

KUALITAS LAYANAN DAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING WONDR BY BNI PADA MAHASISWA FEB UPN ‘VETERAN’ JAKARTA

Oleh:
Maryam Adelia
2310101026

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah mendorong sektor perbankan menghadirkan layanan digital seperti *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah secara cepat, mudah, dan efisien. Wondr by BNI merupakan salah satu layanan *mobile banking* yang jumlah penggunanya terus meningkat. Namun, berdasarkan hasil analisis ulasan pengguna di Google Play Store, sebanyak 41% dari 1.000 ulasan merupakan ulasan negatif yang mencerminkan kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang diterima. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan keputusan penggunaan *mobile banking* Wondr by BNI pada mahasiswa FEB UPN “Veteran” Jakarta. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan data primer melalui kuesioner daring menggunakan Google Form, serta data sekunder melalui studi pustaka. Sampel ditentukan menggunakan purposive sampling sebanyak 60 mahasiswa pengguna Wondr by BNI, dengan data diolah menggunakan skala Likert. Hasil menunjukkan kualitas layanan memperoleh indeks 85,03% dengan kategori sangat baik, ditinjau dari kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan, dan kenyamanan. Sementara keputusan penggunaan memperoleh indeks 76,63% dengan kategori baik. Dapat disimpulkan kualitas layanan yang sangat baik mendorong keputusan penggunaan *mobile banking*, meski belum sepenuhnya setinggi penilaian kualitasnya. Penulis menyarankan BNI meningkatkan kecepatan akses, keamanan sistem, dan kelengkapan fitur, serta mahasiswa menjaga kerahasiaan data pribadi dalam menggunakan aplikasi.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Keputusan Penggunaan, Mobile Banking*

SERVICE QUALITY AND USAGE DECISION OF MOBILE BANKING WONDR BY BNI AMONG STUDENTS OF FEB UPN 'VETERAN' JAKARTA

By:
Maryam Adelia
2310101026

Abstract

Technological development has encouraged the banking sector to provide digital services such as mobile banking for fast, easy, and efficient transactions. Wondr by BNI is a mobile banking service whose users continue to increase, yet a sentiment analysis of Google Play Store reviews found that 41% of 1,000 reviews were negative, reflecting a gap between user expectations and service performance. This final project aims to determine the service quality and usage decision of Wondr by BNI among students of FEB UPN Veteran Jakarta. The method used is descriptive quantitative, using primary data from an online questionnaire via Google Form and secondary data from a literature study. The sample was determined through purposive sampling involving 60 student respondents, with data processed using a Likert scale. Results show that service quality obtained an index of 85.03%, categorized as very good, in terms of ease of use, speed, security, and convenience, while usage decision obtained an index of 76.63%, categorized as good. It can be concluded that very good service quality encourages usage decision, although not yet as high as the quality assessment. The author suggests BNI improve access speed, system security, and feature completeness, while students maintain the confidentiality of personal data.

Keywords: Service Quality, Mobile Banking, Perceived Ease of Use, Usage Decision