan cukup lama menunjukkan

[84] Rismawati, Pengguna Wondr by BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 17 Mei 2026

[85] Sridevi, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Rumah Nasabah, Tanggal 5 Juni 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tingkat kepuasan yang memadai, meskipun ia mengakui masing-masing aplikasi perbankan memiliki keunggulan tersendiri.

> *"Ketergantungan pada sinyal internet merupakan hambatan utama. Kalau sinyal buruk, semua fitur jadi tidak bisa digunakan. Ini di luar kendali aplikasinya, tapi tetap jadi hambatan nyata di lapangan. Saya ingin ada fitur notifikasi transaksi yang lebih detail dan real-time, serta fitur live chat dengan CS langsung dari aplikasi supaya kalau ada masalah bisa langsung ditangani tanpa harus telepon atau datang ke cabang. Dibanding BRImo misalnya, Wondr by BNI tampilannya lebih modern dan bersih. Tapi BRImo terasa lebih stabil dari sisi koneksi menurut pengalaman saya. Untuk fitur sehari-hari, keduanya cukup setara, tinggal kebiasaan dan rekening mana yang lebih sering dipakai."*[86]

Dari hasil wawancara Kak Elma, ketergantungan pada konektivitas internet diakui sebagai hambatan struktural yang berada di luar kendali aplikasi namun tetap berdampak nyata pada pengalaman pengguna. Dua harapan konkret yang disampaikan, yakni notifikasi transaksi yang lebih detail dan real-time serta fitur live chat dengan CS, merupakan kebutuhan yang sangat relevan dan berorientasi pada peningkatan keamanan serta aksesibilitas layanan dukungan pelanggan. Perbandingan dengan BRImo yang dilakukan informan menunjukkan kesadaran pengguna terhadap kompetisi di pasar aplikasi perbankan digital. Penilaian bahwa Wondr lebih unggul secara tampilan namun perlu peningkatan stabilitas koneksi memberikan masukan yang konstruktif bagi pengembangan aplikasi ke depan. Temuan ini memperkuat usulan Ibu Rismawati pada gelombang pertama mengenai pentingnya fitur live chat yang juga disuarakan oleh Kak Elma, mengindikasikan bahwa kebutuhan ini merupakan aspirasi bersama para pengguna aplikasi Wondr by BNI, khususnya di wilayah yang memiliki keterbatasan infrastruktur.

[86] Elma, Pengguna Wondr By BNI, Wawancara Di Konter Tempat Kerja Nasabah, Tanggal 5 Juni 2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Respon Nasabah terhadap Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara mendalam dengan lima informan pengguna aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang, diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai respon nasabah terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Respon nasabah dianalisis melalui tiga dimensi utama, yaitu respon kognitif (pemahaman), respon afektif (perasaan), dan respon konatif (perilaku), sebagaimana dikemukakan oleh Kotler dan Keller bahwa respon pelanggan merupakan hasil evaluasi antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima.

a. Respon Kognitif (Pemahaman terhadap Aplikasi)

Dari sisi respon kognitif, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat respon pemahaman nasabah terhadap aplikasi Wondr by BNI bervariasi sesuai dengan latar belakang usia, pendidikan, dan pengalaman menggunakan teknologi. Pengguna muda seperti Muzdahlifa dan Nurhidayah memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap fitur-fitur aplikasi, sementara pengguna yang lebih tua seperti Ibu Aba dan Bapak Muh, Aidil masih terbatas pada penggunaan fitur dasar seperti cek saldo dan transfer.

Temuan ini selaras dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Pengguna yang memiliki pengalaman lebih tinggi dengan teknologi cenderung lebih mudah memahami dan menerima inovasi aplikasi perbankan digital. Hal yang sama juga diperkuat oleh Pratama yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat menggunakan layanan mobile banking pada masyarakat pedesaan Indonesia.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Fenomena keterbatasan pemahaman pada fitur lanjutan seperti investasi, reksa dana, dan tabungan berjangka ditemukan hampir pada seluruh informan yang tidak memiliki latar belakang keuangan. Ketakutan akan kesalahan dalam pengoperasian fitur baru menjadi hambatan psikologis yang menghambat eksplorasi lebih lanjut. Kondisi ini mengindikasikan perlunya program literasi keuangan digital yang lebih intensif dari pihak BNI untuk memperkenalkan fitur-fitur tersebut kepada nasabah di wilayah pedesaan.

b. Respon Afektif (Perasaan terhadap Aplikasi)

Secara afektif, mayoritas informan mengekspresikan perasaan positif terhadap aplikasi Wondr by BNI, terutama dalam hal kenyamanan dan efisiensi layanan. Bagi Ibu Aba yang berusia lanjut dengan keterbatasan mobilitas fisik, aplikasi ini memberikan manfaat yang sangat signifikan karena memungkinkan pembayaran tagihan dari rumah tanpa harus bepergian jauh. Respons emosional positif ini sejalan dengan konsep *perceived usefulness* dalam TAM yang menyatakan bahwa persepsi terhadap manfaat teknologi akan mempengaruhi sikap dan niat pengguna untuk menerima serta menggunakan teknologi tersebut.

Namun demikian, terdapat pula respon afektif negatif berupa kecemasan dan ketakutan, khususnya ketika menghadapi gangguan teknis seperti error saat transaksi sedang berlangsung, jaringan lambat, atau notifikasi transaksi yang tertunda. Kecemasan ini pengaruh signifikan terhadap niat dan keputusan seseorang dalam menggunakan sistem elektronik, termasuk layanan perbankan digital.

