



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERSEPSI NASABAH PADA APLIKASI WONDR BY BNI
(SURVEY PADA BANK BNI KCP UI SALEMBA)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK
MEMPEROLEH GELAR SARJANA DALAM BIDANG ILMU
KOMUNIKASI (S.IKOM)**

MEISYA DEL FITRI

223516416101

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FEBRUARI, 2026



NATIONAL UNIVERSITY

**CUSTOMERS' PERCEPTIONS OF BNI'S DIGITAL BANKING
SERVICES THROUGH THE WONDR BY BNI APPLICATION
(SURVEY AT BANK BNI UI SALEMBA)**

THESIS

**SUBMITTED AS ONE OF THE REQUIREMENTS TO OBTAIN A
BACHELOR'S DEGREE IN THE FIELD OF COMMUNICATION
SCIENCE (S.IKOM)**

MEISYA DEL FITRI

223516416101

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

FEBRUARY, 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.



PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Meisya Del Fitri
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516416101
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Pada Aplikasi WONDR by BNI (Survey Pada Bank BNI KCP UI SALEMBA)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 09 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Swastiningsih, S.E., M.Si.

FORMULIR PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

	
UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	
Akreditasi : Doktor Ilmu Politik (Unggul) - Doktor Administrasi Publik (Baik) Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik) - Magister Ilmu Komunikasi (Baik) Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (Baik Sekali) - Sarjana Sosiologi (Unggul) Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)	
Jl. Sawo Mania No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext 146. Fax. 7802718-7802719 Homepage: http://www.unas.ac.id Email: info@unas.ac.id	
FORMULIR PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI	
Nama Lengkap	: Meisya Del Fitri
N P M	: 223516416101
Pembimbing Akademik	: Swastiningsih, SE., M.Si.
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Kekhususan	: Public Relations
Ijazah Terakhir	: SMK
Tempat, Tgl. Lahir	: Jakarta, 12 Desember 2002
Alamat Rumah Lengkap	: Jl. Pondok dayung Rt.009/Rw.012 Kel, Pisangan baru Kec, Matraman. DKI Jakarta Telp/HP 0895601710260
Alamat Kantor	: Jl Salemba Raya No.4 Rt.001/Rw.005 Kel, Kenari Kec, Senen, Jakarta Pusat Telp. 021- 3914911
Judul Skripsi	: Tingkat Persepsi Nasabah Pada Aplikasi Wondr BY BNI (Survey Pada Bank Bni Kep UI Salemba)
Dosen Pembimbing	: Yuyu Sriwartani, S.Sos., M.Si.
Jumlah Beban Studi	: sks.
Jakarta, 25 Februari 2026	
Mengetahui, Ketua Program Studi	Peserta Ujian,
 Swastiningsih, SE., M.Si.	 Meisya Del Fitri
Program Studi : Doktor Ilmu Politik - Doktor Administrasi Publik - Magister Ilmu Politik - Magister Administrasi Publik - Magister Sosiologi - Magister Ilmu Komunikasi Sarjana Ilmu Politik - Sarjana Hubungan Internasional - Sarjana Sosiologi - Sarjana Administrasi Publik - Sarjana Ilmu Komunikasi	

PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Meisya Del Fitri

Nomor Pokok Mahasiswa : 223516416101

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Kekhususan : Public Relations

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Pada Aplikasi WONDR by BNI (Survey Pada Bank BNI KCP UI SALEMBA)

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, Maret 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing

Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Agus M. Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

Persetujuan Perbaikan Skripsi

Nama Mahasiswa : Meisya Del Fitri
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516416101
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Pada Aplikasi WONDR by BNI
(Survey Pada Bank BNI KCP UI SALEMBA)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 11 Maret 2026, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 11 Maret 2026

**Penguji 2 /
Ketua Sidang**

: Cynthia Dewi Anggraini, S.Jkom., M.Jkom

Penguji 1

: Nieke Monika Kulsum, M.Si.

Pembimbing

: Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

Keterangan:

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

ABSTRAK

Nama Lengkap : Meisya Del Fitri

Nomor Induk : 223516416101

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Persepsi nasabah pada aplikasi Wondr by BNI (survey pada bank bni kcp ui salemba)

Pembimbing : Yuyu Sriwartini, S.Sos.,M.Si.

Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan untuk menyediakan layanan berbasis aplikasi guna memenuhi kebutuhan nasabah akan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi. Bank Negara Indonesia (BNI) menghadirkan aplikasi Wondr by BNI sebagai pengembangan layanan mobile banking. Namun, tingginya penggunaan aplikasi digital belum tentu mencerminkan persepsi nasabah yang positif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi nasabah pada aplikasi Wondr by BNI di Bank BNI KCP UI Salemba. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Variabel penelitian adalah persepsi nasabah yang diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, manfaat, keamanan, dan kenyamanan aplikasi. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah pengguna aplikasi Wondr by BNI dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai persepsi nasabah terhadap aplikasi Wondr by BNI serta menjadi bahan evaluasi bagi BNI dalam pengembangan layanan perbankan digital.

