



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

LAPORAN TUGAS AKHIR

MARYAM ADELIA

2310101026

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

2026



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

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

MARYAM ADELIA

2310101026

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Maryam Adelia

NIM : 2310101026

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 Juni 2026

Yang menyatakan,



Maryam Adelia

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Maryam Adelia
NIM : 2310101026
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:

**"Kualitas Layanan dan Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Wondr by
BNI pada Mahasiswa FEB UPN 'Veteran' Jakarta."**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih
media/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 : 24 Juni 2026

Yang menyatakan, materai



Maryam Adelia

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MARYAM ADELIA

2310101026

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 24 Juni 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Prima Dwi Privatno, B.A., M.E
Ketua Penguji



Sasmita Nurvinda Laili, S.E., M.E
Penguji I



Elia Erna Nurdiani, SE, MM
Penguji II



Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM
Ketua Jurusan



Mira Rahmi, SE, MBA
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Juni 2026



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. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 24 Juni 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Maryam Adelia
NIM : 2310101026
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

Kualitas Layanan dan Keputusan Penggunaan Mobile Banking Wondr by BNI pada
Mahasiswa FEB UPN 'Veteran' Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus/Sidang-Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata 89.45
dan Nilai Huruf A.

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prima Dwi Priyatno, B.A., M.E	Ketua	
2	Sasmita Nurvinda Laili, S.E., M.E	Anggota I	
3	Elia Erna Nurdiani, S.E., M.M	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, 24 Juni 2026

Mengesahkan
a.n. DEKAN
Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Mira Rahmi, SE, MBA

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

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Kualitas Layanan dan Keputusan Penggunaan *Mobile Banking Wondr* by BNI pada Mahasiswa FEB UPN ‘Veteran’ Jakarta.”**

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, laporan ini tidak akan terselesaikan secara baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, serta kelancaran dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. Ibu Mira Rahmi, SE, MBA selaku koordinator Program Studi dan Ibu Elia Erna Nurdiani, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir. Kepada mama, adik dan uti yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis untuk melanjutkan penyusunan Tugas Akhir ini. Kepada Kinan, Mutia, Fanny, Liyana, Zahra, Rachel dan teman penulis lainnya yang telah membantu serta menemani penulis ketika proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca.

Jakarta, 19 Juni 2026

Maryam Adelia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	i
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ii
BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	iv
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan.....	4
I.3 Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Kualitas Layanan	6
II.2 Keputusan Penggunaan.....	8
II.3 <i>Mobile Banking</i>	9
II.3.1 Manfaat <i>Mobile Banking</i>	10
II.3.2 Risiko Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	12
II.3.3 <i>Mobile Banking</i> BNI (Wondr by BNI)	13
II.4 Perbankan	14
BAB III METODE PENULISAN	17
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi	17
III.1.1 Pengumpulan Data	17
III.1.2 Objek dan Subjek Penulisan	17
III.2 Deskripsi Data dan Informasi.....	19
III.2.1 Teknik Pengukuran Data	21
III.2.2 Teknik Analisis Data	21
BAB IV PEMBAHASAN	23
IV.1 Aplikasi Wondr by BNI	23

IV.1.1 Fitur-fitur Wondr by BNI.....	23
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	26
IV.2.1 Deskripsi Data Responden.....	26
IV.2.2 Hasil Olah Data Kuesioner	30
BAB V PENUTUP.....	57
V.1 Kesimpulan.....	57
V.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
RIWAYAT HIDUP	63
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pertanyaan Kuisisioner (Kualitas Layanan)	19
Tabel 2. Pertanyaan Kuisisioner (Keputusan Penggunaan).....	20
Tabel 3. Skala Likert	21
Tabel 4. Kategori Interpretasi Skor	22
Tabel 5. Hasil Survey Fitur dan Tampilan Aplikasi	30
Tabel 6. Kemudahan Menemukan Fitur	32
Tabel 7. Kejelasan Informasi Transaksi.....	34
Tabel 8. Kecepatan Akses Aplikasi	35
Tabel 9. Kecepatan Dan Kelancaran Transaksi	36
Tabel 10. Keamanan Data Pribadi Dan Transaksi	38
Tabel 11. Kepercayaan Terhadap Sistem Keamanan	39
Tabel 12. Kenyamanan Penggunaan Aplikasi.....	41
Tabel 13. Kemudahan Transaksi Setiap Waktu.....	42
Tabel 14. Kesesuaian Fitur Dengan Kebutuhan Transaksi Harian	43
Tabel 15. Kecenderungan Pemilihan <i>Aplikasi Mobile Banking</i> Wondy by BNI.....	44
Tabel 16. Penggunaan Untuk Transaksi Sehari-hari	46
Tabel 17. Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	47
Tabel 18. Kenyamanan Dalam Bertransaksi.....	48
Tabel 19. Keamanan Saat Melakukan Transaksi	50
Tabel 20. Keyakinan Terhadap Sistem Keamanan Aplikasi	51
Tabel 21. Kepuasan Terhadap Layanan Wondr by BNI.....	52
Tabel 22. Keberlanjutan Penggunaan Aplikasi di Masa Mendatang.....	54
Tabel 23. Rekapitulasi Kualitas Layanan	55
Tabel 24. Rekapitulasi Keputusan Penggunaan.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Platform Digital yang Dianggap Paling Aman di Indonesia Tahun 2025	2
Gambar 2. Diagram Pie dari Mahasiswa Aktif FEB UPNVJ	26
Gambar 3. Diagram Pie dari Mahasiswa Angkatan 2023	27
Gambar 4. Diagram Pie Pengguna Aplikasi Wondr by BNI	28
Gambar 5. Diagram Pie Jenis Kelamin Responden	29
Gambar 6. Diagram Pie Program Studi Responden	30
Gambar 7. Hasil Pernyataan Tentang Fitur dan Aplikasi	31
Gambar 8. Hasil Pernyataan Tentang Kemudahan Menemukan Fitur	33
Gambar 9. Hasil Pernyataan Kejelasan Informasi Transaksi	34
Gambar 10. Hasil Pernyataan Kecepatan Akses Aplikasi	35
Gambar 11. Hasil Pernyataan Kecepatan Dan Kelancaran Transaksi	37
Gambar 12. Hasil Pernyataan Keamanan Data Pribadi Dan Transaksi	38
Gambar 13. Hasil Pernyataan Kepercayaan terhadap sistem keamanan	40
Gambar 14. Hasil Pernyataan Kenyamanan Penggunaan Aplikasi	41
Gambar 15. Hasil Pernyataan Kemudahan Transaksi Setiap Saat	42
Gambar 16. Hasil Pernyataan Kesesuaian Fitur Dengan Kebutuhan Transaksi Harian ...	43
Gambar 17. Hasil Pernyataan Kecenderungan Pemilihan Aplikasi Mobile Banking Wondr by BNI	45
Gambar 18. Hasil Pernyataan Penggunaan Untuk Transaksi Sehari-hari	46
Gambar 19. Hasil Pernyataan Frekuensi Penggunaan Aplikasi	48
Gambar 20. Hasil Pernyataan Kenyamanan Dalam Bertransaksi	49
Gambar 21. Hasil Pernyataan Keamanan Saat Melakukan Transaksi	50
Gambar 22. Hasil Pernyataan Keyakinan Terhadap Sistem Keamanan Aplikasi	52
Gambar 23. Hasil Pernyataan Kepuasan Terhadap Layanan Wondr by BNI	53
Gambar 24. Keberlanjutan Penggunaan Aplikasi di Masa Mendatang	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Monitoring

Lampiran 2. Formulir Persetujuan Judul