Informan seperti Ibu Rismawati menunjukkan perilaku kehati-hatian yang terbentuk melalui *vicarious learning*, yaitu pembelajaran dari pengalaman negatif orang lain di lingkungan sekitarnya. Meskipun kehati-hatian merupakan sikap positif, jika berlebihan dapat membatasi eksplorasi fitur-fitur bermanfaat lainnya. Oleh karena itu, penyebaran informasi yang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

akurat dan terpercaya mengenai keamanan digital sangat penting untuk menangkal ketakutan yang tidak berdasar di komunitas pedesaan.

c. Respon Konatif (Perilaku Penggunaan)

Dari dimensi perilaku, penelitian menemukan bahwa terdapat pergeseran nyata dari penggunaan layanan perbankan konvensional menuju layanan digital pada sebagian besar informan. Pengguna yang sebelumnya mengandalkan ATM atau kunjungan langsung ke bank kini lebih memilih melakukan transaksi melalui aplikasi Wondr by BNI untuk kebutuhan sehari-hari. Perubahan perilaku ini mencerminkan keberhasilan aplikasi dalam mendidik nasabah untuk berpindah ke ekosistem digital perbankan, sebagaimana diungkapkan oleh Rahman mengenai perubahan perilaku masyarakat setelah menggunakan mobile banking di wilayah pedesaan.

Akan tetapi, penggunaan aplikasi masih terkonsentrasi pada fitur-fitur dasar. Seluruh informan tanpa terkecuali secara rutin menggunakan fitur cek saldo dan transfer, sementara fitur yang lebih kompleks seperti investasi hanya digunakan oleh informan dengan literasi digital yang lebih tinggi. Ketergantungan pada bantuan orang lain, khususnya anak-anak yang lebih melek teknologi, masih terlihat pada informan berusia lanjut. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi secara optimal masih belum merata di seluruh segmen pengguna.

Secara keseluruhan, respon nasabah terhadap aplikasi Wondr by BNI menunjukkan gambaran yang positif namun dengan keterbatasan yang dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masing-masing pengguna. Temuan ini memperkuat penelitian Hidayat yang menyatakan bahwa inovasi fitur pada aplikasi mobile banking memberikan dampak signifikan terhadap meningkatnya tingkat kepercayaan dan kenyamanan nasabah, sekaligus mempertegas penelitian Sari bahwa kecepatan akses, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan fitur merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Respon Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang**

Berdasarkan analisis terhadap data wawancara, terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi respon nasabah dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI. Faktor-faktor tersebut dapat dikategorikan ke dalam faktor internal (individu) dan faktor eksternal (lingkungan), sebagaimana sejalan dengan kerangka teoritis yang dikemukakan oleh Philip Kotler mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.

a. Faktor Pengaruh Sosial

Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi pengenalan dan adopsi awal aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang adalah pengaruh sosial. Hampir seluruh informan mengetahui aplikasi ini melalui rekomendasi dari orang-orang terdekat, yakni keluarga (terutama anak yang merantau ke kota) atau melalui inisiatif petugas bank saat interaksi tatap muka. Tidak satu pun informan yang secara mandiri mencari dan mengunduh aplikasi atas inisiatif pribadi tanpa dorongan dari pihak eksternal.

Temuan ini sangat selaras dengan komponen subjective norms dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen yang menegaskan bahwa keputusan individu untuk mengadopsi suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh tekanan sosial dan rekomendasi dari orang-orang yang dianggap penting dalam kehidupannya. Dalam konteks masyarakat di Kabupaten Pinrang yang masih memiliki pola sosial berbasis kedekatan dan saling percaya, pengaruh keluarga dan rekomendasi dari pihak yang dipercaya terbukti menjadi penggerak utama adopsi teknologi perbankan digital.

Fenomena anak yang merantau ke kota sebagai jembatan pengenalan teknologi bagi orang tua di pedesaan merupakan temuan yang menarik dan relevan. Hal ini menunjukkan adanya alih pengetahuan digital dari generasi muda yang lebih terpapar teknologi kepada generasi yang lebih tua di desa. Temuan ini mengimplikasikan bahwa strategi pemasaran dan sosialisasi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

berbasis komunitas serta pendekatan person-to-person akan lebih efektif dibandingkan kampanye iklan massal dalam mendorong adopsi layanan digital di wilayah pedesaan.

b. Faktor Kemudahan Penggunaan

Persepsi terhadap kemudahan penggunaan merupakan faktor kedua yang secara signifikan mempengaruhi respon nasabah. Informan yang memiliki pengalaman sebelumnya dengan layanan mobile banking BNI (BNI Mobile Banking) seperti Nurhidayah, merasakan transisi ke Wondr by BNI jauh lebih mudah karena memiliki learning curve yang rendah. Sebaliknya, informan yang baru pertama kali menggunakan layanan digital perbankan memerlukan waktu dan pendampingan yang lebih intensif.

Beberapa kendala teknis yang ditemukan secara konsisten di antara para informan meliputi: (1) gangguan jaringan internet yang menyebabkan transaksi lambat atau gagal; (2) keterlambatan penerimaan kode OTP yang menghambat proses login dan registrasi; (3) perubahan tampilan antarmuka akibat pembaruan aplikasi yang membingungkan pengguna karena panduan tutorial lama menjadi tidak relevan; dan (4) kepadatan informasi pada antarmuka yang menyulitkan navigasi bagi pengguna baru.

Hambatan-hambatan ini sejalan dengan hasil penelitian Nugroho yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat adopsi layanan digital banking di Indonesia. Desain aplikasi yang inklusif dan dapat mengakomodasi pengguna dari berbagai latar belakang literasi digital menjadi faktor krusial untuk meningkatkan respon positif nasabah. Implikasinya, BNI perlu mempertimbangkan untuk menyediakan versi antarmuka yang lebih sederhana atau fitur panduan interaktif yang mudah diakses langsung dalam aplikasi.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

c. Faktor Kemanfaatan yang Dirasakan

Manfaat nyata yang dirasakan oleh nasabah menjadi faktor pendorong utama keberlangsungan penggunaan aplikasi Wondr by BNI. Seluruh informan secara konsisten menyebutkan efisiensi waktu sebagai manfaat terbesar yang mereka rasakan, yaitu tidak perlu lagi datang ke bank, ATM, atau minimarket untuk melakukan transaksi rutin seperti transfer, pembayaran tagihan listrik, air, BPJS, dan pembelian pulsa. Bagi kelompok informan dengan keterbatasan mobilitas fisik seperti Ibu Aba, manfaat ini bahkan dirasakan sangat transformatif dalam kehidupan sehari-hari.

