

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi nasabah terhadap aplikasi *wondr by BNI* pada Bank BNI KCP UI Salemba, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Persepsi nasabah BNI KCP UI Salemba terhadap aplikasi *wondr by BNI* secara keseluruhan berada pada kategori Sangat Positif dan Positif. Hal ini menunjukkan bahwa strategi transformasi digital BNI melalui peluncuran aplikasi *wondr* telah berhasil diterima dengan baik oleh nasabah di lingkungan akademik, di mana fitur-fitur yang disediakan dinilai relevan dengan kebutuhan finansial mereka.
2. Nasabah memiliki tingkat keterpaparan (*Exposure*) yang sangat berkualitas. Kekuatan utama pada dimensi ini didorong oleh efektivitas konten informasi di dalam aplikasi (skor tertinggi 4,61) dan pengenalan terhadap perubahan tampilan visual aplikasi (skor 4,53). Dominasi responden dari kalangan mahasiswa (*digital natives*) mempermudah BNI dalam menyampaikan stimulus pembaruan layanan digital secara cepat.
3. Aplikasi *wondr by BNI* mampu menarik dan mempertahankan atensi (*Attention*) nasabah dengan sangat kuat (skor rata-rata 4,46). Nasabah memberikan perhatian penuh terutama pada aspek ketelitian membaca informasi sebelum melakukan transaksi (skor 4,52) dan struktur navigasi fitur (skor 4,51). Hal ini membuktikan bahwa desain antarmuka (*user interface*) *wondr* berhasil menciptakan fokus penggunaan yang efektif dan meminimalisir kesalahan operasional.
4. Nasabah memberikan penafsiran (*Interpretation*) yang positif terhadap nilai guna aplikasi. Dimensi ini mencatatkan kepercayaan nasabah yang sangat tinggi terhadap perlindungan data pribadi (skor 4,29) dan kelancaran sistem transaksi (skor 4,23). Meski demikian, nasabah masih membandingkan nilai

praktis aplikasi secara kritis dengan kenyamanan layanan fisik di kantor cabang (skor terendah 3,98), menunjukkan ekspektasi nasabah yang tinggi terhadap efisiensi digital total.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak bank maupun peneliti selanjutnya:

1. Bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Pihak PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk disarankan untuk memperkuat strategi edukasi mengenai keunggulan praktis aplikasi wondr by BNI guna melampaui kenyamanan transaksi konvensional. Hal ini krusial karena indikator kepraktisan dibandingkan kantor cabang memperoleh skor terendah, sehingga BNI perlu memastikan fungsionalitas digitalnya mampu memangkas birokrasi secara signifikan. Selain itu, dengan dominasi pengguna dari kalangan mahasiswa (63%), BNI berpeluang besar mengoptimalkan personalisasi fitur yang terintegrasi dengan ekosistem akademik. Pengembangan layanan seperti pembayaran UKT yang lebih intuitif, tabungan rencana pendidikan, serta kolaborasi promo dengan *merchant* di lingkungan UI Salemba dapat menjadi stimulan kuat untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah pada segmen tersebut.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden agar lebih heterogen, baik dari lintas generasi maupun profesi di luar lingkungan akademik, guna memperoleh gambaran persepsi yang lebih variatif dan komprehensif. Selain itu, penelitian mendatang dapat diarahkan pada studi komparatif untuk mengukur tingkat loyalitas nasabah dalam masa transisi atau migrasi dari layanan BNI Mobile Banking lama ke aplikasi wondr by BNI. Untuk memperdalam analisis, penggunaan model penerimaan teknologi lain seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) atau *Unified*

Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) sangat direkomendasikan. Pendekatan ini akan memungkinkan peneliti untuk menggali variabel-variabel lain, seperti pengaruh sosial atau kondisi fasilitas pendukung, yang memengaruhi adopsi teknologi perbankan digital secara lebih mendalam.

