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

No	Aspek	Via Wondr by BNI Secara Man	ual (Kantor
		(Digital) Caba	ang)
1.	Durasi Proses	±10-20 menit (jika dokumen lengkap dan jaringan stabil) dokumen)	m (tergantung kelengkapan
2.	Waktu	24 jam / 7 hari Terbatas jam	kerja (sekitar
	Operasional	jam 08.00-15.	00, hari kerja
		saja)	
3.	Antria <mark>n Fisik</mark>	Tidak ada Ada (menun	nggu no <mark>mor</mark>
		antrian, terutar	na saat ra <mark>mai)</mark>
4.	Dok <mark>umen</mark>	Kartu Tanda Penduduk e-KTP, NPW	P (opsional),
	yang	Elektronik (e-KTP) dan pengisisan	formulir <mark>fisik</mark>
	Dibutuhkan		
5.	Veri <mark>fikasi</mark>	Electronic Know Your Verifikasi la	ngsung <mark>oleh</mark>
	Identitas	<i>Customer</i> (e-KYC) petugas bank	
6.	Ak <mark>tiv</mark> asi	Bisa langsung aktif setelah Tergantung pr	roses manual,
	Re <mark>ken</mark> ing	verifikasi berhasil bisa aktif di ha	ari yang sama
		atau hari berik	utnya

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:



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

1. Unduh aplikasi Wondr by BNI di Playstore/Appstore

	12.42 Cari Wondr DB RB PENILAIAN 4,9 *****	wondr by BNI Atur keuanganmu den Dapatkan UMUR PERINGKA 17+ #8 Tahun Keuanga	egan mudah		
UNTUK	Makin leng jadiin wondr wondr	skap buat haumu	Jadin tarik makin mudah ta	BANGS	PA

Gambar 4.2 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

2. Buka aplikasi dan pilih opsi "Mulai Sekarang"

	21.44 〇 臣	a 📾 ≼ 🖄 許 🗐 20% m	
	wondr		
	Jadiin maum wondr! Mudah transaksi, lihat ii kembangin aset – semu voitationer voitationer	nu dengan. Insight keuangan, dan La bisa di satu aplikasi.	AS
	Mule	ai Sekarang	
	Beralih ke Me	ode Pendampingan	
Gambar 4	.3 Prosedur pemb	ukaan rekening baru	via Wondr
3. Input nama panggilan			
	21.49 🖻 🖂 🔂	<b>國 10 4</b> 、292. 伊,川 22% 重	
	<del>~</del>		
	Siapa nama pa	nggilan kamu?	
	Nama panggilan	0/15	
UNTUK			BANGSA
		Lanjut	

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)

	21.49 🖪 🔿 🗗		
	ISI NOMOR HP ka Pakai nomor yang aktif di H pakai nomor yang sudah te	Pini. Kalau kamu nasabah BNI, daftar di BNI ya.	
	+62 V Nomor HP		
			AS T
	_	Lanjut	
Gambar 4	.5 Prosedur pemb	ikaan rekening baru	via Wondr

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

	21.50 团 ⊖ ⋳ ← Pilih metode OT Kami akan kirim 6 digit kode	● 留 ¥、游辞 ,iii 23% ≝ ■ ■ rahasia ke t	
	SMS Pilihan wond	>	
UNTUK			BANGSA

Gambar 4.6 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

# 6. Input kode OTP

7. Verifikasi KTP

	21.51 🕞 🖻 👄 🔹	8	窗 🕊 送影 🕸 💷 23% 🛎	
	Verifikasi e	-КТР		
	Biar kita lebih kenal,	fotoin e-KTP kamu	ı ya!	
			2	45
	Pastiin kan Pastiin fisik dan tulisan	nu ada di tempat te : e-KTP baik: gak le bisa dibaca jelas	orang Incek atau rusak	
		Lanjut		
	Pakai Ide	ntitas Kependudu	kan Digital	
Gambar 4	.7 Prosedur p	embukaan i	rekening baru	via Wondr
8. Cek Kembali NIK, N	ama, da <mark>n</mark> Tan	ggal Lahir		
	Periksa ula	ang e-KTP		
	Pastiin foto e-KTP I serta tanggal lahir I	kamu udah jelas dan kamu udah sesuai.	NIK, nama lengkap,	
	NIR Ang Bag Bag Bag Bag Bag Bag Bag Bag Bag Ba	PROVINSI SUMATERA SU KOTA SULOK BOD		
RU	NIK			, SA
UNTUK	·	-01		BANGSA
	Nama lengkap	sesuai e-KTP		Un
	INDAH MULYA	NI		
	Tanggal lahir			
	Tanggal 26	Bulan O6	Tahun 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.