Temuan ini memperkuat validitas TAM dalam konteks masyarakat pedesaan Indonesia. Davis menyatakan bahwa apabila pengguna merasa bahwa suatu teknologi memberikan manfaat nyata, maka tingkat penerimaan dan penggunaan berkelanjutan terhadap teknologi tersebut akan meningkat. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkap kesenjangan pemanfaatan yang signifikan: fitur-fitur lanjutan seperti investasi reksa dana, tabungan berjangka, dan produk simpanan hanya dimanfaatkan oleh informan dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi, sementara mayoritas informan belum merasakan manfaat dari ekosistem fitur Wondr secara menyeluruh.

Kondisi ini mengindikasikan perlunya strategi edukasi keuangan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan dari pihak BNI. Sebagaimana diungkapkan oleh Abdillah, edukasi digital yang komprehensif tidak hanya berfokus pada aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga mencakup pemahaman mengenai pengelolaan keuangan pribadi dan pentingnya memanfaatkan layanan investasi digital untuk kesejahteraan finansial jangka panjang.

d. Faktor Kepercayaan dan Keamanan

Kepercayaan terhadap keamanan sistem menjadi faktor yang membedakan antara pengguna yang mengadopsi aplikasi secara penuh dengan mereka yang masih ragu-ragu. Pengguna yang memiliki pemahaman yang baik tentang mekanisme keamanan aplikasi, seperti pentingnya menjaga

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kerahasiaan PIN dan kode OTP, menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dan lebih aktif dalam memanfaatkan berbagai fitur aplikasi. Sebaliknya, pengguna dengan pemahaman terbatas tentang keamanan digital cenderung membatasi penggunaan aplikasi hanya pada fitur-fitur yang mereka anggap paling aman.

Kepercayaan yang dibangun oleh mayoritas informan bersandar pada reputasi institusional BNI sebagai bank milik negara (BUMN), bukan pada pemahaman teknis tentang sistem keamanan aplikasi itu sendiri. Hal ini merupakan temuan yang relevan mengingat konteks masyarakat pedesaan yang pada umumnya memiliki kepercayaan lebih tinggi terhadap lembaga formal pemerintah. Sebagaimana dikemukakan oleh Gefen, kepercayaan terhadap lembaga yang menaungi sistem elektronik berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk mengadopsi dan terus menggunakan layanan digital tersebut.

Kecemasan yang muncul saat terjadi gangguan teknis seperti error di tengah transaksi atau pending yang berkepanjangan menunjukkan bahwa keandalan sistem (*reliability*) sangat berpengaruh pada persepsi keamanan pengguna. Transparansi status transaksi secara real-time sangat penting untuk menjaga kepercayaan pengguna, terutama bagi mereka yang masih berada pada tahap awal adopsi teknologi perbankan digital.

e. Faktor Infrastruktur Digital

Keterbatasan infrastruktur digital, khususnya kualitas jaringan internet, merupakan faktor eksternal yang secara konsisten disebut oleh hampir seluruh informan sebagai hambatan utama dalam penggunaan aplikasi Wondr by BNI. Kondisi sinyal internet yang tidak stabil di wilayah semi-pedesaan Kecamatan Duampanua menyebabkan transaksi sering terganggu, koneksi lambat, dan bahkan kegagalan transaksi yang menimbulkan kecemasan bagi pengguna.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Temuan ini sejalan dengan laporan OJK mengenai tantangan inklusi keuangan digital di daerah pedesaan yang menghadapi keterbatasan infrastruktur internet. Kondisi ini juga memperkuat temuan penelitian Pratama, yang menyatakan bahwa keterbatasan literasi digital dan infrastruktur jaringan menjadi hambatan utama dalam adopsi mobile banking di masyarakat pedesaan Indonesia. Dengan demikian, perluasan infrastruktur digital ke wilayah-wilayah pedesaan menjadi prasyarat mutlak bagi keberhasilan program inklusi keuangan digital secara menyeluruh.

f. Faktor Literasi Digital

Tingkat literasi digital terbukti menjadi faktor determinan yang paling menentukan kedalaman pemanfaatan aplikasi Wondr by BNI. Terdapat disparitas yang sangat signifikan antara informan dengan tingkat literasi digital tinggi, seperti Nurhidayah yang mampu memanfaatkan hampir seluruh fitur termasuk investasi reksa dana, dengan informan berusia lanjut seperti Bapak Muh Aidil yang masih memerlukan bantuan anak untuk mengoperasikan fitur di luar transfer dasar.

Disparitas ini mencerminkan kesenjangan literasi digital antargenerasi yang cukup lebar di masyarakat pedesaan, sebagaimana diindikasikan pula dalam laporan *Financial Inclusion Report* OJK yang menunjukkan gap penetrasi perbankan digital mencapai 47% antara wilayah urban dan perdesaan. Tantangan ini memerlukan pendekatan yang terdiferensiasi dalam program edukasi digital, di mana nasabah dengan tingkat literasi rendah mendapatkan pendampingan yang lebih intensif dan berkelanjutan, tidak hanya pada saat registrasi awal.

Harapan yang disampaikan oleh informan Nurhidayah agar tersedia panduan interaktif dalam aplikasi untuk setiap fitur merupakan masukan yang sangat konstruktif. *Fitur onboarding tutorial* yang komprehensif berupa walkthrough interaktif atau video panduan singkat dapat secara signifikan menurunkan *learning curve* bagi pengguna baru, terutama yang berasal dari

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kalangan yang kurang familiar dengan teknologi digital. Demikian pula usulan dari Ibu Rismawati mengenai *fitur live chat* atau layanan konsultasi langsung dengan petugas bank dalam aplikasi sangat relevan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan dukungan pelanggan bagi nasabah di wilayah pedesaan yang terkendala jarak dan waktu untuk mengunjungi kantor bank secara langsung.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkuat dan melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya mengenai adopsi mobile banking di Indonesia. Aplikasi Wondr by BNI telah berhasil memberikan dampak positif dalam mendorong inklusi keuangan digital di Kecamatan Duampanua, sebagaimana tecermin dari pergeseran perilaku transaksi nasabah dari layanan konvensional ke layanan digital. Namun, untuk mengoptimalkan manfaat aplikasi bagi seluruh segmen pengguna, khususnya kelompok rentan dan lansia di wilayah pedesaan, diperlukan sinergi yang lebih kuat antara inovasi teknologi yang inklusif, program edukasi keuangan digital yang berkelanjutan, penguatan infrastruktur internet, dan layanan dukungan pelanggan yang lebih aksesibel.

