

Pendampingan Nasabah KCP Paiton terhadap Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Wondrn by BNI

Abdul Fattah¹, Sigit Budianto Said², Muh Hamzah³, Dedik Yulianto⁴

^{1,2,3} Universitas Nurul Jadid, Indonesia

⁴ Kcp BNI Cabang Paiton, Indonesia

Received : 13 Oktober 2025, Revised : 21 Oktober 2025, Published : 28 Oktober 2025

Corresponding Author

Nama Penulis: Abdul Fattah

E-Mail: alfa02qaz@gmail.com

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pendampingan kepada nasabah KCP BNI Paiton dalam memahami dan memanfaatkan aplikasi perbankan digital WONDNR by BNI secara aman dan mudah. Metode yang digunakan meliputi pendampingan langsung, diskusi, dan tanya jawab, yang dilaksanakan dalam tiga tahap: persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebagian nasabah belum sepenuhnya memanfaatkan layanan perbankan digital karena kurangnya pemahaman dan kekhawatiran terhadap keamanan data. WONDNR by BNI menawarkan solusi transaksi digital yang aman dan mudah, didukung oleh fitur keamanan berlapis dan kemudahan dalam transfer, pembayaran, serta perencanaan keuangan. Pendampingan intensif diharapkan dapat menjembatani kesenjangan digital, meningkatkan kepercayaan nasabah, serta memperkuat hubungan antara nasabah dan bank. Pengabdian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pentingnya pendekatan personal dalam edukasi perbankan digital, khususnya dalam meningkatkan loyalitas dan adopsi teknologi di tingkat cabang.

Kata Kunci - Efektivitas Pendampingan, Wondr By BNI, Kepercayaan Nasabah

Abstract

This community service activity aims to provide assistance to KCP BNI Paiton customers in understanding and utilizing the WONDNR by BNI digital banking application safely and easily. The methods used included direct mentoring, discussions, and Q&A sessions, which were carried out in three stages: preparation, implementation, and evaluation. The results of the activities indicate that some customers have not fully utilized digital banking services due to a lack of understanding and concerns about data security. WONDNR by BNI offers a safe and easy digital transaction solution, supported by multi-layered security features and ease of transfers, payments, and financial planning. Intensive mentoring is expected to bridge the digital divide, increase customer trust, and strengthen the relationship between customers and the bank. This study provides an empirical contribution to the importance of a personalized approach in digital banking education, particularly in increasing loyalty and technology adoption at the branch level.

Keywords - Effectiveness of Mentoring, Wondr By BNI, Customer Trust

How To Cite : Fattah, A., Said, S. B., Hamzah, M., & Yulianto, D. (2025). Pendampingan Nasabah KCP Paiton terhadap Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Wondrn by BNI. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(2), 1267 - 1272. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i2.622>

Copyright ©2025 Abdul Fattah, Sigit Budianto Said, Muh Hamzah, Dedik Yulianto

PENDAHULUAN

Di era digital ini terjadi peningkatan yang mencolok dalam adopsi aplikasi perbankan digital telah terjadi berkat kemajuan teknologi keuangan di Indonesia dalam lima tahun terakhir. Perkembangan ini menjadi langkah untuk meningkatkan akses keuangan di seluruh wilayah sambil juga meningkatkan efisiensi. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2025), lebih dari 78% pengguna bank di Indonesia memanfaatkan layanan perbankan digital setidaknya sekali dalam sebulan. Angka atas menunjukkan bagaimana pengelolaan keuangan masyarakat telah berubah akibat keinginan mereka untuk menggunakan layanan yang lebih cepat, lebih aman, dan lebih efektif. Namun, kemajuan ini juga membawa tantangan serius berupa rendahnya literasi digital dan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi (Fitriana & Fitri, 2025).

Menanggapi tren ini, BNI meluncurkan Wondr by BNI, sebuah aplikasi digital inovatif yang menggantikan BNI Mobile Banking, pada paruh pertama tahun 2024. Hingga akhir Maret 2025, Wondr telah mengumpulkan 6,8 juta pengguna, dengan total transaksi mencapai Rp212 triliun, yang menunjukkan adopsi yang pesat di Indonesia. Namun, dalam pertumbuhan tersebut masih terdapat kendala dalam aspek keamanan data dan kemudahan penggunaan yang dialami sebagian nasabah di daerah. Meskipun fitur keamanan digital seperti OTP, enkripsi, dan biometrik sudah tersedia, masyarakat masih merasa ragu akan keamanan informasi mereka. Beberapa nasabah, terutama yang berada di lokasi seperti kantor cabang BNI Paiton, masih khawatir data pribadi mereka dicuri atau menghadapi penipuan online. Selain itu, kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan kurangnya bantuan dapat membuat mereka kurang nyaman menggunakan aplikasi menurut [Effendi & Sugianto, 2024](#). Penerapan teknologi baru tidak serta-merta meningkatkan adopsi apabila nasabah belum memiliki pemahaman yang cukup tentang fungsi dan keamanannya. Kondisi ini menunjukkan pentingnya pendekatan personal melalui kegiatan pendampingan agar nasabah dapat memanfaatkan teknologi perbankan digital secara optimal menurut Hartawan dan Kasih (2024).

Pendampingan terhadap nasabah dapat menjembatani kesenjangan digital antara sistem dan pengguna. Menurut Ramadhani & Ekanova (2022) Persepsi kemudahan dan keamanan dapat ditingkatkan melalui inisiatif edukasi langsung oleh bank, seperti penjangkauan, pelatihan, dan dukungan personal. Program mentoring meningkatkan kepercayaan pengguna dan mengurangi resistensi terhadap teknologi baru. Di KCP BNI Paiton, tingkat penggunaan Wondr masih tergolong rendah. Berdasarkan data internal (2025), hanya sekitar 30% nasabah aktif yang telah mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut secara rutin. Kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor: kurangnya literasi digital, ketakutan terhadap penipuan daring, dan rendahnya kepercayaan terhadap sistem keamanan. Pendampingan intensif diharapkan dapat memperkuat persepsi positif terhadap keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi.