Kata Kunci: persepsi, nasabah, perbankan digital, Wondr by BNI

ABSTRACT

Full Name : Meisya Del Fitri

Registration Number : 223516416101

Study Program : Ilmu Komunikasi

Thesis Title : Customers' Perceptions of BNI's Digital Banking Services through the Wondr by BNI Application (Survey at Bank BNI UI SALEMBA)

Supervisor : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

The development of digital technology has encouraged banks to provide application-based services to meet customers' needs for convenient, fast, and secure transactions. Bank Negara Indonesia (BNI) introduced the Wondr by BNI application as an enhancement of its mobile banking services. However, high application usage does not necessarily indicate positive customer perception. Therefore, this study aims to examine the level of customer perception of the Wondr by BNI application at Bank BNI KCP UI Salemba. This study employs a quantitative approach using a descriptive survey method. Customer perception is measured through indicators of ease of use, perceived benefits, security, and convenience. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistics. The results are expected to provide an overview of customer perception and serve as evaluation material for improving digital banking services.

Keywords: *perception, customers, digital banking, Wondr by BNI*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Research Gap	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Novelty	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Proses dan Faktor Pembentukan Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Layanan Perbankan Digital	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Aplikasi Wondr by BNI	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Paradigma Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Pendekatan, Metode, Jenis Penelitian dan Taraf Signifikansi riset	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Riset	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.9	Teknik Penyajian dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah Bank Negara Indonesia	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan Misi BNI KCP UI Salemba	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Struktur Organisasi BNI KCP UI Salemba	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Data Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
4.3.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BNI	Error! Bookmark not defined.
4.3.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Wondr by BNI	Error! Bookmark not defined.
4.3.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi Paling Sering Digunakan	Error! Bookmark not defined.
4.4	Deskriptif Variabel X (Persepsi) Perdimensi	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Dimensi <i>Exposure</i> (Keterpaparan)	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Dimensi <i>Attention</i> (Perhatian)	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Dimensi <i>Interpretation</i> (Penafsiran)	Error! Bookmark not defined.
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.6	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Persentase Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Persentase Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Persentase Berdasarkan Domisili.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Persentase Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Persentase Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Persentase Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BNI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Persentase Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Wondr by BNI....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Persentase Berdasarkan Jenis Transaksi Paling Sering Digunakan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Pengetahuan informasi sebelum menggunakan aplikasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Perolehan Informasi Aplikasi Wondr by BNI dari Pihak Bank	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Pengetahuan Aplikasi Wondr by BNI Melalui Media Sosial atau Media Digital.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Pengalaman Melihat Promosi atau Sosialisasi Aplikasi Wondr by BNI.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Kemudahan Menemukan Informasi Fitur-Fitur Aplikasi Wondr by BNI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Pemahaman Tujuan Peluncuran Aplikasi Wondr by BNI sebagai Pengganti Aplikasi Sebelumnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Pengetahuan Perbedaan Antara Wondr by BNI dan BNI Mobile Banking	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Intensitas Menerima Notifikasi atau Informasi Pembaruan Aplikasi Wondr by BNI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Kejelasan Penjelasan Mengenai Aplikasi Wondr by BNI yang Diterima	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Kecukupan Informasi Sebelum Menggunakan Aplikasi Wondr by BNI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Dimensi Exposure	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 Ketertarikan Menggunakan Aplikasi sejak Pertama Kali Mengetahuinya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 21 Perhatian terhadap Tampilan dan Desain Aplikasi saat Digunakan ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 22 Ketelitian Membaca Informasi Sebelum Melakukan Transaksi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 23 Perhatian terhadap Fitur-Fitur Baru dalam Aplikasi Wondr by BNI.	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.24 Tingkat Fokus saat Melakukan Transaksi Menggunakan Aplikasi Wondr by BNI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.25 Kemudahan Memahami Navigasi dalam Aplikasi Wondr by BNI....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.26 Ketertarikan Mengeksplorasi Menu-Menu yang Tersedia dalam Aplikasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.27 Perhatian terhadap Keamanan saat Melakukan Transaksi melalui Aplikasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.28 Kejelasan Tampilan Aplikasi Wondr by BNI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.29 Perhatian Penuh saat Melakukan Transaksi melalui Aplikasi Wondr by BNI ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.30 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Dimensi <i>Attention</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.31 Kemudahan Melakukan Transaksi Perbankan melalui Aplikasi Wondr by BNI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.32 Penilaian Keamanan Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.33 Penafsiran Terhadap Efisiensi Waktu dalam Penggunaan Aplikasi .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.34 Kesesuaian Fitur Aplikasi dengan Kebutuhan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.35 Penilaian Mengenai Manfaat Nyata Aplikasi Wondr by BNI.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.36 Kelancaran Transaksi melalui Aplikasi Wondr by BNI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.37 Kepercayaan Terhadap Perlindungan Data Pribadi dalam Aplikasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.38 Penilaian Kepraktisan Aplikasi dibandingkan Transaksi di Kantor Cabang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.39 Penilaian Kepuasan Pengalaman Menggunakan Aplikasi Wondr by BNI	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.40 Persepsi Positif secara Keseluruhan terhadap Aplikasi Wondr by BNI.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.41 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Dimensi <i>Interpretation</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.42 Rata-rata Mean Per Dimensi Variabel Persepsi Nasabah	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	93
Lampiran 2 Kerangka Populasi Penelitian.....	99
Lampiran 3 Surat Penugasan Dosen Pembimbing.....	153
Lampiran 4 Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	154

Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	156
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	157