a. Analisis Respon Nasabah berdasarkan *Indikator Technology Acceptance Model* (TAM)

Jika dikaitkan secara lebih mendalam dengan indikator-indikator dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, terdapat dua indikator utama yang menjadi tolak ukur penerimaan teknologi, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Pertama, dari sisi indikator *perceived usefulness*, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh informan mengakui adanya manfaat nyata dari penggunaan aplikasi Wondr by BNI dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang paling dominan dirasakan adalah efisiensi waktu, yaitu kemampuan melakukan transaksi perbankan kapan saja

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi kantor bank atau ATM. Hal ini sejalan dengan salah satu sub-indikator TAM yang menyatakan bahwa teknologi dianggap berguna apabila mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi pengguna. Manfaat ini juga relevan dengan temuan Dewandono dan Amalyah, yang menegaskan bahwa keterikatan emosional pengguna terhadap platform mobile banking terbentuk salah satunya karena platform tersebut memberikan nilai fungsional yang signifikan bagi kehidupan pengguna. Namun demikian, *perceived usefulness* yang dirasakan masih terbatas pada fitur-fitur dasar. Fitur lanjutan seperti investasi reksa dana dan tabungan berjangka belum dimanfaatkan secara optimal oleh sebagian besar informan, yang mengindikasikan bahwa persepsi kemanfaatan nasabah di Kabupaten Pinrang belum mencapai potensi penuh yang dirancang oleh aplikasi tersebut.

Kedua, dari sisi indikator *perceived ease of use,* penelitian ini menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan sangat bervariasi di antara para informan dan sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital serta pengalaman sebelumnya dengan teknologi perbankan digital. Informan yang sebelumnya telah terbiasa menggunakan BNI Mobile Banking merasakan transisi ke Wondr by BNI sebagai proses yang relatif mudah karena memiliki learning curve yang rendah. Sebaliknya, informan yang baru pertama kali menggunakan layanan mobile banking mengalami hambatan signifikan, mulai dari kesulitan dalam proses registrasi, pemahaman terhadap sistem keamanan OTP, hingga navigasi antarmuka yang dianggap terlalu padat informasi. Kondisi ini berimplikasi langsung terhadap respon kognitif dan afektif nasabah. Pengguna yang merasa aplikasi sulit dioperasikan cenderung membatasi penggunaan hanya pada fitur yang sudah dikuasai, sehingga potensi fitur lanjutan tidak dapat dieksplorasi. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Ulva, yang menemukan bahwa BNI Mobile Banking dinilai lebih unggul dari sisi kemudahan navigasi dibandingkan Wondr by BNI, justru

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

karena telah lebih lama digunakan. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya ditentukan oleh desain antarmuka semata, tetapi juga oleh familiaritas dan durasi penggunaan aplikasi oleh nasabah.

Lebih lanjut, TAM juga memperkenalkan indikator *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan) sebagai variabel antara yang terbentuk dari gabungan kedua persepsi tersebut. Dalam penelitian ini, sikap penggunaan tercermin melalui respon afektif informan: mayoritas mengekspresikan sikap yang positif terhadap aplikasi karena menilai manfaatnya lebih besar dibandingkan hambatan yang ditemui. Sikap positif ini selanjutnya mendorong terbentuknya *behavioral intention to use* (niat perilaku penggunaan) yang dalam penelitian ini terwujud dalam bentuk respon konatif, yaitu pergeseran nyata dari layanan konvensional menuju layanan digital secara berkelanjutan. Hal ini memperkuat validitas model TAM dalam konteks masyarakat pedesaan di Kabupaten Pinrang, meski dengan catatan bahwa faktor eksternal seperti keterbatasan infrastruktur internet menjadi moderator yang melemahkan kekuatan hubungan antar indikator tersebut.

b. Analisis Respon Nasabah Berdasarkan Indikator *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Selain TAM, analisis terhadap respon nasabah juga dapat diperdalam melalui tiga indikator utama Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikemukakan Ajzen, yaitu *attitude toward behavior*, subjective norms, dan *perceived behavioral* control. Dari indikator pertama, yaitu *attitude toward behavior* (sikap terhadap perilaku), sikap nasabah terbentuk berdasarkan evaluasi pribadi terhadap pengalaman menggunakan Wondr by BNI. Mayoritas informan menunjukkan sikap yang positif setelah merasakan manfaat langsung dari aplikasi. Sikap ini terbentuk secara bertahap seiring dengan meningkatnya frekuensi penggunaan dan berkurangnya hambatan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

teknis yang dihadapi. Temuan ini memperkuat argumentasi teoritis TPB bahwa sikap positif terhadap suatu perilaku akan mendorong terbentuknya niat berperilaku yang lebih kuat, dalam hal ini niat untuk terus menggunakan dan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain di lingkungan sekitar.

Dari indikator kedua, yaitu subjective norms (norma subjektif), penelitian ini menemukan bahwa tekanan sosial dan rekomendasi dari orang-orang yang dipercaya merupakan faktor yang paling dominan dalam mendorong pengenalan dan adopsi awal aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang. Hampir seluruh informan mengenal aplikasi ini bukan melalui pencarian mandiri, melainkan melalui dorongan dari keluarga, khususnya anak yang telah merantau ke kota dan lebih terpapar teknologi digital, maupun dari inisiatif petugas bank saat interaksi langsung. Fenomena ini sangat relevan dengan karakteristik masyarakat pedesaan yang memiliki pola sosial berbasis kepercayaan dan kedekatan interpersonal yang kuat. Temuan ini juga selaras dengan penelitian Listiyani dan Widowati, di mana faktor sosialisasi dari pihak bank terbukti menjadi salah satu pendorong utama penerimaan teknologi digital perbankan oleh nasabah di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur. Norma subjektif dalam konteks ini tidak hanya berperan dalam tahap adopsi awal, tetapi juga mempengaruhi keberlanjutan penggunaan, di mana nasabah yang mendapatkan dukungan sosial yang konsisten cenderung lebih percaya diri dan aktif dalam mengeksplorasi fitur-fitur aplikasi.

