



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WONDR *BY* BNI
DENGAN PENDEKATAN CSI PADA MAHASISWA FEB
UPNVJ**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**INDIRA DANA RAHMAKUSUMAH
2210101061**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WONDR *BY* BNI
DENGAN PENDEKATAN CSI PADA MAHASISWA FEB
UPNVJ**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

**INDIRA DANA RAHMAKUSUMAH
2210101061**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indira Dana Rahmakusumah

NIM : 2210101061

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI WONDR
MOBILE BANKING BNI DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) PADA MAHASISWA FEB UPNVJ**

Beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Juni 2025

Yang menyatakan,



Indira Dana Rahmakusumah

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indira Dana Rahmakusumah
NIM : 2210101061
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *WONDR BY BNI*
DENGAN PENDEKATAN CSI PADA MAHASISWA FEB UPNVJ**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 01 Juli 2025
Yang menyatakan, materai



Indira Dana R

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WONDR BY* BNI DENGAN PENDEKATAN CSI PADA MAHASISWA FEB UPNVJ

Dipersiapkan dan disusun oleh:

INDIRA DANA RAHMAKUSUMAH

2210101061

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal : 01 Juli 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Subur, SE, MM

Ketua Penguji



Siti Hidayati, SE, MM.

Penguji I



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM, CMA

Ketua Jurusan



Dr. Ranila Suciati, SE., MM. CFP.

Penguji II (Pembimbing)



Kery Utami, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 01 Juli 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Selasa, tanggal 1 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Indira Dana Rahmakusumah

NIM : 2210101061

Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III

Judul Tugas Akhir :

Analisis Kepuasan Pengguna *Wondr By* BNI Dengan Pendekatan CSI Pada Mahasiswa
FEB UPNVJ

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata^{81,3}
dan Nilai Huruf ..^A.....

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Subur, SE, MM	Ketua	
2	Siti Hidayati, SE, MM	Anggota I	
3	Dr. Ranila Suciati, SE, MM, CFP	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 1 Juli 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WONDR BY BNI DENGAN PENDEKATAN CSI PADA MAHASISWA FEB UPNVJ

Oleh

Indira Dana Rahmakusumah

ABSTRAK

Seiring dengan pesatnya transformasi digital pada industri perbankan, aplikasi Mobile Banking seperti WONDR by BNI menjadi krusial dalam memenuhi kebutuhan nasabah, khususnya kalangan mahasiswa yang akrab dengan teknologi. Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah pengguna aplikasi WONDR BNI di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (FEB UPNVJ) dengan menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner daring kepada 60 responden. Analisis data dilakukan dengan metode CSI yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu kepuasan pengguna, kecepatan dan efisiensi, serta keamanan dan privasi. Hasil menunjukkan skor CSI secara keseluruhan mencapai 85,34%, yang termasuk dalam kategori "Sangat Puas". Dimensi Keamanan dan Privasi memperoleh skor tertinggi sebesar 87,20%, diikuti oleh Kecepatan dan Efisiensi sebesar 86,04%. Sementara itu, dimensi Kepuasan Pengguna memperoleh skor 82,78%. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi WONDR BNI telah berhasil memberikan pengalaman yang sangat memuaskan, terutama dalam aspek keamanan dan efisiensi yang menjadi kekuatan utamanya. Meskipun demikian, terdapat ruang untuk peningkatan pada dimensi kepuasan pengguna guna memperkuat keterikatan emosional dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, *Customer Satisfaction Index*, WONDR BNI, Mobile Banking, Perbankan Digital

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH WONDR BY BNI USING THE CSI APPROACH ON STUDENTS OF FEB UPNVJ

Oleh

Indira Dana Rahmakusumah

ABSTRACT

Following the rapid digital transformation in the banking industry, Mobile Banking applications like WONDR by BNI are crucial in meeting customer needs, especially among tech-savvy university students. This study aims to measure the satisfaction level of WONDR BNI application users among students of the Faculty of Economics and Business at Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (FEB UPNVJ) using the Customer Satisfaction Index (CSI) approach. The research method employed is quantitative descriptive, with primary data collected through online questionnaires from 60 respondents. Data analysis was performed using the CSI method, which includes three main dimensions: user satisfaction, speed and efficiency, and security and privacy. The results show an overall CSI score of 85.34%, which falls into the "Very Satisfied" category. The Security and Privacy dimension received the highest score at 87.20%, followed by Speed and Efficiency at 86.04%. Meanwhile, the User Satisfaction dimension scored 82.78%. These findings indicate that the WONDR BNI application has successfully provided a highly satisfactory experience, particularly in the aspects of security and efficiency, which are its main strengths. Nevertheless, there is room for improvement in the user satisfaction dimension to enhance emotional engagement and long-term customer loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, WONDR BNI, Mobile Banking, Digital Banking

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna WONDR by BNI Dengan Pendekatan CSI Pada Mahasiswa FEB UPNVJ**” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari penyusunan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, kepada Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM. Selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan dan Ibu Kery Utami, SE., M.Si. Selaku Ketua Program studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, serta penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Ranila Suciati., SE., MM., CFP. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan dan arahan, baik secara materi maupun non materi serta banyak memberikan saran yang bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Terakhir, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada orang tua, adik, teman-teman dekat yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangannya dan penulis mengharapkan saran yang membangun. Akhir kata, diharapkan Tugas Akhir ini mampu memberikan manfaat kepada para pembacanya.

