

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa transformasi dari BNI Mobile banking generasi lama menuju Wondr by BNI mencerminkan upaya BNI dalam menjawab tuntutan digitalisasi layanan perbankan yang semakin dinamis. BNI Mobile banking telah berhasil meletakkan fondasi kanal elektronik untuk nasabah dengan fitur-fitur dasar cek saldo, transfer, dan pembayaran serta infrastruktur yang relatif stabil. Namun, keterbatasan dalam personalisasi, integrasi fungsi, dan digital onboarding masih membatasi pengalaman pengguna, khususnya bagi generasi muda. Sebaliknya, Wondr by BNI hadir sebagai super app yang memadukan Transaksi, Insight, dan Growth, menawarkan pengalaman perbankan yang lebih holistik, personal, dan terintegrasi dengan gaya hidup digital masa kini. Implementasinya terbukti meningkatkan adopsi nasabah baru, memperdalam keterlibatan lewat analitik pengeluaran dan rekomendasi investasi, serta meningkatkan efisiensi operasional dan pendapatan non-bunga. Kendala teknis, infrastruktur, dan literasi digital memang muncul namun Wondr menunjukkan kemampuan BNI dalam mengelola migrasi platform dan membangun kanal komunikasi keluhan yang lebih proaktif.

5.2 Saran

1) Penguatan Infrastruktur dan Uji Beban

Agar gangguan sistem dapat diminimalkan, perlu dilakukan peningkatan kapasitas server dan jaringan, khususnya menjelang jam transaksi puncak, serta penjadwalan pemeliharaan yang terintegrasi dengan kalender aktivitas nasabah. Uji beban (*load testing*) berkala hendaknya menjadi bagian rutin dalam siklus rilis aplikasi.

2) Program Literasi Digital Terintegras

Mengingat disparitas literasi digital, BNI dapat memperluas program edukasi baik melalui modul interaktif di dalam aplikasi maupun pelatihan offline di cabang untuk meningkatkan kemampuan nasabah dalam memanfaatkan fitur-fitur canggih Wondr, khususnya di wilayah terpencil dan kalangan lansia.

3) Optimalisasi Keamanan dan Transparansi

Peningkatan protokol keamanan harus diimbangi dengan transparansi insiden dan edukasi pencegahan phishing. Fitur pelaporan cepat dan transparansi status perbaikan dapat menumbuhkan kembali kepercayaan nasabah pasca-insiden.

4) Perbaikan Proses Migrasi dan Penghapusan Fitur Redundan

Untuk mempercepat adopsi penuh Wondr, BNI perlu memastikan bahwa seluruh fitur penting di aplikasi lama sudah tersedia selengkap-lengkapny sebelum menonaktifkan BNI Mobile banking. Dokumentasi

perubahan dan panduan migrasi yang komprehensif akan memudahkan nasabah dalam beradaptasi.

5) Inovasi Berkelanjutan Berbasis Umpan Balik

Menjalinkan mekanisme umpan balik pengguna secara real-time misalnya survei singkat pasca-transaksi atau forum komunitas digital akan membantu tim produk BNI dalam menyempurnakan fitur Wondr, menjaga relevansi layanan, dan menciptakan roadmap pengembangan yang responsif terhadap kebutuhan nasabah.