Dari indikator ketiga, yaitu *perceived behavioral control* (persepsi kontrol perilaku), penelitian ini menemukan disparitas yang tajam di antara para informan. Persepsi kontrol perilaku mencakup keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya untuk melaksanakan suatu perilaku tertentu, dalam hal ini kemampuan mengoperasikan aplikasi Wondr by BNI secara mandiri. Informan dengan tingkat literasi digital yang tinggi memiliki persepsi kontrol yang kuat, sehingga mereka mampu menggunakan aplikasi secara independen dan bahkan membantu orang lain di sekitarnya. Sebaliknya,

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

informan dengan literasi digital yang rendah, terutama yang berusia lanjut, memiliki persepsi kontrol yang lemah sehingga menggantungkan diri pada bantuan anggota keluarga yang lebih muda. Kondisi ini mengakibatkan ketergantungan yang belum sepenuhnya dapat diatasi meskipun penggunaan aplikasi sudah berlangsung cukup lama. Penelitian Hidayat, yang menegaskan bahwa peningkatan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking sangat dipengaruhi oleh sejauh mana inovasi fitur dirancang sesuai kemampuan dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penguatan persepsi kontrol perilaku nasabah melalui desain aplikasi yang lebih inklusif dan program pendampingan yang berkelanjutan menjadi langkah strategis yang sangat diperlukan untuk meningkatkan kemandirian digital nasabah di wilayah pedesaan.

Temuan penelitian ini secara keseluruhan memiliki keterkaitan yang erat dengan sejumlah penelitian relevan yang. Pertama, temuan bahwa respon kognitif nasabah sangat dipengaruhi oleh pengalaman teknologi sebelumnya memiliki keselarasan dengan penelitian Dewandono dan Amalyah yang menemukan bahwa keterikatan emosional (*emotional attachment*) pengguna terhadap platform mobile banking berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan ulang. Dalam konteks penelitian ini, nasabah yang telah terbiasa menggunakan BNI Mobile Banking sebelumnya memiliki keterikatan emosional yang mempermudah transisi ke Wondr by BNI, sehingga respon kognitif mereka lebih positif dan adaptasi berlangsung lebih cepat.

Kedua, temuan mengenai penggunaan yang masih terkonsentrasi pada fitur dasar berbanding terbalik dengan penelitian Ulva yang menemukan bahwa Wondr by BNI unggul dari sisi inovasi fitur dan personalisasi layanan. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh perbedaan konteks penelitian: penelitian Ulva berfokus pada populasi yang lebih urban dan melek teknologi, sementara penelitian ini menyasar masyarakat pedesaan Kabupaten Pinrang yang memiliki tingkat literasi digital yang lebih beragam. Temuan ini membuktikan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

bahwa keunggulan fitur secara teknis tidak otomatis diterjemahkan menjadi pemanfaatan yang optimal apabila tidak disertai dengan program edukasi yang memadai. Ketiga, kesesuaian juga ditemukan dengan penelitian Listiyani dan Widowati yang mengidentifikasi rendahnya literasi digital dan minimnya sosialisasi fitur aplikasi sebagai kendala utama implementasi Wondr by BNI. Penelitian ini mengkonfirmasi temuan tersebut dari perspektif nasabah langsung, di mana keterbatasan pemahaman terhadap fitur lanjutan dan kebutuhan akan panduan yang lebih sederhana menjadi keluhan yang konsisten di antara para informan.

Keempat, temuan mengenai faktor kepercayaan dan keamanan dalam penelitian ini memiliki keselarasan dengan penelitian Hidayat yang menegaskan bahwa inovasi fitur pada mobile banking memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepercayaan nasabah. Dalam penelitian ini, kepercayaan nasabah di Kabupaten Pinrang lebih banyak dibangun atas dasar reputasi institusional BNI sebagai bank milik negara, bukan semata-mata karena pemahaman teknis terhadap sistem keamanan aplikasi. Ini merupakan temuan yang memperluas perspektif Hidayat, dengan menunjukkan bahwa di wilayah pedesaan, kepercayaan institusional memainkan peran yang bahkan lebih besar dibandingkan kepercayaan berbasis pemahaman teknologi. Kelima, penelitian Sari yang menyimpulkan bahwa kecepatan akses, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan fitur adalah faktor utama kepuasan nasabah juga terkonfirmasi dalam penelitian ini. Ketiga faktor tersebut muncul secara konsisten dalam respon afektif para informan: rasa puas ketika transaksi berjalan lancar dan cepat, rasa cemas ketika terjadi gangguan jaringan, serta rasa lega ketika memahami bahwa sistem keamanan OTP melindungi data dan dana mereka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkonfirmasi temuan dari penelitian-penelitian terdahulu, tetapi juga memperkayanya dengan memberikan nuansa kontekstual yang lebih dalam

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dari perspektif masyarakat pedesaan di Sulawesi Selatan yang memiliki karakteristik sosial, budaya, dan teknologis yang khas.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Eksploratif Respon Nasabah terhadap Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI di Kabupaten Pinrang, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dari dimensi kognitif, respon nasabah terhadap aplikasi Wondr by BNI menunjukkan variasi tingkat pemahaman yang dipengaruhi oleh usia dan latar belakang teknologi masing-masing informan. Nasabah yang sebelumnya telah terbiasa menggunakan BNI Mobile Banking maupun yang memiliki literasi digital lebih tinggi cenderung lebih cepat memahami dan mengoperasikan aplikasi secara mandiri, sementara nasabah yang berusia lebih lanjut dan baru pertama kali menggunakan aplikasi perbankan digital masih membutuhkan pendampingan dari petugas bank maupun anggota keluarga. Pengenalan awal terhadap aplikasi sebagian besar terjadi melalui jaringan sosial, baik dari petugas bank saat pembukaan rekening, rekomendasi keluarga, maupun informasi dari rekan atau tetangga yang telah menggunakan aplikasi tersebut
2. Dari dimensi afektif, nasabah secara umum merasakan manfaat nyata berupa efisiensi waktu dan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa, tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau mesin ATM. Nasabah juga menunjukkan tingkat kepercayaan yang cukup baik terhadap keamanan sistem aplikasi, yang dibangun dari mekanisme autentikasi berlapis (PIN, OTP, dan sidik jari) serta reputasi BNI sebagai bank milik negara. Meskipun demikian, masih terdapat kecemasan yang dirasakan nasabah saat terjadi gangguan teknis, seperti

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

transaksi pending, kegagalan sistem, maupun keterlambatan kode OTP, yang menunjukkan bahwa keandalan teknis aplikasi turut memengaruhi kenyamanan psikologis pengguna.