Sekian terimakasih.

Jakarta, 18 Juni 2025

Indira Dana Rahmakusumah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	v
BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan.....	5
I.3. Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1. Pengertian Bank	7
II.2. Pengertian Mobile Banking.....	11
II.3. Pengertian Layanan	12
II.4. Pengertian Kepuasan Nasabah	16
II.5. Pengertian Customer Satisfaction Index (CSI)	18
BAB III METODE PENULISAN	20
III.1. Pengumpulan Data dan Informasi	20
III.1.1. Objek	20
III.1.2. Sumber Data	20
III.1.3. Teknik Pengumpulan Data.....	21
III.2. Teknik Penulisan	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	26
IV.1. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi WONDR Mobile Banking BNI Menggunakan Pendekatan Customer Satisfaction Index	

(CSI)	26
IV.1.1. Hasil Perhitungan CSI Dimensi Kepuasan Pengguna.....	27
IV.1.2. Hasil Perhitungan CSI Dimensi Kecepatan dan Efisiensi	30
IV.1.3. Hasil Perhitungan CSI Dimensi Keamanan dan Privasi	33
IV.1.4. Rekapitulasi Perhitungan CSI	36
IV.2. Deskripsi Fitur Layanan Aplikasi WONDR Mobile Banking dan Persepsi Pengguna	37
IV.3. Jenis Kelamin	38
IV.4. Program Studi/Jurusan	39
IV.5. Kepuasan Pengguna	40
IV.6. Kecepatan dan Efisiensi	51
BAB V PENUTUPAN	68
V.1. Kesimpulan.....	68
V.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
RIWAYAT HIDUP	75
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penentuan Skor Jawaban.....	22
Tabel 2. Kriteria Customer Index.....	24
Tabel 3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
Tabel 4. Rentang Nilai CSI	27
Tabel 5. Data MIS Kepuasan Pengguna	27
Tabel 6. Bobot (Weight Factor, WF) Kepuasan Pengguna.....	28
Tabel 7. Nilai rata-rata kepuasan (CS) Kepuasan Pengguna	28
Tabel 8. Weighted Satisfaction Kepuasan Pengguna.....	28
Tabel 9. Data MIS Kecepatan dan Efisiensi	31
Tabel 10. Bobot (Weight Factor, WF) Kecepatan dan Efisiensi.....	31
Tabel 11. Nilai rata-rata kepuasan (CS) Kecepatan dan Efisiensi	31
Tabel 12. Weighted Satisfaction	32
Tabel 13. Data MIS Keamanan dan Privasi	34
Tabel 14. Bobot (Weight Factor, WF) Keamanan dan Privasi	34
Tabel 15. Weighted Satisfaction Keamanan dan Privasi	34
Tabel 16. Rekapitulasi Hasil Perhitungan CSI.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Transaksi Digital Banking di Indonesia (2018-2023).....	1
Gambar 2.	Minat Mobile Banking Masyarakat Indonesia 2024.....	2
Gambar 3.	Distribusi Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4.	Distribusi Program Studi Responden.....	40
Gambar 5.	Aplikasi WONDR BNI memudahkan saya dalam melakukan	40
Gambar 6.	Fitur-fitur yang tersedia di aplikasi WONDR BNI.....	42
Gambar 7.	Saya menggunakan aplikasi WONDR BNI karena sudah banyak dikenal	44
Gambar 8.	Saya sering melakukan transaksi di aplikasi WONDR BNI.....	47
Gambar 9.	Saya merasa sangat puas melakukan transaksi melalui WONDR BNI.....	49
Gambar 10.	Transaksi menggunakan aplikasi WONDR BNI tidak memerlukan waktu lama	52
Gambar 11.	Penggunaan WONDR BNI prosesnya dapat diakses dengan cepat	54
Gambar 12.	Proses transaksi di aplikasi WONDR BNI berlangsung cepat.....	56
Gambar 13.	Saya merasa efisiensi penggunaan aplikasi WONDR BNI lebih baik	58
Gambar 14.	Saya merasa aman pada saat menggunakan aplikasi WONDR BNI	60
Gambar 15.	Aplikasi WONDR BNI menjaga keamanan data transaksi.....	62
Gambar 16.	Aplikasi WONDR BNI memiliki sistem keamanan yang kuat)	64
Gambar 17.	Saya merasa aman dan nyaman dengan proses otentikasi kode OTP	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner G-Form

Lampiran 2 Tabulasi

Lampiran 3 Form Persetujuan

Lampiran 4 Kartu Monitoring