

BAB IV

PEMBAHASAN

Wondr by BNI adalah layanan *mobile banking* BNI terbaru yang dapat memenuhi semua kebutuhan finansial. Wondr dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, khususnya pembukaan rekening secara digital. Aplikasi ini dikembangkan dengan pendekatan *user-friendly*, tanpa perlu tatap muka atau mengunjungi kantor cabang.

Prosedur pelayanan pembukaan rekening baru via Wondr dimulai dari pengunduhan aplikasi Wondr melalui Play Store atau App Store. Selanjutnya, pengguna melakukan registrasi awal dengan mengisi informasi dasar seperti nama panggilan, alamat email, dan nomor telepon aktif. Setelah registrasi berhasil, pengguna diarahkan untuk mengisi formulir pembukaan rekening yang mencakup informasi pribadi (NIK, alamat, pekerjaan, dan penghasilan). Pengguna juga diminta mengunggah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan melakukan selfie untuk keperluan *Electronic Know Your Customer (e-KYC)*.

Sistem akan mencocokkan data foto wajah menggunakan teknologi *face recognition*. Pada tahap ini, verifikasi dilakukan secara otomatis melalui sistem. Proses ini bertujuan untuk memastikan keaslian identitas dan mencegah *fraud*. Kecepatan dan ketepatan sistem verifikasi menjadi kunci keberhasilan prosedur ini. Jika verifikasi berhasil, pengguna akan mendapatkan notifikasi bahwa rekening telah aktif. Nomor rekening dan detail lainnya akan langsung tersedia di aplikasi. Pengguna juga diminta membuat PIN transaksi dan password untuk keamanan akun. Setiap tahapan telah dirancang dengan mempertimbangkan aspek keamanan dan kemudahan pengguna.

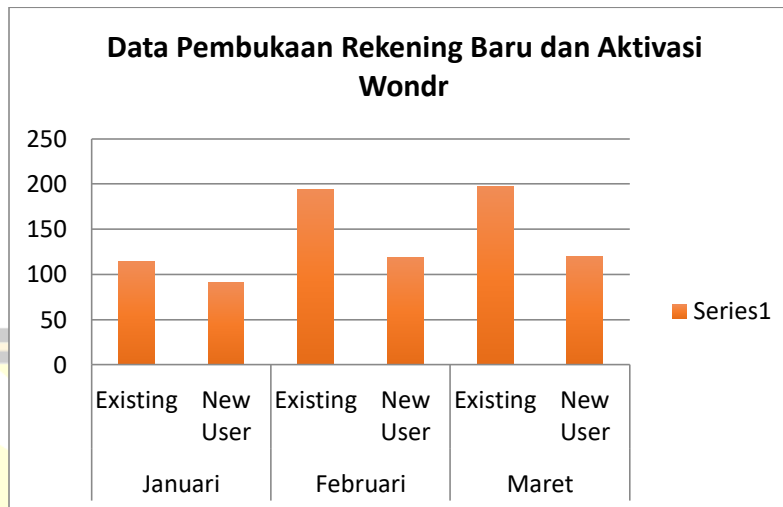
Pembukaan rekening baru via Wondr by BNI jauh lebih cepat dan efisien dibandingkan cara manual di kantor cabang, karena seluruh proses dilakukan secara online, tanpa antrian dan dapat

diselesaikan dalam hitungan menit. Berikut perbandingan lama proses pembukaan rekening baru melalui Wondr dan manual.

No	Aspek	Via Wondr by BNI (Digital)	Secara Manual (Kantor Cabang)
1.	Durasi Proses	±10-20 menit (jika dokumen lengkap dan jaringan stabil)	±30 menit-1 jam (tergantung antrian dan kelengkapan dokumen)
2.	Waktu Operasional	24 jam / 7 hari	Terbatas jam kerja (sekitar jam 08.00-15.00, hari kerja saja)
3.	Antrian Fisik	Tidak ada	Ada (menunggu nomor antrian, terutama saat ramai)
4.	Dokumen yang Dibutuhkan	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)	e-KTP, NPWP (opsional), dan pengisian formulir fisik
5.	Verifikasi Identitas	<i>Electronic Know Your Customer (e-KYC)</i>	Verifikasi langsung oleh petugas bank
6.	Aktivasi Rekening	Bisa langsung aktif setelah verifikasi berhasil	Tergantung proses manual, bisa aktif di hari yang sama atau hari berikutnya

Tabel 4.1 Perbandingan lama proses pembukaan rekening baru melalui Wondr dan manual

Implementasi prosedur digital ini memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah baru, efisiensi biaya operasional, serta mendukung inklusi keuangan digital. Berikut ini data pembukaan rekening baru dan aktivasi Wondr yang di dapat selama bulan Januari sampai Maret pada bank BNI cabang Solok:



Gambar 4.1 Data Pembukaan Rekening Baru dan Aktivasi Wordr

4.1 Prosedur Pembukaan Rekening Baru Via Wondr Pada Bank BNI Cabang Solok

1. Unduh aplikasi Wondr by BNI di Playstore/Appstore



Gambar 4.2 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

2. Buka aplikasi dan pilih opsi “Mulai Sekarang”



Gambar 4.3 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

3. Input nama panggilan

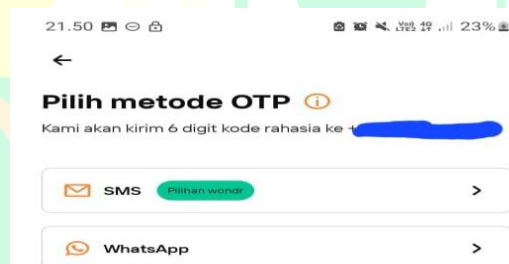
Gambar 4.4 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

4. Input nomor telepon yang aktif dan terdaftar pada BNI Mobile Banking (untuk nasabah lama) atau nomor HP aktif (untuk nasabah baru)



Gambar 4.5 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

5. Verifikasi nomor telepon melalui kode OTP yang dikirim via SMS atau *WhatsApp*



Gambar 4.6 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

6. Input kode OTP
7. Verifikasi KTP

21.51 23%

Verifikasi e-KTP

Biar kita lebih kenal, fotoin e-KTP kamu ya!

Pastiin kamu ada di tempat terang

Pastiin fisik e-KTP baik; gak jecek atau rusak dan tulisan bisa dibaca jelas

Lanjut

Pakai Identitas Kependudukan Digital

Periksa ulang e-KTP

Pastiin foto e-KTP kamu udah jelas dan NIK, nama lengkap, serta tanggal lahir kamu udah sesuai.

NIK

1900000000000000000001

Nama lengkap sesuai e-KTP

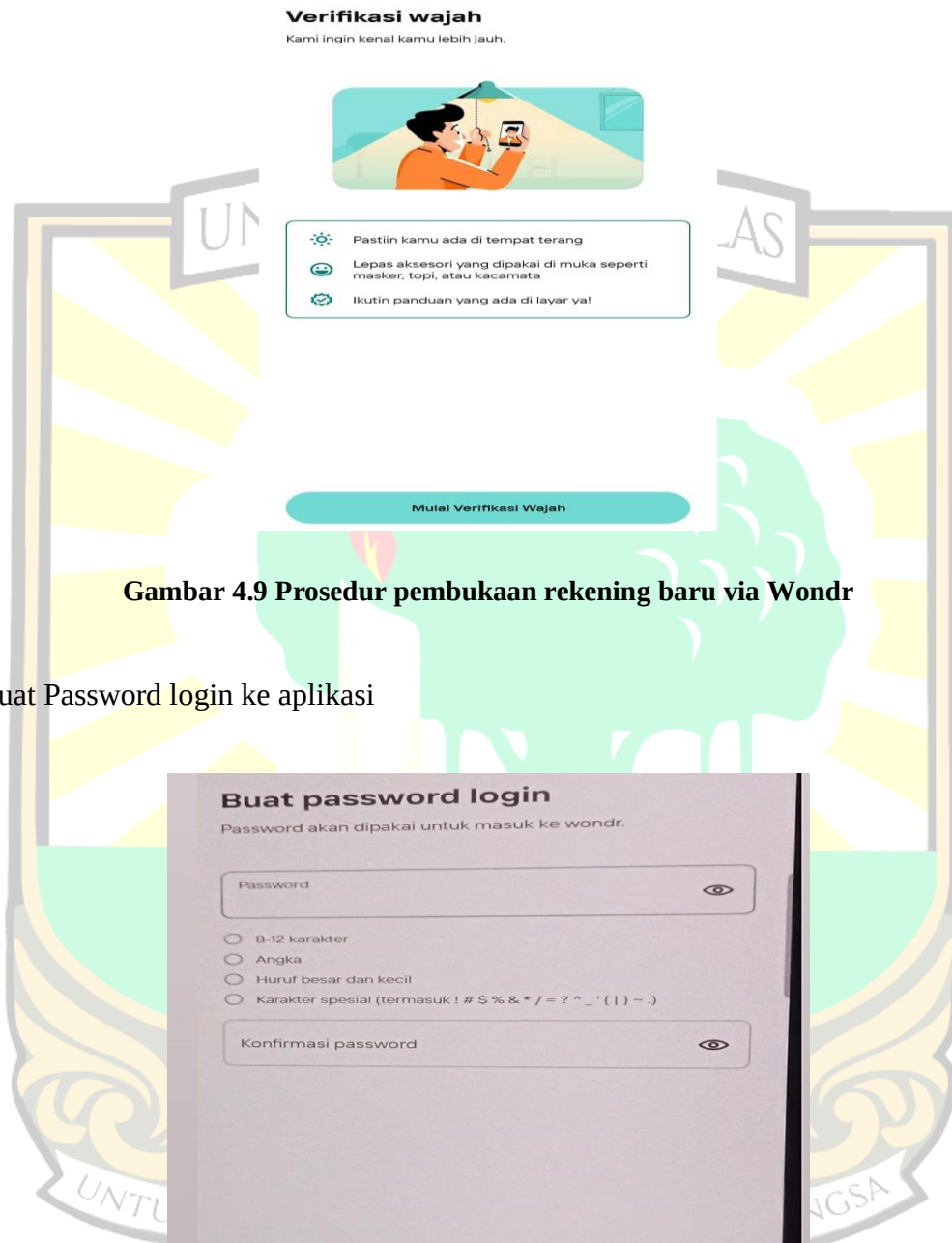
INDAH MULYANI

Tanggal lahir

Tanggal	Bulan	Tahun
26	06	2004

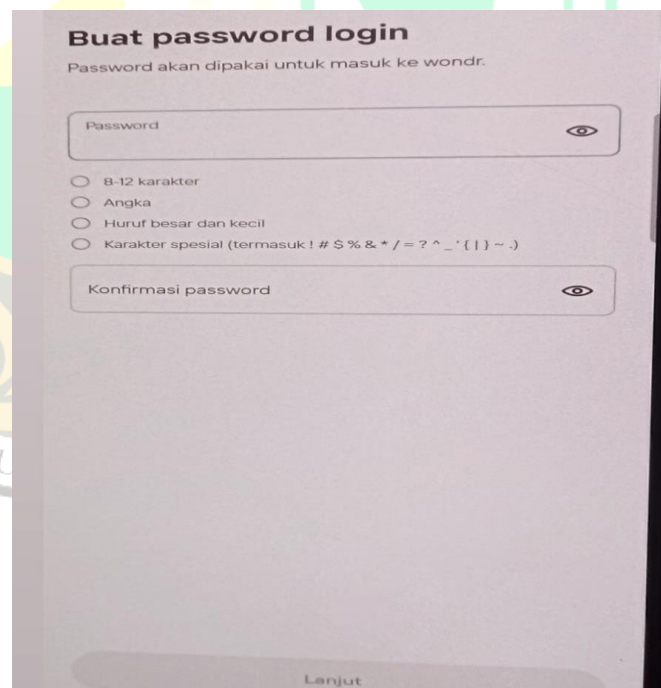
Gambar 4.8 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

9. Verifikasi Wajah (selfie) sesuai petunjuk di aplikasi. Pastikan wajah terlihat jelas tanpa aksesoris seperti masker atau kacamata.



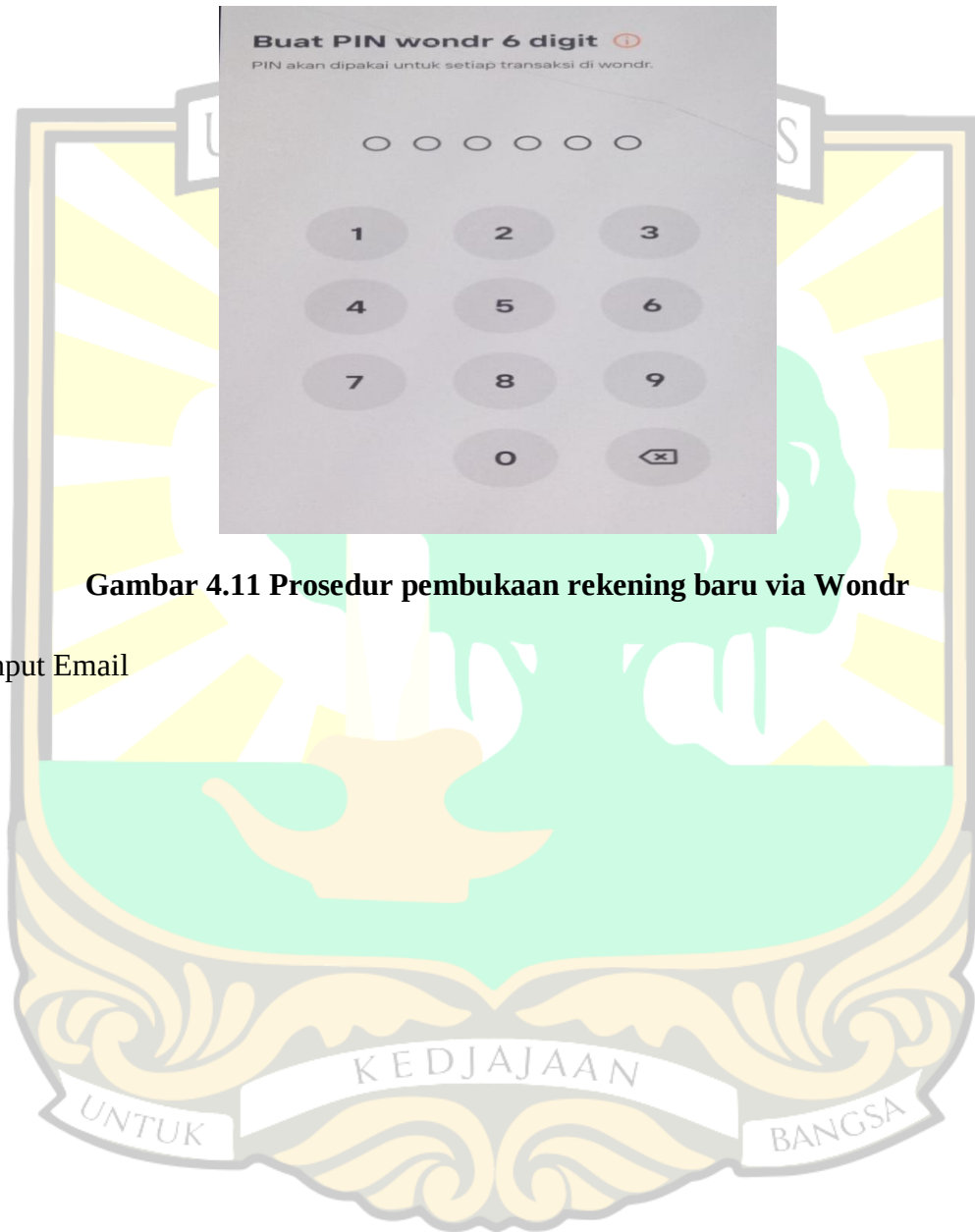
Gambar 4.9 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

10. Buat Password login ke aplikasi



Gambar 4.10 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

11. Atur PIN untuk transaksi



Gambar 4.11 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

12. Input Email

21.58 27% 0/50

Isi alamat email kamu

Email akan dipakai untuk notifikasi transaksi dan informasi penting lainnya.

Alamat email

0/50

Lanjut

Gambar 4.12 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

13. Pilih jenis tabungan yang sesuai dengan kebutuhan

21.59 27% 0/50

Pilih jenis tabungan

Jenis tabungan yang paling pas itu yang bisa dukung kebutuhan kamu.



Mulai atur keuangan

TAPLUS MUDA tabungan yang cocok untuk anak muda dengan biaya lebih ringan.

- Saldo minimum
- Bebas saldo minimum**
- Biaya admin
- Rp5.000/bulan**

Dapat Mastercard buat transaksi di: Akses ke semua channel e-banking mana saja

[Selengkapnya](#)

Pilih Tabungan & Lanjut

Gambar 4.13 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

14. Isian data Nasabah

21.59 2G 4G LTE 49% 27%

←

Isi data personal kamu

Pastikan detail yang kamu masukan sesuai dengan e-KTP/IKD ya!

Tempat lahir
SOLOK

Jenis kelamin
Perempuan

Agama
Islam

Status perkawinan
Belum kawin

Lanjut

Gambar 4.14 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

15. Isi alamat sesuai KTP dan domisili

22.00 28%

←

Apa alamat kamu di e-KTP/IKD?
Pastiin detail yang kamu masukan sesuai dengan e-KTP/IKD ya!

Alamat
JLN AIPDA KS TUBUN NO.69

RT
002

RW
004

📍 Cari kelurahan, kecamatan, kota >

Apakah kamu tinggal di sini?

Iya Tidak

Lanjut

Gambar 4.15 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

16. Mengisi data pekerjaan

22.01 29%

←

Apa pekerjaan kamu?
Pilih jenis pekerjaan kamu.

🔍 Cari jenis pekerjaan

Pegawai BUMN/BUMD

Pegawai negeri

Pegawai swasta

Akuntan

Arsitek

Auditor

Bidan

Dokter

Dosen/guru

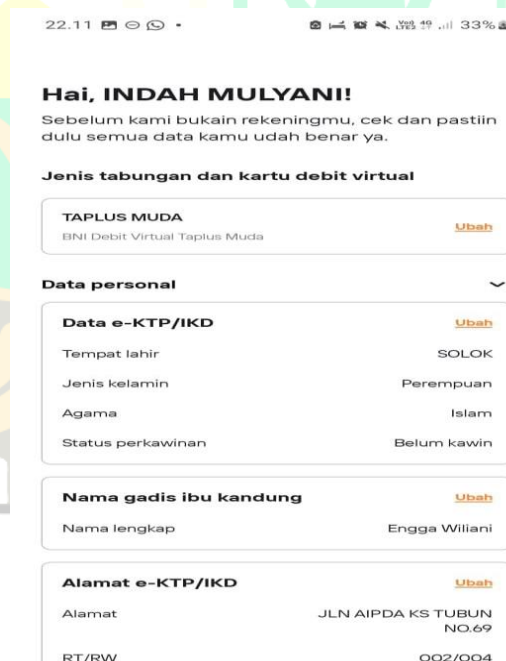
Gambar 4.16 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

17. Pilih kantor cabang pembuka rekening



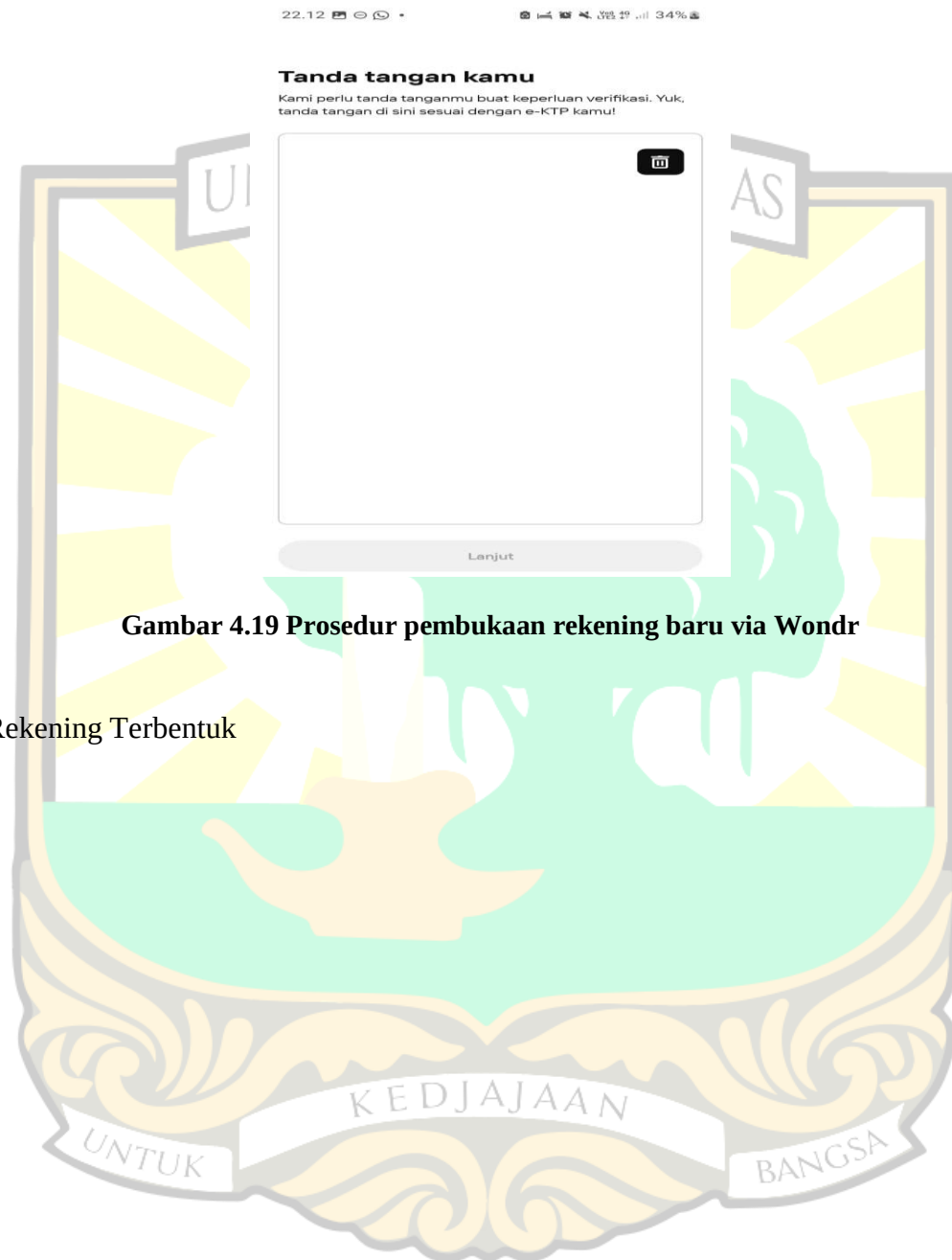
Gambar 4.17 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

18. Konfirmasi kembali isian data



Gambar 4.18 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

19. Tanda tangan



Gambar 4.19 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

20. Rekening Terbentuk

Rekening tabungan dan kartu debit virtual udah jadi!

The image shows two screenshots from the Wondr app. The top screenshot displays account details for 'TAPLUS MUDA' (BNI Debit Virtual Taplus Muda). The bottom screenshot shows the 'Buat PIN debit virtual' (Create virtual debit PIN) screen with instructions and input fields.

TAPLUS MUDA	
BNI Debit Virtual Taplus Muda	
Pemilik rekening	INDAH MULYANI
Nomor debit virtual	5245 59** **** 3265
Jenis tabungan	TAPLUS MUDA
Nomor rekening	1007331445
Setoran awal	Rp0
Cabang pengelola	SOLOK

Buat PIN debit virtual ⓘ

PIN dipakai setiap kali kamu transaksi dengan debit virtual. Angkanya gak boleh berulang atau berurutan.

PIN kartu debit virtual

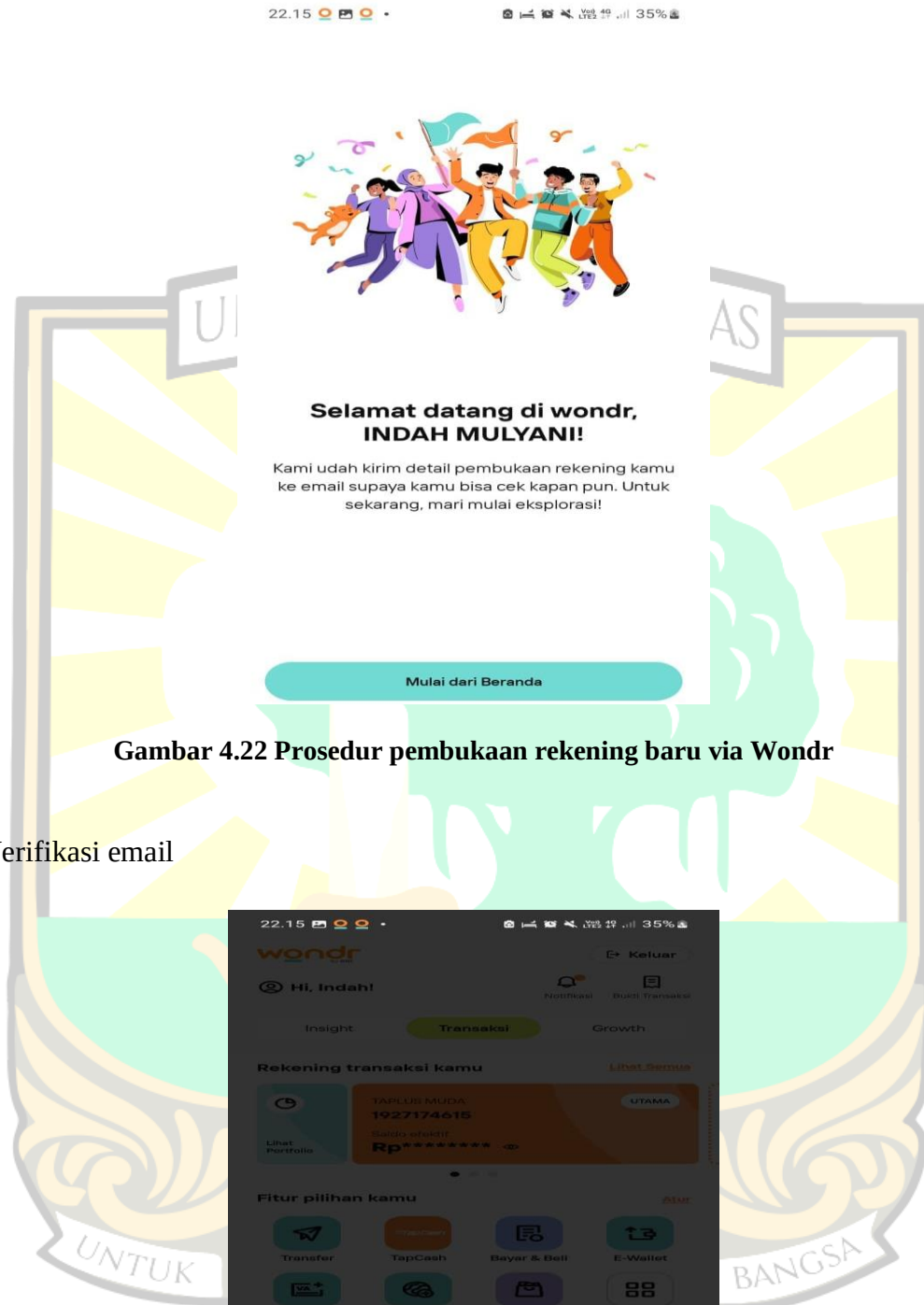
Konfirmasi PIN kartu debit virtual

Gambar 4.20 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

21. Buat PIN kartu debit virtual

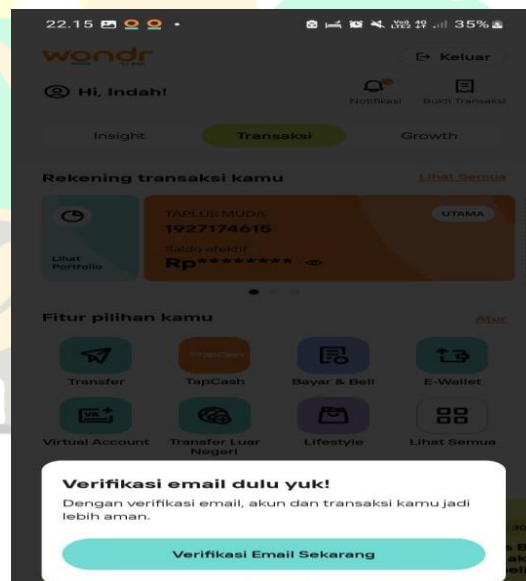
Gambar 4.21 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

22. Pembukaan berhasil (Beranda awal Wondr)



Gambar 4.22 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

23. Verifikasi email



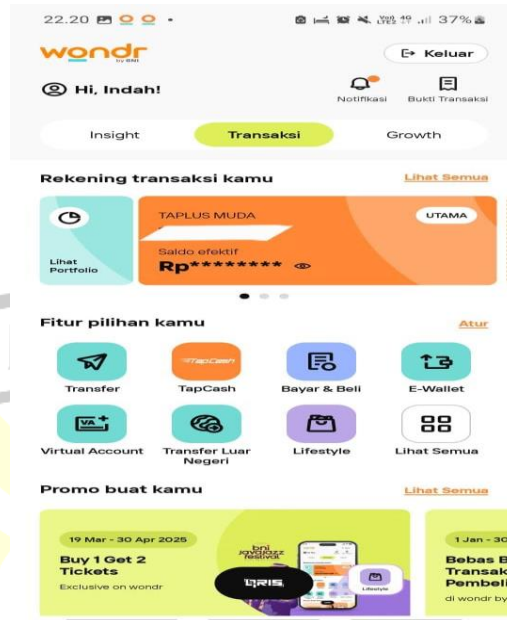
Gambar 4.23 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

24. Kirim OTP dan input OTP yang di dapat dari email



Gambar 4.24 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

25. Setelah proses registrasi selesai, anda dapat mulai menggunakan berbagai fitur perbankan digital di aplikasi Wondr by BNI



Gambar 4.25 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

Untuk pengambilan buku tabungan dan ATM nasabah bisa ke cabang terdekat atau order dari Wondr. Dan untuk pengorderan butuh waktu selama 14 hari kerja.

4.2 Kendala yang dihadapi dalam implementasi aplikasi Wondr by BNI

1. Proses verifikasi wajah dapat terkendala oleh beberapa faktor