3. Dari dimensi konatif, ditemukan adanya pergeseran perilaku nasabah dari layanan perbankan konvensional menuju layanan digital, ditandai dengan berkurangnya ketergantungan terhadap teller dan mesin ATM. Namun demikian, pola penggunaan aplikasi oleh sebagian besar nasabah masih terkonsentrasi pada fitur-fitur dasar, seperti cek saldo dan transfer dana, sementara fitur-fitur lanjutan seperti investasi dan produk simpanan berjangka belum banyak dimanfaatkan karena keterbatasan pemahaman dan rasa kurang percaya diri dalam mengoperasikannya.
4. Respon nasabah terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, tingkat kepercayaan terhadap keamanan sistem, serta tingkat literasi digital nasabah. Faktor eksternal mencakup pengaruh sosial dari keluarga dan petugas bank, kegiatan sosialisasi yang dilakukan pihak bank, serta keterbatasan infrastruktur jaringan internet di wilayah pedesaan. Berdasarkan temuan penelitian, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan merupakan faktor yang paling dominan dalam mendorong penerimaan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi Wondr by BNI, sehingga penguatan literasi digital, edukasi keuangan digital, dan infrastruktur jaringan internet menjadi kunci penting dalam mendorong adopsi layanan perbankan digital yang lebih inklusif di wilayah pedesaan seperti Kabupaten Pinrang.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, diharapkan dapat meningkatkan program sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada nasabah mengenai penggunaan aplikasi Wondr by BNI. Upaya tersebut penting dilakukan agar nasabah tidak hanya memahami fitur dasar, tetapi juga mampu memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia secara optimal.
2. Bagi nasabah, diharapkan dapat terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan layanan perbankan digital dengan mempelajari berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi Wondr by BNI. Selain itu, nasabah perlu meningkatkan kesadaran terhadap keamanan transaksi digital dengan menjaga kerahasiaan data pribadi, PIN, password, serta kode OTP guna menghindari risiko penyalahgunaan akun.
3. Bagi pemerintah daerah dan pihak terkait, diharapkan dapat mendukung peningkatan literasi digital masyarakat melalui berbagai program pelatihan, pendampingan, dan edukasi teknologi informasi. Langkah ini diperlukan untuk memperluas pemanfaatan layanan keuangan digital sekaligus mendukung peningkatan inklusi keuangan di masyarakat.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas, jumlah informan yang lebih beragam, serta menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda, seperti pendekatan kuantitatif atau *mixed methods*. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif mengenai respon dan perilaku nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran Al- Karim dan Terjemahan

Abdillah, W. *Literasi Digital Dan Pengembangan Masyarakat*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2022.

Ajzen, Icek. "The Theory of Planned Behavior." *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, no. 2 (1991).

Alfaridzi, R M. "Efektivitas Layanan Aplikasi BNI Mobile Banking Di Kantor Cabang Djuanda Kota Bogor." *Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan*, 2021.

Bank Indonesia. "Laporan Ekonomi Dan Keuangan Digital Indonesia 2022." Jakarta, 2022.

Budiono, I Nyoman. "Penerapan Artificial Intelligence Sebagai Inovasi Di Era Disrupsi Dalam Mengurangi Resiko Keuangan Bisnis Dan Investasi . Ketidakpastian Pasar , Fluktuasi Harga , Risiko Operasional , Kompleks Yang Terkait Dengan Manajemen Risiko Keuangan . Dalam Mengubah" 03, no. 01 (2024).

Damira, Sahrani dan Nina Ismiyanti dan. "Syariahonomic: Eksplorasi Syariahconomics Dan Hukum Islam." IAIN Parepare Nusantara Press, 2025.

Davis, Fred D.MI. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989).

Dewandono, T. N., & Amalyah, A. "Customer Value Co-Creation and Reuse Intention on Mobile Banking Platform." *Journal of Business & Banking*, 2024.

Dr. Vladimir, Vega Falcon. "Teknik Metode Penelitian Universitas Semarang." *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.* 1, no. 69 (2020).

Gefen, David; Karahanna, Elena; Straub, Detmar W. "Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model." *MISS Quarterly* 27, no. 1 (2003).

Handayani, S. "Literasi Keamanan Digital Sebagai Faktor Kepercayaan Pengguna

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Mobile Banking." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Keuangan* 4, no. 1 (2022).

Hannani, Saepudin, Fikri, Andi Bahri Andi Nurindah Sari, Herdah, Aris, Iskandar, Bahtiar, et al. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Parepare 2023*. Kota Parepare, Sulawesi Selatan: IAIN Parepare Nusantara Press, 2023.

Jogiyanto, H. M. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi, 2007.

Judijanto, Loso, Rina Destiana, Eko Sudarmanto, Ida Ayu Putri Suprapti, and Iwan Harsono. "Analisis Pengaruh Adopsi Teknologi Finansial, Kepercayaan Nasabah, Dan Regulasi Terhadap Penggunaan Layanan Keuangan Digital." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan West Science* 3, no. 01 (2024). https://doi.org/10.58812/jakws.v3i01.906.

Keller, Philip Kotler dan Kevin Lane. *Marketing Management (Edisi Ke-15)*, 2016.

Layyinna, Cut Aja Anis. "Analisi Kepuasan Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking Menggunakan Metofaction (EUCS)," 2023.

Muhammad Fajar Anugrah, Syafri Hamzah. "Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik Pada Institut Teknologi Dan Bisnis Palcomtech Menggunakan Metode TAM Dan EUCS." *Skripsi*, 2023.

Nugroho, M. A.; Sulistyani, R.; Novitasari, B. T.; Chinomona, R. "Digital Bank Adoption in Indonesia: The Role of Price Value, Perceived Risk, and Intention to Use Digital Banks." *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 14, no. 1 (2025).

