

## PENERAPAN WONDR BY BNI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN KEPADA NASABAH BANK NEGARA INDONESIA

Annisa Inka Maulidini Priyanto<sup>1</sup>, Dr. Nurhadi., M.Si<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

[22042010304@student.upnjatim.ac.id](mailto:22042010304@student.upnjatim.ac.id)<sup>1</sup>, [Nurhadi.ab@upnjatim.ac.id](mailto:Nurhadi.ab@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>

### *Abstract*

*This research discusses the implementation of Wondr by BNI to enhance services for customers of PT. Bank Negara Indonesia (BNI). As technology advances rapidly, the banking sector faces challenges in adapting and innovating, particularly through M-Banking services that enable customers to perform financial transactions conveniently via mobile devices. The Wondr application is designed to provide easy access to banking services such as account opening, balance checking, and bill payments without the need to visit a branch office. This study employs a qualitative method, collecting data through observations and interviews to analyze how M-Banking implementation can improve efficiency and comfort for customers in managing their finances. The results show that Wondr by BNI not only simplifies financial transactions but also enhances customer data security, providing an effective solution for financial management in the digital era. This research is expected to offer valuable insights for further development in digital banking services in Indonesia, focusing on secure, convenient, and customer-focused solutions that meet the evolving needs of users.*

**Keyword: Service, Digital, Wondr by BNI**

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas penerapan aplikasi Wondr by BNI untuk meningkatkan layanan kepada nasabah PT. Bank Negara Indonesia (BNI). Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, sektor perbankan menghadapi tantangan untuk beradaptasi dan berinovasi, terutama melalui layanan M-Banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan dengan mudah melalui perangkat mobile. Aplikasi Wondr dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan, seperti pembukaan rekening, pengecekan saldo, dan pembayaran tagihan, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara untuk menganalisis bagaimana penerapan M-Banking dapat meningkatkan efisiensi serta kenyamanan nasabah dalam mengelola keuangan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Wondr by BNI tidak hanya memudahkan proses transaksi, tetapi juga meningkatkan keamanan data nasabah, sehingga memberikan solusi yang efektif dalam pengelolaan keuangan di era digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembangan lebih lanjut dalam layanan perbankan digital di

### **Article history**

Received: januari 2025

Reviewed: januari 2025

Published: januari 2025

Plagiarism checker no 77

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.365

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Indonesia, dengan fokus pada peningkatan layanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah yang terus berkembang.

**Kata Kunci:** Layanan, Digital, Wondr by BNI

## Pendahuluan

Perbankan memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian suatu Negara, terutama dalam mendukung kegiatan ekonomi melalui pengelolaan dana yang meliputi simpanan dan kredit. Bank berfungsi sebagai lembaga yang mengumpulkan dana dari nasabah dan menyalurkan kepada perusahaan, pemerintah untuk mendukung investasi konsumsi dan pembangunan. Selain itu, sector perbankan juga berperan penting dalam menjaga stabilitas sistem keuangan nasional melalui pengelolaan likuiditas dan pengawasan risiko kredit. Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomu, bank juga menjaga kelancaran perekonomian serta mencegah terjadinya krisis keuangan. Perbankan juga memainkan peran kunci dalam sistem pembayaran, memberikan layanan transaksi yang efisien dan aman.

Perkembangann teknologi informasi, sektor perbankan dihadapkan pada tantangan baru yang membutuhkan inovasi untuk tetap relevan. M-Banking, sebagai salah satu inovvasi digital, telah menjadi solusi yang mempermudah nasabah untuk mengakses layanan perbankan secara praktis melalui perangkatan mobile. M-Banking memungkinkah nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti transfer keuangan, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo, kapan saj dan dimana saja. Dengan adanya M-Banking dapat meningkatkan efisiensi, kenyamanan, serta inklusi keuangan dengan memberikan akses lebih luas kepada masyarakat, termasuk di daerah-daerah yang sukit dijangkau oleh kantor cabang Bank.

Tujuan dari jurnal ini adalah menganalisis secara mendalam penerapan aplikasi *Wondr by BNI* dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan digital yang disediakan oleh PT. Bank Negara Indonesia (BNI). Dalam era digital yang terus berkembang pesat, sektor perbankan menghadapi tantangan untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi dan memenuhi

kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan beragam. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat tercipta pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana inovasi teknologi, terutama dalam bentuk layanan M-Banking, dapat memberikan solusi yang praktis dan efisien untuk mempermudah akses terhadap layanan perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana aplikasi *Wondr by BNI* dapat berperan sebagai katalisator dalam mendukung inklusi keuangan, terutama di wilayah yang sulit dijangkau oleh kantor cabang fisik. Dan jurnal ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan layanan perbankan digital di masa depan. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi lembaga keuangan lainnya dalam merancang solusi digital yang tidak hanya responsif terhadap kebutuhan nasabah, tetapi juga mampu menjaga stabilitas dan keamanan sistem perbankan secara menyeluruh.

## Literatur Review

### 1. Layanan

Layanan merujuk pada aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak menghasilkan kepemilikan, namun memberikan nilai atau manfaat tertentu. Dalam dunia ekonomi dan bisnis, layanan mencakup berbagai kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau pengguna. Pemahaman mengenai layanan sangat penting karena industri dan sektor ekonomi menawarkan layanan dalam bentuk produk atau pengalaman yang tidak bersifat fisik. Sama seperti dengan layanan perbankan yang dimana produk dan layanan yang disediakan oleh lembaga perbankan untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah, baik individu, perusahaan, maupun institusi. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk mempermudah transaksi keuangan, meningkatkan efisiensi ekonomi, dan memberikan kemudahan dalam pengelolaan keuangan. Layanan perbankan umumnya terbagi menjadi beberapa kategori, seperti tabungan, pinjaman, transfer, serta layanan digital seperti mobile banking (M-banking) dan internet banking.

Menurut penelitian oleh KPMG (2019) menunjukkan bagaimana adopsi cloud computing oleh bank-bank besar dapat meningkatkan fleksibilitas operasional dan inovasi layanan. Teori adopsi teknologi cloud (Cloud Adoption Theory) digunakan untuk menjelaskan alasan bank mengadopsi infrastruktur berbasis cloud dan bagaimana hal ini mempengaruhi layanan

Menerut Banda (2018) menjelaskan bahwa masalah keamanan menjadi tantangan utama dalam layanan berbasis teknologi. Teknologi perlindungan seperti enkripsi dan otentikasi dua faktor perlu diterapkan untuk menjaga data dan transaksi nasabah. Selain itu, edukasi bagi nasabah mengenai keamanan siber sangat diperlukan untuk mengurangi risiko kebocoran data atau penipuan.

### 2. M-Banking

M-Banking (Mobile Banking) adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui perangkat mobile seperti smartphone atau tablet. Layanan ini memanfaatkan teknologi seluler dan internet untuk memberikan kemudahan dalam mengakses produk dan layanan perbankan tanpa perlu mengunjungi bank secara langsung. Melalui M-banking, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti mentransfer dana, memeriksa saldo, membayar tagihan, membeli pulsa, mengatur pembayaran, hingga membuka rekening baru, semuanya melalui aplikasi atau situs web yang dapat diakses melalui perangkat mobile.

Menurut (Chakraborty & Gupta, 2020) M-Banking adalah penggunaan perangkat mobile seperti smartphone atau tablet untuk mengakses layanan perbankan, yang mencakup fungsi-fungsi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengecekan saldo, serta manajemen keuangan lainnya. Layanan ini memberikan kemudahan dan efisiensi bagi penggunanya.

Menurut Nair & Tan (2021) menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan dan kenyamanan adalah dua pendorong utama dalam adopsi M-Banking. Mereka menemukan bahwa

semakin mudah pengguna mengakses layanan perbankan melalui aplikasi mobile, semakin besar kemungkinan mereka akan mengadopsi dan terus menggunakan M-Banking.

### 3. Digital Marketing

Digital Marketing mengacu pada pemanfaatan platform digital dan teknologi untuk mempromosikan produk atau layanan kepada konsumen. Ini mencakup berbagai metode dan saluran, seperti media sosial, optimasi mesin pencari (SEO), pemasaran melalui email, iklan digital, dan pemasaran konten. Tujuan utama pemasaran digital adalah untuk menjangkau audiens yang lebih luas, membangun hubungan dengan pelanggan, serta meningkatkan penjualan dan kesadaran merek. Keunggulan pemasaran digital terletak pada kemampuannya untuk memberikan pengukuran yang lebih tepat, penargetan yang lebih spesifik, dan memungkinkan interaksi langsung dengan konsumen di seluruh dunia.

Menurut Kumar & Shah (2021), digital marketing telah mengalami perubahan signifikan dalam lima tahun terakhir, dengan dominasi media sosial dan iklan berbasis data. Penggunaan platform seperti Instagram, TikTok, dan Facebook sebagai saluran utama untuk berinteraksi dengan konsumen semakin meluas, sementara video marketing dan influencer marketing semakin menjadi strategi yang penting bagi merek dalam menjangkau audiens yang lebih besar.

Menurut Tuten & Solomon (2020), media sosial telah menjadi elemen kunci dalam strategi digital marketing, dengan semakin banyak merek yang memanfaatkan platform seperti Facebook, Instagram, dan Twitter untuk membangun hubungan dengan konsumen. Penelitian ini mengungkapkan bahwa sosial media memungkinkan merek untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mengumpulkan data pelanggan untuk penargetan yang lebih efektif.

#### Metodologi Penelitian

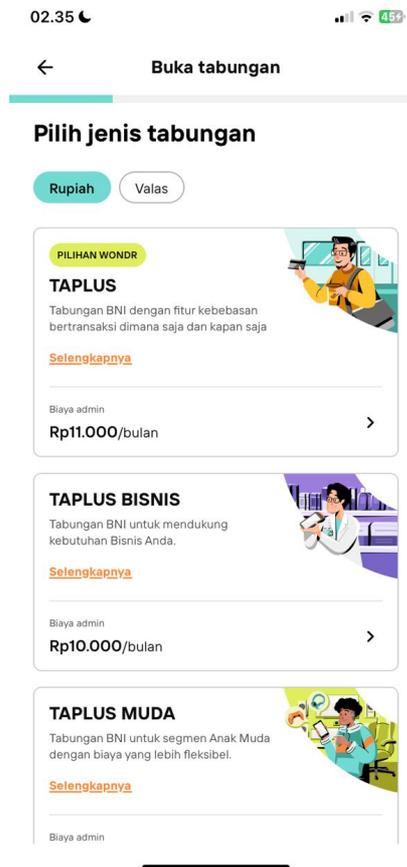
Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian lapangan (Field Research), yaitu pendekatan yang melibatkan kegiatan langsung di lokasi untuk mendapatkan data primer yang relevan. Penelitian lapangan ini meliputi serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terstruktur, seperti pengamatan langsung terhadap situasi dan kondisi yang berkaitan dengan penelitian, pengumpulan informasi melalui observasi yang dilakukan secara mendalam, dan pelaksanaan wawancara yang dirancang untuk menggali informasi lebih rinci dari pihak-pihak terkait, khususnya pihak PT. Bank Negara Indonesia. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai fenomena yang diamati. Data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara diuraikan secara rinci, kemudian disusun secara sistematis agar dapat memberikan gambaran yang menyeluruh. Selanjutnya, data tersebut dianalisis untuk menemukan keterkaitan antara informasi yang diperoleh dengan implementasi layanan M-Banking di PT. Bank Negara Indonesia. Analisis ini bertujuan untuk memahami bagaimana penerapan teknologi M-Banking mampu meningkatkan kualitas layanan perbankan yang diberikan kepada nasabah, terutama dalam menghadapi tantangan dan kebutuhan di era digital yang terus berkembang pesat.

#### Pembahasan

Kemajuan teknologi informasi yang terus berkembang memberikan peluang bagi sektor perbankan untuk menciptakan berbagai inovasi yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah. PT. Bank Negara Indonesia (BNI) merespons kebutuhan tersebut dengan menghadirkan M-Banking, salah satunya melalui aplikasi Wondr By BNI. Fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pelayanan bagi nasabah tanpa perlu menghabiskan waktu untuk mengunjungi kantor cabang. Dengan Wondr By BNI, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan hanya dengan beberapa klik melalui smartphone mereka. Selain itu, keamanan data nasabah juga menjadi prioritas utama dalam pengembangan aplikasi ini, sehingga nasabah dapat merasa aman dalam melakukan transaksi secara online. Dengan begitu, Wondr By BNI memberikan solusi yang efisien dan praktis bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka, tanpa harus menghadapi kendala waktu dan jarak. Dalam M-

Banking yang tersedia untuk meningkatkan layanan kepada nasabah di PT. Bank Negara Indonesia yaitu:

## 1. Pembukaan Rekening Tabungan Baru



Aplikasi terbaru milik PT. Bank Negara Indonesia, Prosesnya dimulai dengan mengunduh aplikasi wondr by BNI dari App Store atau Play Store. Setelah aplikasi terinstal, nasabah harus memasukkan nomor telepon yang digunakan untuk layanan BNI Mobile Banking, kemudian melakukan verifikasi akses melalui SMS atau WhatsApp. Selanjutnya, nasabah diminta untuk memverifikasi identitas menggunakan E-KTP atau identitas kependudukan digital dan menyelesaikan proses verifikasi wajah. Setelah identitas diverifikasi, langkah berikutnya adalah membuat password login untuk aplikasi wondr, diikuti dengan pengaturan PIN wondr. Nasabah juga perlu mendaftarkan alamat email aktif sebagai bagian dari proses registrasi. Untuk membuka rekening baru, nasabah hanya perlu mempersiapkan KTP resmi dan menyetorkan sejumlah uang sesuai dengan jenis tabungan yang dipilih. Wondr by BNI memiliki beberapa jenis tabungan yaitu:

1. Taplus, dengan biaya admin 11.000/bulan
2. Taplus Bisnis, dengan biaya admin 10.000/bulan
3. Taplus Muda, dengan biaya admin 5.000/bulan
4. Taplus diaspora, dengan biaya admin 11.000/bulan
5. Emerald Saving, dengan biaya admin 15.000/bulan

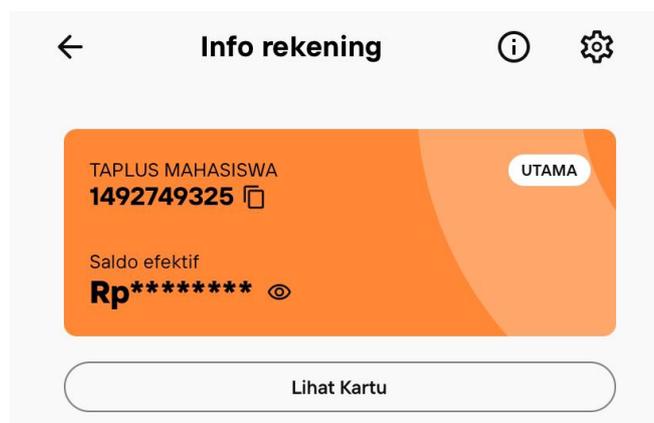
Dengan fitur ini, wondr by BNI memberikan solusi praktis bagi nasabah untuk menikmati layanan perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang.

## 2. Daftar Transaksi Terakhir

Semua transaksi		⌵
03 Januari 2025		
	Transfer SEABANK -	+Rp80.000
	Tarik Tunai ATM KCP	- Rp100.000
	E-Wallet TOP UP DANA -	- Rp569.000

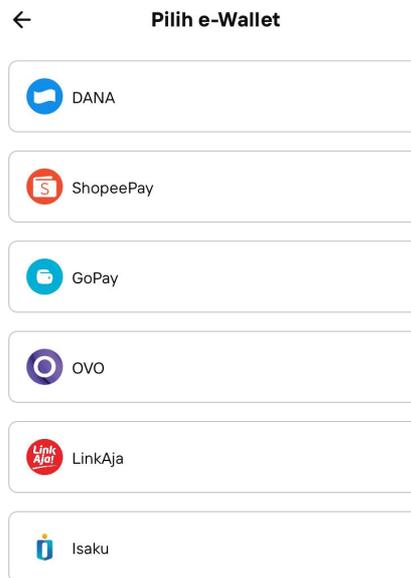
Aplikasi Wondr by BNI memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memeriksa daftar transaksi terbaru dengan cara yang praktis dan efisien. Nasabah hanya perlu membuka aplikasi, masuk menggunakan akun pribadi nasabah, lalu mengakses menu yang menampilkan riwayat transaksi atau mutasi rekening. Menu ini biasanya dapat ditemukan di halaman utama atau melalui navigasi di dalam aplikasi. Nasabah juga dapat menentukan periode waktu tertentu, seperti transaksi yang terjadi hari ini, minggu lalu, atau dalam rentang tanggal yang spesifik, sesuai kebutuhan. Setelah periode waktu dipilih, daftar transaksi yang relevan akan ditampilkan dengan detail yang lengkap, termasuk tanggal, nominal, dan deskripsi transaksi. Fitur ini memudahkan nasabah untuk memantau aktivitas keuangan mereka secara langsung, memberikan transparansi, serta mendukung pengelolaan keuangan pribadi. Selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan fitur "Favorit Kamu," yang memungkinkan nasabah menyimpan transaksi tertentu untuk akses cepat di kemudian hari, menjadikannya solusi ideal untuk kebutuhan perbankan digital yang modern.

## 3. Informasi Saldo Rekening Nasabah



Aplikasi Wondr by BNI dapat memantau saldo rekening secara langsung dan real-time. Setelah masuk ke dalam aplikasi, saldo terbaru dapat dengan mudah diakses melalui halaman beranda atau menu 'Insight'. Menu ini juga menyediakan ringkasan keuangan yang menyeluruh, mencakup detail tentang pemasukan dan pengeluaran. Fitur ini dirancang untuk mendukung pengelolaan keuangan pribadi dengan lebih efektif, memberikan transparansi yang lebih baik, serta membantu dalam perencanaan finansial yang lebih terorganisir.

## 4. Fitur pembayaran e-wallet



Aplikasi Wondr by BNI memiliki fitur pembayaran dan pengisian saldo e-wallet dengan cara yang praktis dan efisien. Nasabah dapat dengan mudah mengisi saldo e-wallet seperti GoPay, ShopeePay, OVO, Dana, LinkAja dan Isaku. Prosesnya dimulai dengan membuka aplikasi, kemudian memilih menu "Top Up E-Wallet." Setelah itu, nasabah diminta untuk melakukan autentikasi menggunakan biometrik atau PIN guna memastikan keamanan. Selanjutnya, nasabah dapat memilih jenis e-wallet yang ingin diisi, memasukkan nomor akun atau ID nasabah, serta menentukan jumlah saldo yang diinginkan. Setelah semua detail transaksi dipastikan benar, nasabah hanya perlu mengonfirmasi untuk menyelesaikan proses. Fitur ini memberikan kemudahan kepada nasabah untuk mengelola berbagai e-wallet mereka dalam satu aplikasi, sehingga transaksi digital menjadi lebih terorganisir dan nyaman.

## 5. Fitur Top-Up Saldo TapCash



Aplikasi Wondr by BNI membuat proses top-up saldo TapCash menjadi lebih praktis dan efisien. Nasabah hanya perlu membuka aplikasi dan masuk menggunakan akun pribadi. Setelah masuk, nasabah dapat memilih menu "TapCash" yang tersedia di halaman utama atau melalui navigasi menu. Selanjutnya, nasabah dapat memilih opsi "Top-up atau Cek Saldo" untuk memulai proses pengisian saldo. Nasabah cukup menempelkan kartu TapCash pada area NFC (Near Field Communication) di perangkat nasabah untuk membaca data kartu. Setelah itu, nasabah dapat memilih nominal top-up yang diinginkan atau memasukkan jumlah sesuai kebutuhan. Setelah semua detail transaksi diperiksa, nasabah hanya perlu mengonfirmasi untuk menyelesaikan proses. Fitur ini memberikan kemudahan dalam mengelola saldo TapCash, sehingga lebih efisien dan terorganisir dalam pengelolaan transaksi sehari-hari

## 6. Fitur Rekap Keuangan



Fitur Rekap Keuangan di Wondr by BNI memungkinkan nasabah untuk secara lebih mendalam memantau dan menganalisis kondisi keuangan mereka. Dengan menggunakan menu Insight, nasabah dapat melihat ringkasan yang mencakup informasi mengenai pemasukan, pengeluaran, serta selisih antara keduanya, yang ditampilkan dalam bentuk grafik atau laporan yang mudah dipahami. Fitur ini membantu nasabah memahami pola pengeluaran dan pengelolaan keuangan mereka, sehingga memudahkan dalam membuat keputusan finansial yang lebih baik.

## 7. Manajemen Kartu



Fitur Manajemen Kartu di Wondr by BNI memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengelola kartu kredit nasabah dengan cara yang lebih praktis. Melalui fitur ini, nasabah dapat dengan mudah memeriksa transaksi terbaru, mengubah PIN, dan melakukan pemblokiran kartu jika diperlukan langsung melalui aplikasi. Fitur ini dirancang untuk memberikan kenyamanan dan keamanan dalam mengelola berbagai aspek kartu kredit, sehingga membantu nasabah mengatur keuangan mereka dengan lebih efisien.

### Kesimpulan

Wondr by BNI adalah aplikasi M-Banking yang dikembangkan untuk meningkatkan layanan perbankan bagi nasabah PT. Bank Negara Indonesia (BNI). Dalam era digital yang terus berkembang, BNI berkomitmen untuk menghadirkan solusi perbankan yang lebih modern, praktis, dan efisien untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Aplikasi ini dirancang dengan berbagai fitur canggih yang memudahkan nasabah dalam mengakses dan mengelola layanan perbankan melalui perangkat mobile, kapan saja dan di mana saja. Beberapa fitur utama dari Wondr by BNI meliputi pembukaan rekening baru, pengecekan saldo, riwayat transaksi, transfer dana antar rekening, serta pengisian saldo e-wallet. Semua fitur ini dapat diakses dengan mudah dan aman melalui smartphone atau tablet, sehingga nasabah tidak perlu mengunjungi kantor cabang untuk menyelesaikan berbagai aktivitas perbankan. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan berbagai transaksi lainnya dalam waktu singkat. Keamanan data nasabah menjadi salah satu prioritas utama dalam pengembangan Wondr by BNI. Dengan menggunakan sistem keamanan yang canggih, seperti enkripsi data dan verifikasi dua langkah, aplikasi ini memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan sepenuhnya aman dan terlindungi dari ancaman keamanan. Selain itu, BNI secara rutin memperbarui dan meningkatkan sistem keamanan untuk menghadapi tantangan yang terus berkembang dalam dunia perbankan digital. Wondr by BNI juga menawarkan pengalaman pengguna yang intuitif dan ramah bagi semua kalangan. Antarmuka yang sederhana serta navigasi yang mudah dipahami membuat aplikasi ini dapat digunakan oleh siapa saja, tanpa memandang latar belakang teknis atau usia. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga kenyamanan optimal bagi nasabah dalam mengelola kebutuhan finansial mereka.

### Saran

1. Peningkatan Edukasi Nasabah: BNI perlu memberikan edukasi yang lebih mendalam kepada nasabah mengenai penggunaan aplikasi Wondr serta pentingnya menjaga keamanan siber. Dengan meningkatkan kesadaran akan risiko kebocoran data, nasabah

dapat lebih memahami bagaimana melindungi informasi pribadi mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital yang ditawarkan.

2. Pengembangan Fitur Tambahan: Untuk memperkaya pengalaman pengguna, BNI dapat mempertimbangkan pengembangan fitur-fitur tambahan yang relevan dengan kebutuhan nasabah. Fitur-fitur seperti integrasi dengan layanan keuangan lainnya atau fitur analisis keuangan yang mendalam dapat memberikan solusi yang lebih komprehensif bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka.
3. Umpan Balik Nasabah: Mengimplementasikan sistem umpan balik yang efektif sangat penting agar nasabah dapat dengan mudah menyampaikan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi Wondr. Dengan menerima masukan yang konstruktif, BNI dapat terus melakukan perbaikan layanan dan menyesuaikan fitur-fitur aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pasar yang terus berkembang.
4. Promosi dan Pemasaran Digital: Strategi pemasaran digital yang kuat dapat membantu BNI menjangkau audiens yang lebih luas, terutama generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi. Menggunakan media sosial, iklan online, dan berbagai platform digital lainnya akan meningkatkan adopsi aplikasi Wondr dan memperluas kesadaran akan layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh BNI.

## Daftar Pustaka

WONDR BNI. (2024). [BNI WONDR](#).

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (n.d.). *Beranda BNI*. dari <https://www.bni.co.id/id-id/>

Putra, C. V., CSaesaria, J. A., Jonathan, J., Willson, L., Mellysa, M., Tan, M., ... & Sia, Z. (2024). ANALISIS DIGITAL MARKETING ANTARA APLIKASI MYBCA DAN WONDR BY BNI. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 1(6), 24-33.

Kurnia, A., Fasa, M. I., & Susanto, I. (2024). PENERAPAN M-BANKING DALAM MENINGKATKAN JASA, LAYANAN PERBANKAN DI BANK SYARIAH INDONESIA. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 7793-7800.

Purnama, M. J., Pramarta, C. R. A., & Ekarani, N. W. W. (2024, December). FACTORS INFLUENCING USER ACCEPTANCE AND ADOPTION OF THE WONDR BY BNI APPLICATION: A QUALITATIVE STUDY. In *Proceeding International Conference on Information Technology, Multimedia, Architecture, Design, and E-Business* (Vol. 3, pp. 370-378).

Djam'an, N., Amaliah, N., Suradi, S., Sidjara, S., & Ashari, N. W. A. (2024). Peran Mahasiswa Pada Program Magang PKKM di PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. *Jurnal Hasil-Hasil Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(2), 363-371.

Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 106-114.

Handayani, W. (2016). Faktor-Faktor Customer Relationship Management yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sukabumi.