	<b>Verifikasi wajah</b> Kami ingin kenal kamu lebih jauh.	
	<ul> <li>Pastiin kamu ada di tempat terang</li> <li>Lepas aksesori yang dipakai di muka seperti masker, topi, atau kacamata</li> <li>Ikutin panduan yang ada di layar ya!</li> </ul>	AS
	Mulai Verifikasi Wajah	
Gambar 4.9	Prosedur pembukaan rekening baru v	ia Wondr
10. Buat Password login ke	aplikasi	
Bua	<b>nt password login</b> ord akan dipakai untuk masuk ke wondr.	
Pass	word	
0 8-	2 karakter	
	gka Iruf besar dan kecil	
Kon	firmasi password	
UNTI		IGSA
	Lanjut	

Gambar 4.10 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

### 11. Atur PIN untuk transaksi



21	.58	2	0	Θ	•
		-	~		

ß	101	*	Vol)	40	.11	27% 🗈
---	-----	---	------	----	-----	-------

#### lsi alamat email kamu

Email akan dipakai untuk notifikasi transaksi dan informasi penting lainnya.

	amat email O/	50
	Lanjut	
Gambar 4.12	2 Pros <mark>edur pembukaan rekening</mark> bar	ru via Wondr
13. Pilih j <mark>enis</mark> tabungan yar	ng sesuai dengan kebutuhan	
	21.59 回 (20 0 • ) 自 留 4 选 说 # .ii 27% a Pilih jenis tabungan	
	kebutuhan kamu.	
	Mulai atur keuangan TAPLUS MUDA tabungan yang cocok untuk anak muda dengan Diaya lebih ringan.	
	Saldo minimum Bebas saldo minimum	
	m Biaya admin Rp5.000/bulan	C E
UNTUK	Dapat Mastercard buat transaksi di Akses ke semua channel e-banking mana saja Selengkapnya	BANGSA
	Pilih Tabungan & Lanjut	

Gambar 4.13 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

### 14. Isian data Nasabah

	21.59 🖪 🖸 \ominus 🔹	🙆 😂 🗙 Viet 491 27%	
	<del>~</del>		
	lsi data person	al kamu	
	Pastiin detail yang kamu ma ya!	asukin sesuai dengan e-KTP/IK	D
	Tempat lahir SOLOK		
	Jenis kelamin Perempuan	~	
	Agama Islam	~	
	Status perkawinan Belum kawin	~	
	C I	Lanjut	
Gambar	: 4.14 Pros <mark>e</mark> dur pemb	ukaan rekening baru	via Wondr
15 Isi alamat sesuai K	TP dan domisili		
15. Isi didilide sesudi it	II dun donnom		
	KEDJ	AJAAN	
	1.		
NTUK			BANGS
SIX			DI G

	22.00 🖪 🖂 🕒 🔸	🙆 🛋 🖉 💐 🖄 評 川 28% 🛎	
	←		
	Apa alamat kamu Pastiin detail yang kamu masuki ya!	n sesuai dengan e-KTP/IKD	
	Alamat JLN AIPDA KS TUBUN NO.69		
	RT OO2	RW 004	
	Cari kelurahan, kecamat	an, kota >	
	Apakah kamu tinggal di si	ni?	AS
	lya	Tidak	
	Lanji	,t	
	. 🕐		
Gambar 4.15	5 Prosedur pembuk	aan rekening baru	i via Wondr
16 Mengici data nekeriaan			
10. Mengisi dala pekerjaan			
	22.01 🖻 🖂 •	🖻 🛋 🦉 💐 방법 🥼 ,市 29% 🛎	
		mu2	
	Pilih jenis pekerjaan kamu.		
	Q Cari jenis pekerjaan		
	Pegawai BUMN/BUMD		
	Pegawai negeri		
	Pegawai swasta		
	Akuntan		
	Arsitek		
UNTUK	Auditor		BANGSA
	Bidan		
	Dokter		
	Dosen/guru		