Otoritas Jasa Keuangan. "Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021–2025." Jakarta, 2021.

Penyusun, Tim. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare," no. 0 (2023).

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. "Marketing Management," 2016.

Prasetyo, Dedi. "Peran Mobile Banking Dalam Meningkatkan Akses Layanan Perbankan Di Daerah Pedesaan." *Jurnal Bank Dan Masyarakat* 8, no. 4 (2022).

Pratama, A. "Analisis Adopsi Layanan Mobile Banking Pada Masyarakat Pedesaan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 6, no. 2 (2023).

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. "Laporan Tahunan BNI 2023." Jakarta, 2023.

R, Hidayat. "Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Inovasi Fitur Pada Aplikasi Mobile Banking BNI." *Jurnal Perbankan Digital* 4, no. 2 (2021).

Rahman, Z. "Perubahan Perilaku Masyarakat Setelah Menggunakan Mobile Banking Di Wilayah Pedesaan." *Jurnal Keuangan Digital*, 6, no. 2 (2022).

Rianita, Gustin, and Muhammad Iqbal Fasa. "Analisis Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Pembayaran Digital Analysis Of The Benefits Of Using Mobile Banking As A," 2024.

S, & Widowati A, Listiyani. "Studi"Wondr by BNI: Implementasi, Tantangan, Dan Dampak Terhadap Efisiensi Operasional Dan Kepuasan Nasabah." *Transformasi Digital Perbankan* 4, no. 2 (2025).

Santoso, Hendra. "Mobile Banking BNI: Inovasi Perbankan Digital Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11, no. 3 (2024).

Septa, Dwika, and Hapzi Ali. "Persepsi Manfaat Kemudahan Terhadap Niat Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile Banking" 6, no. 2 (2024).

Sihotang, Lidia, and Ilham Hudi. "Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman." *Jurnal Akuntansi AKTIVA* 4, no. 2 (2023)

Sri Indira, Ertambang Nahartyo. "BNI Digital Banking: Solusi Transformasi Perbankang Berbasis Digital," 2025.

Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Tanzeah, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras, 2011.

Ulva, R. "Analisis Perbandingan Kinerja Aplikasi BNI Mobile Banking Dan Wondr

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

by BNI." *Jurnal Inovasi Digital Perbankan* 5, no. 1 (2025).

Venkatesh, Viswanath; Davis, Fred D. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies." *Management Science* 46, no. 2 (2000).

W, Sari. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank BUMN." *Jurnal Perbankan Dan Keuangan* 4, no. 1 (2019).

Wibowo, H. "Penerimaan Mobile Banking Di Desa: Studi Kasus Kecamatan Duampanua." *Jurnal Teknologi Dan Masyarakat* 1, no. 14 (2022).

Yuliana, Siti. "Perkembangan Mobile Banking Di Indonesia: Studi Kasus Bank Negara Indonesia (BNI)." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 5, no. 2 (2023).

Zubair, Muhammad Kamal. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare*. Parepare: IAIN Parepare Press, 2020.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-4694/In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

Menimbang
a. Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
b. Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.

Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
7. Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Memperhatikan :
a. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2.307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
b. Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
a. Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
b. Menunjuk saudara: **Sahrani, ME. AWP**, sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa	: NUR ANISA
NIM	: 2120203861206097
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Penelitian	: ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH TENTANG APLIKASI BNI MOBILE BANKING DI DESA MARONENG, KECAMATAN DUAMPANUA, KABUPATEN PINRANG

c. Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
d. Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
e. Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 01 November 2024
Dekan.

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No.8 Soreang 91132 Telp. (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
	INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

INSTRUMEN LEMBAR WAWANCARA

Nama	:	Nur Anisa
Nim/ Prodi	:	2120203861206097/ perbankan syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul	:	Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Di Kabupaten Pinrang

IDENTITAS INFORMAN

Nama	:
Alamat	:
Jenis Kelamin	:
Usi	:
Pekerjaan/Jabatan	:
Tanggal Wawancara	:
Lokasi	:

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

pengenalan dan pengalaman awal

5. Kapan pertama kali Bapak/Ibu mengetahui aplikasi Wondr by BNI dan bagaimana cara mendapatkannya
6. Fitur apa yang paling sering Bapak/Ibu gunakan? (Cek saldo, transfer, dll.) Mengapa

resapon terhadap kemudahan penggunaan

1. Seberapa mudah aplikasi wondr digunakan di bandingkan atm/teller bank?apa yang sulit?
2. Bagaimana proses registrasi atau login apakah pernah mengalami kendala otp/pin?
3. Antar muka aplikasi(tampilan/menu) sudah jelas atau membingungkan?

respon terhadap kemanfaatan

1. Fitur mana yang paling bermanfaat?(rekeningku, transfer, pembelian, investasi)
2. Apakah wondr menghemat waktu/biaya di bandingkan layanan konvensional?
3. Fitur apa yang jarang/belum digunakan? Alasanya apa?

faktor pengaruh eksternal

1. Siapa yang mendorong/ sarankan menggunakan Wondr ?
2. Bagaimana sinyal internet disini mempengaruhi penggunaan aplikasi ?
3. Pernakah ada kendala jarigan HP yang menghambat transaksi?

keamanan dan kepercaayaan

1. Seberapa yakin dengan keamanan transaksi di wondr
2. Pernah mengalami masalah keamanan/ mony lost?
3. Lebih percaya transaksi digital atau datang langsung ke bank?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

hambatan dan harapan

1. Apa hambatan terbesar menggunakan wondr?
2. Fitur apa yang diinginkan ditambahkan agar lebih nyaman?
3. Bandingkan wondr dengan aplikasi bank lain yang pernah digunakan?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-1066/In.39/FEBI.04/PP.00.9/04/2026 23 April 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KAB. PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: NUR ANISA
Tempat/Tgl. Lahir	: PINRANG, 11 Oktober 2001
NIM	: 2120203861206097
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	: X (Sepuluh)
Alamat	: LEMBA MARONENG, KECAMATAN DUAMPANUA , KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI PINRANG dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

ANALISIS EKSPLORATIF RESPON NASABAH TERHADAP APLIKASI WONDR BY BNI DI KABUPATEN PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 27 April 2026 sampai dengan tanggal 27 Mei 2026.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :
1. Rektor IAIN Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG
Nomor : 503/0206/PENELITIAN/DPMPTSP/04/2026

Tentang

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 24-04-2026 atas nama NUR ANISA, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.

Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 1959;
2. Undang – Undang Nomor 18 Tahun 2002;
3. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007;
4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Memperhatikan :
1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0214/R/T.Teknis/DPMPTSP/04/2026, Tanggal : 24-04-2026
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0201/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/04/2026, Tanggal : 24-04-2026

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

1.	Nama Lembaga	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2.	Alamat Lembaga	: Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang Parepare
3.	Nama Peneliti	: NUR ANISA
4.	Judul Penelitian	: Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By BNI Di Kabupaten Pinrang
5.	Jangka waktu Penelitian	: 1 Bulan
6.	Sasaran/target Penelitian	: Nasabah BNI Kab. Pinrang
7.	Lokasi Penelitian	: Kecamatan Duampanua

KEDUA : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 24-10-2026.

KETIGA : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 28 April 2026



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP.,M.Si
NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-

Balai Sertifikasi Elektronik

ZONA HIJAU

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**

DPMPTSP

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
KECAMATAN DUAMPANUA
Jl. Poros Pinrang Polman No 393 Lampa Kabupaten Pinrang Sulawesi Selatan
Telp (0421)3913416

SURAT KETERANGAN
Nomor : 000.9/160/KDP/VI/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	ANDI SATRIADIN AS, S.Kom.,M.H.
NIP	:	198412152009011003
Jabatan	:	Camat

Menerangkan bahwa :

Nama	:	NUR ANISA
Nomor Induk Mahasiswa	:	2120203861206097
Program Studi	:	PERBANKAN SYARIAH
Lembaga	:	INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) PARE-PARE

Benar telah melaksanakan Penelitian/Pengumpulan Data yang dilaksanakan Tanggal 15 Mei 2026 s/d 15 Juni 2026 di Wilayah Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang dalam rangka menyusun Skripsi dengan judul **"ANALISIS EKSPLORATIF RESPON NASABAH TERHADAP APLIKASI Wondr By BNI DI KABUPATEN PINRANG"**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lampa, 19 Juni 2026

CAMAT DUAMPANUA

ANDI SATRIADIN AS, S.Kom., M.H.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eni

Umur : 19 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Nasabah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Anisa yang sedang melakukan penelitian di Kabupaten Pinrang dengan judul Skripsi " **Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Di Kabupaten Pinrang ".**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 16 / Mei /2026

(.....)

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Musdalifa

Umur : 23 Thn

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Nasabah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Anisa yang sedang melakukan penelitian di Kabupaten Pinrang dengan judul Skripsi **" Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Di Kabupaten Pinrang ".**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 16 / Mei /2026

(.....)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitrah

Umur : 25 tahun

Jenis Kelamin : perempuan

Jabatan :

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Anisa yang sedang melakukan penelitian di Kabupaten Pinrang dengan judul Skripsi **" Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Di Kabupaten Pinrang ".**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, .../...../2026

(.....Fitrah.....)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : sridevi

Umur : 27 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Pengguna wondr by BNI

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Anisa yang sedang melakukan penelitian di Kabupaten Pinrang dengan judul Skripsi " **Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Di Kabupaten Pinrang ".**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 5.../.6.../2026

(.....)

sridevi

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rismawati

Umur : 29

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Nasabah Wondr by BNI

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Anisa yang sedang melakukan penelitian di Kabupaten Pinrang dengan judul Skripsi " **Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Di Kabupaten Pinrang ".**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang. 17 / Mei /2026

(.....)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ELMA

Umur : 22 Thn

Jenis Kelamin : perempuan

Jabatan : Mahasiswa

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Anisa yang sedang melakukan penelitian di Kabupaten Pinrang dengan judul Skripsi " **Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Di Kabupaten Pinrang ".**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 5 / 06 /2026

(.....)
Elma

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ibu Aba

Umur : 47 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Urus Rumah tangga/ Nasabah bri wondr by bni

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Anisa yang sedang melakukan penelitian di Kabupaten Pinrang dengan judul Skripsi " **Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Di Kabupaten Pinrang ".**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 16 / Mei /2026

(..... Aba .....)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur hidayah

Umur : 27

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Wondr by BNI

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nur Anisa yang sedang melakukan penelitian di Kabupaten Pinrang dengan judul Skripsi " **Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By Bni Di Kabupaten Pinrang ".**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 16 / Mei /2026

(.....)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DOKUMENTASI WAWANCARA



Dokumentasi wawancara dengan F selaku nasabah pengguna Aplikasi Wondr By BNI



Dokumentasi wawancara dengan M selaku nasabah pengguna Aplikasi Wondr By BNI

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Dokumentasi Wawancara dengan S selaku nasabah pengguna Aplikasi Wondr By BNI



Dokumentasi Wawancara dengan E selaku nasabah pengguna Aplikasi Wondr By BNI

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Dokumentasi Wawancara dengan N selaku nasabah pengguna Aplikasi Wondr By BNI



Dokumentasi Wawancara dengan Ibu A selaku nasabah pengguna Aplikasi Wondr By BNI

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BIODATA PENULIS



NURANISA, lahir di Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan pada tanggal 11 October 2001. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Mustafa dan Ibu Darma. Penulis berdomisili di Desa Maroneng, Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Penulis memulai Pendidikan formal di Tadika Putatan pada tahun 2007 M 1428H, kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 140 Pinrang tahun 2009-2015, kemudian melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 2 Duampanua pada tahun 2015-2018, lalu melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 8 Pinrang dengan mengambil jurusan IPS pada tahun 2018-2021. Setelah itu, penulis melanjutkan Pendidikan S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis telah melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di desa Galung Tuluk, Kecamatan Balanipa, Kabupaten Polewali Mandar. Dan juga Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Balitbangreng Polewali Mandar. Akhirnya penulis menyusun skripsi ini sebagai tugas akhir mahasiswa untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dengan judul skripsi "Analisis Eksploratif Respon Nasabah Terhadap Aplikasi Wondr By BNI Di Kabupaten Pinrang".

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE