

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil tugas akhir dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan keputusan penggunaan:

A. Kualitas Layanan

1. Kemudahan Penggunaan

Secara umum, mahasiswa menilai aplikasi Wondr by BNI mudah digunakan. Tampilan menu dan fitur dinilai sederhana dan tidak membingungkan, fitur yang dibutuhkan mudah ditemukan, serta informasi saldo, mutasi, dan notifikasi ditampilkan dengan jelas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi sudah dirancang dengan baik untuk membantu mahasiswa melakukan transaksi tanpa kesulitan berarti.

2. Kecepatan Layanan

Aplikasi ini juga dinilai responsif, baik dari segi kecepatan saat dibuka maupun kelancaran proses transaksi seperti transfer dan pembayaran. Mahasiswa merasa tidak perlu menunggu lama saat menggunakan aplikasi, sehingga aktivitas keuangan dapat diselesaikan dengan lebih efisien dan tidak mengganggu kegiatan sehari-hari mereka.

3. Keamanan

Dari sisi keamanan, mahasiswa merasa data pribadi dan transaksinya cukup terlindungi saat menggunakan Wondr by BNI. Keberadaan sistem keamanan seperti PIN, OTP, dan verifikasi tambahan membuat mereka lebih percaya untuk melakukan aktivitas keuangan secara digital, karena merasa ada jaminan perlindungan terhadap data dan transaksinya.

4. Kenyamanan

Mahasiswa juga merasa nyaman menggunakan aplikasi ini, baik karena tampilannya yang tidak menyulitkan maupun karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM. Selain itu, fitur-fitur yang tersedia dinilai sudah sesuai dengan kebutuhan

transaksi harian mahasiswa, sehingga mendukung kenyamanan mereka dalam mengelola keuangan secara digital.

B. Keputusan Penggunaan

Dari sisi keputusan penggunaan, Wondr by BNI sudah cukup banyak digunakan oleh mahasiswa dalam aktivitas keuangan sehari-hari, seperti transfer, pembayaran, dan pembelian, meskipun intensitas penggunaannya berbeda-beda antar mahasiswa. Namun, indeks keputusan penggunaan (76,05%) tercatat lebih rendah dibandingkan indeks kualitas layanan (85,03%), yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh penggunaan awal Wondr by BNI yang bersifat wajib untuk keperluan UKT dan administrasi akademik, bukan semata preferensi pribadi. Meski begitu, rasa nyaman, aman, dan kepuasan yang dirasakan mahasiswa tetap mendorong kecenderungan positif untuk terus menggunakan aplikasi ini, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang baik turut memengaruhi keputusan penggunaan secara berkelanjutan, meskipun faktor kewajiban awal tersebut tetap perlu menjadi catatan.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil tugas akhir yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan yaitu:

1. Bagi Pihak BNI

Pihak BNI diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI, terutama pada aspek kecepatan akses dan kelancaran transaksi, mengingat masih ada sebagian mahasiswa yang merasa proses tersebut dapat ditingkatkan lagi. Selain itu, tampilan menu aplikasi disarankan untuk dibuat lebih sederhana dan mudah dipahami, sehingga tidak hanya nyaman digunakan oleh mahasiswa, tetapi juga dapat dijangkau oleh pengguna dari berbagai kalangan usia, termasuk nasabah yang belum terlalu familiar dengan teknologi digital. BNI juga disarankan merancang strategi seperti edukasi fitur atau program loyalitas agar pengguna tersebut tetap terdorong menggunakan aplikasi ini secara sukarela.

Sistem keamanan seperti PIN, OTP, dan verifikasi lainnya juga perlu terus diperkuat agar pengguna semakin yakin dan nyaman dalam melakukan

transaksi keuangan secara digital. BNI juga disarankan untuk mengembangkan fitur-fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan transaksi harian mahasiswa, serta memperkuat keunggulan kompetitif aplikasi ini dibandingkan layanan *mobile banking* lain, mengingat masih ada mahasiswa yang mempertimbangkan aplikasi serupa dari bank lain. Dengan kesederhanaan tampilan dan peningkatan kualitas layanan tersebut, diharapkan Wondr by BNI dapat digunakan secara optimal oleh seluruh kalangan, sekaligus menjadi aplikasi utama mahasiswa dalam transaksi keuangan sehari-hari. Bagi Mahasiswa sebagai Pengguna

2. Bagi Mahasiswa sebagai Pengguna

Mahasiswa sebagai pengguna disarankan untuk memanfaatkan aplikasi Wondr by BNI secara lebih optimal dalam mendukung aktivitas keuangan sehari-hari, seperti transfer, pembayaran, pembelian, top up, maupun pengecekan informasi keuangan, sehingga kebutuhan transaksi dapat dipenuhi secara lebih praktis dan efisien. Di sisi lain, pengguna tetap perlu menjaga kerahasiaan data pribadi, PIN, dan OTP, serta selalu berhati-hati dalam setiap aktivitas transaksi digital, agar keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan Wondr by BNI dapat terus terjaga.