 - a. Wajah pengguna sangat berbeda dari saat registrasi/ foto e-KTP (misalnya penggunaan make up, penggunaan kacamata, topi, dll)
 - b. Pencahayaan yang buruk sehingga wajah tidak terlihat jelas
 - c. Kualitas kamera pengangkat, kamera depan yang buram, rusak atau beresolusi rendah
2. Penggunaan perangkat yang tidak kompatibel, aplikasi tidak berjalan optimal di perangkat tertentu (terutama versi Android/iOS yang lebih lama).
3. Nasabah belum siap beradaptasi dengan platform baru, terutama jika sudah nyaman dengan sistem lama.

4. Koneksi internet yang tidak stabil mempengaruhi kelancaran proses pembukaan rekening

4.3 Efektivitas aplikasi Wondr dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah

Wondr by BNI sangat efektif dalam mendukung peningkatan pelayanan kepada nasabah secara tidak langsung. Aplikasi ini berperan penting dalam mendukung transformasi digital, kolaborasi karyawan, dan inovasi internal, yang secara tidak langsung berdampak pada kualitas layanan kepada nasabah. Wondr mendorong percepatan digitalisasi proses pelayanan, sehingga nasabah dapat menikmati layanan lebih cepat, modern, dan efisien. Dengan pemanfaatan optimal, Wondr dapat meningkatkan jumlah nasabah yang membuka rekening baru di Bank BNI Solok.