Gambar 4.16 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

# 17. Pilih kantor cabang pembuka rekening

	22.11 西 〇 〇 •	% <b>2</b>
	←	
	Kamu mau cabang mana yang kelola rekeningmu?	
	Gak perlu ke bank! Kamu cuma perlu pilih kantor cabang yang akan buka dan kelola rekeningmu	
	Rekomendasi cabang sesuai lokasi kamu	
	KC PADANG	
	JL. JEND. A. YANI NO. 18, KEL PADANG PASIR, KEC, PADANG BARAT, KOTA PADANG,	
	PROV.SUMATERA BARAT, Padang Barat, PADANG, SUMATERA BARAT, 25111	
	KOP AIR TAWAR DH UNIV. NEGERI PADANG KOMPLEK IKIP JL. AIR TAWAR - PADANG,	
	Padang Utara, PADANG, SUMATERA BARAT, 25132	
	KCP SITEBA D/H UNIV. BUNG HATTA	
	JL. S. PARMAN NO. 236-I - PADANG, Padang Utara, PADANG, SUMATERA BARAT, 25143	
	KCP DOBI JL. DOBI NO. 1 PADANG, Padang Barat, PADANG, SUMATERA BARAT, 25119	
	fin Input Kode Cabang	
Gambar 4.17	Prosedur nembukaan rekening	baru via Wondr
Summer 11	rissedur pennsundun renenning,	
18. Konfirmasi kembali isia	an data	
	22.11 🖻 🔿 🕞 • 🙆 🛋 🎯 ≼ 🖓 🖓 📶 3	33% 🛎
	Hai, INDAH MULYANI!	
	ebelum kami bukain rekeningmu, cek dan pas	stiin
	ulu semua data kamu udan benar ya.	
	lenis tabungan dan kartu debit virtual	
	TAPLUS MUDA	Ibah
	BNI Debit Virtual Taplus Muda	
	Data personal	~
	Data e-KTP/IKD	Ibah
	Tempat lahir SOI	LOK
	Jenis kelamin Peremp	uan
	Agama Is	lam
Uni	Status perkawinan Belum ka	awin
VTUK		BANGS
	Nama gadis ibu kandung 🖳 🖳	Ibah
	Nama lengkap Engga Wil	liani
ſ	Alamat e-KTP/IKD	Ibah
	Alamat JLN AIPDA KS TUE	BUN
	NC	0.69
	RT/RW 002/0	004

Gambar 4.18 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

### 19. Tanda tangan



## Rekening tabungan dan kartu debit virtual udah jadi!

	TAPLUS MUDA BNI Debit Virtual Taplus Muda	Q		
	Pemilik rekening	IN	IDAH MULYANI	AS
	Nomor debit virtual	5245	59** **** 3265	
	Jenis tabungan		TAPLUS MUDA	
	Nomor rekening		1-07474/45	
	Setoran awal		RpO	
	Cabang pengelola		SOLOK	
21. Buat PIN kartu debit virt	ual			
	22.15 ₪ 👱 😔 •	811 84	光碧 俳 ,미 35% 🛎	
	PIN kartu debit virtual	0 0	0	16
	Konfirmasi PIN kartu debit virtual	0 0	0	
UNTUK				BANGSA

Gambar 4.21 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

22. Pembukaan berhasil (Beranda awal Wondr)





Gambar 4.23 Prosedur pembukaan rekening baru via Wondr

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

	22.16 🖪 👱 🤤	2 - @	🗙 👷 49	
	←	Pengaturan email		
	Email	com		
			25/50	
				45
		Kirim OTP		
Gambar 4.	24 Pros <mark>e</mark> du	ur pembukaan rel	kening baru	via Wondr

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



	22.20 🖪 <u>9</u> 9	<b>8 1 1 4</b> 38 1	9.dl 37% â	
	wondr		🗗 Keluar	
	② Hi, Indah!	Notifikasi	E Bukti Transaksi	
	Insight Trar	nsaksi Gr	owth	
	Rekening transaksi kan	าน	Lihat Semua	
	C TAPLUS MUDA		UTAMA	
	Lihat Portfolio	** @		
1.1	Fitur pilihan kamu		Atur	
	The Court	R	ta -	
	Transfer TapCash	Bayar & Bell	E-Wallet	
		<b>E</b>	88	
	Virtual Account Transfer Luar Negeri	Lifestyle Li	ihat Semua	
	Promo buat kamu		Lihat Semua	
	19 Mar - 30 Apr 2028 Buy 1 Get 2 Tickets Exclusive on wondr		1 Jan - 30 J Bebas Bir Transaks Pembelia di wondr by B	
Gambar 4.2	5 Prose <mark>dur</mark> pembu	kaan rekeni	ing baru v	ia 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).
- 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.

