

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penulis terhadap 164 responden, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *Wondr by BNI* sebagai berikut:

1. Aplikasi *Wondr by BNI* memberikan pengaruh positif yang kuat terhadap kepuasan pengguna. Mayoritas responden memilih opsi “Setuju” dan “Sangat Setuju”, dengan persentase melebihi 85% pada hampir seluruh indikator.
2. Sebesar 93,9% responden menilai fitur-fitur pada aplikasi ini mudah dipahami dan digunakan, mencerminkan bahwa *Wondr by BNI* memiliki antarmuka yang user-friendly.
3. Layanan utama seperti transfer dan, pembayaran, dan pengecekan saldo dianggap berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan harian, berdasarkan tanggapan mayoritas pengguna.
4. Sebagian besar responden menyampaikan bahwa proses pembukaan rekening digital tergolong cepat dan sederhana, serta didukung oleh desain antarmuka yang nyaman dan mudah dipahami.
5. Lebih dari 85% responden merasa aman dalam menggunakan aplikasi, khususnya terkait proses login dan sistem keamanan transaksi yang diterapkan.
6. Sekitar 90% responden menyatakan jarang mengalami gangguan teknis, dan merasa puas terhadap kecepatan respon layanan pelanggan dalam menyelesaikan permasalahan.
7. 84,8% responden bersedia merekomendasikan *Wondr by BNI* kepada orang lain. Mayoritas pengguna juga menunjukkan niat untuk tetap menggunakan aplikasi ini dalam jangka waktu lama.
8. Meskipun mayoritas tanggapan positif, terdapat kurang dari 3% responden yang memilih “Sangat Tidak Setuju” pada beberapa aspek, seperti pembukaan rekening dan kinerja aplikasi. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan masalah teknis, ekspektasi yang tidak terpenuhi, atau kurangnya pemahaman fitur tertentu.
9. Secara keseluruhan, aplikasi *Wondr by BNI* telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dalam layanan perbankan digital yang praktis, aman, dan responsive

terhadap kebutuhan zaman. Aplikasi ini memiliki potensi yang kuat untuk mempertahankan loyalitas penggunaannya, ditengah dinamika industri perbankan digital yang terus berkembang.

## V.2 Saran

Penulis menyampaikan saran dalam dua aspek utama, yaitu aspek teoritis dan aspek praktis, guna mendukung pengembangan aplikasi *Wondr by BNI* secara berkelanjutan

### 1. Aspek Teoritis

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model pemikiran yang lebih luas dengan menambahkan variabel lain seperti kepercayaan pengguna, persepsi nilai, dan keterlibatan pengguna. Selain itu, studi komparatif dengan aplikasi digital banking dari bank lain juga dapat dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna dalam ekosistem layanan keuangan digital.

### 2. Aspek Praktis

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Diharapkan terus melakukan penyempurnaan terhadap aplikasi *Wondr* melalui beberapa langkah berikut:

- Menyediakan panduan pendaftaran dan penggunaan secara langsung di awal aplikasi, dalam bentuk teks singkat maupun video interaktif yang dapat diakses tanpa harus membuka situs web atau Youtube. Hal ini penting untuk menjangkau pengguna yang memiliki keterbatasan akses internet atau kurang familiar dengan media eksternal.
- Meningkatkan fitur keamanan aplikasi, misalnya melalui implementasi autentikasi multi-faktor (multi-factor authentication) guna memperkuat perlindungan terhadap data dan aktivitas transaksi pengguna.
- Mengoptimalkan performa aplikasi, terutama dari sisi kecepatan dan stabilitas sistem, agar pengalaman pengguna tetap lancar dan bebas dari gangguan teknis.
- Melaksanakan survei kepuasan secara berkala, sebagai alat evaluasi dan dasar dalam merancang inovasi fitur atau perbaikan layanan ke depan, termasuk menindaklanjuti umpan balik dari pengguna yang tidak puas.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan aplikasi *Wondr by BNI* tidak hanya mampu mempertahankan tingkat kepuasan pengguna yang telah tercapai, tetapi juga dapat meningkatkan kemudahan akses, serta memperkuat posisinya sebagai layanan perbankan digital yang unggul dan terpercaya.