Beberapa studi menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan merupakan kunci untuk membuat orang senang dan ingin menggunakan aplikasi perbankan digital. Nugroho et al. (2023) menyatakan bahwa rasa aman dan layanan yang baik sangat memengaruhi keinginan masyarakat di Indonesia untuk menggunakan aplikasi perbankan digital. Sementara itu, Widjaya et al. (2024) menemukan bahwa melayani nasabah dengan cepat dan baik merupakan hal terpenting untuk menjaga loyalitas pengguna. Menurut Widyadhana & Handayani (2022), rasa aman dengan perbankan digital tidak hanya bergantung pada teknologinya, tetapi juga pada apa yang diketahui dan dialami pengguna. Bantuan dari staf bank dapat membuat masyarakat merasa lebih aman dan mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan digital. Hal ini penting bagi KCP BNI Paiton, yang memiliki beragam jenis nasabah. Di sisi lain, literasi digital yang lemah membuat sebagian masyarakat masih rentan terhadap *phishing* dan *cyber fraud*, sehingga kegiatan pendampingan berfungsi ganda: sebagai edukasi keamanan sekaligus strategi pemasaran berbasis kepercayaan (Wijayanti & Nurwakhidah, 2024).

Kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang menentukan apakah masyarakat akan mulai menggunakan teknologi finansial. Sebuah studi oleh Iman, Nugroho & Junarsin (2023) menyatakan bahwa ketika masyarakat merasa sesuatu mudah digunakan, hal tersebut sangat membantu meningkatkan penggunaan layanan perbankan terbuka di Indonesia. Jadi, bantuan yang baik dapat membuat pengguna merasa lebih yakin tentang sistem dan mengurangi kesalahan saat menggunakannya. Hal ini sejalan dengan temuan Familia dan Wikartika (2025) yang menegaskan bahwa sebagian besar masyarakat masih memerlukan pendampingan untuk memahami manfaat dan cara penggunaan layanan digital banking secara aman.

Penelitian oleh Putra & Saputra (2025) menyatakan bahwa dukungan pelanggan merupakan kunci yang mengubah rasa aman dan nyaman anak muda saat menggunakan aplikasi perbankan digital. Memberikan bantuan langsung di cabang, seperti yang dilakukan KCP Paiton, merupakan contoh nyata dari dukungan pelanggan yang mendidik. Loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan digital. Rahardjo & Darma (2025) dalam studi mereka di BNI menyatakan bahwa layanan digital yang baik dan keamanan merupakan hal utama yang membuat orang tetap menggunakan aplikasi perbankan seluler dan memberikan kesan yang baik kepada bank.

Kesenjangan besar yang ditemukan adalah belum banyak penelitian atau penelitian yang meneliti bagaimana membantu pelanggan memengaruhi tingkat keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi di tingkat cabang. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya memeriksa hal-hal teknis atau apa yang dipikirkan orang tanpa bantuan sosial yang nyata. Jadi, kegiatan penjangkauan ini hadir untuk memberikan bantuan nyata dan menambah pengetahuan kita tentang edukasi perbankan digital di daerah setempat. Menurut Sari dan Wikartika (2025), kegiatan sosialisasi dan pendampingan digital banking terbukti meningkatkan minat masyarakat untuk beralih dari transaksi tunai ke non-tunai karena mereka merasa lebih aman dan terbantu.

Tujuan utama dari pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Wondr by BNI dengan membantu mereka secara langsung di KCP BNI Paiton. Diharapkan penelitian ini tidak hanya akan meningkatkan penggunaan aplikasi, tetapi juga memperkuat dan memperpanjang hubungan antara nasabah dan bank. Secara ilmiah, hasil penelitian ini akan menambah cara untuk membangun perbankan digital yang mengutamakan nasabah, seperti yang diungkapkan Ambarwati & Widjaya (2025), yang menyatakan bahwa kepercayaan dan bantuan nasabah adalah kunci loyalitas.

METODE

Perlu dijelaskan bahwa kegiatan ini menggunakan Metode pendampingan yang dilanjutkan diskusi dan tanya jawab. Adapun kegiatan yang dilakukan yaitu:

1. Tahap Persiapan

Tahapan ini dilakukan untuk melakukan persiapan teknis dan persiapan penyusunan materi yang akan disampaikan kepada peserta penyuluhan yang notabennya masih nasabah KCP BNI paiton. Metode penyampaian materi dilakukan secara langsung kepada nasabah KCP BNI paiton agar penyampaian materi lebih mendalam.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap Pelaksanaan Kegiatan dilaksanakan pada 04 agustus 2025 sampai 26 september 2025 secara langsung kepada nasabah KCP BNI paiton. Penyampaian materi langsung kepada nasabah saat mereka selesai melakukan pembukaan rekening baru atau mereka yang masih belum beralih ke aplikasi WONDR by BNI.

3. Evaluasi Tahapan

Evaluasi Tahapan ini dilakukan untuk memberikan pemahaman langsung bagi nasabah KCP BNI paiton tentang aplikasi WONDR by BNI. Pemahaman dilakukan dari penyampaian dan tanya jawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan dilaksanakan secara langsung di KCP BNI paiton. Materi yang disampaikan yaitu berupa pengantar bank digital dan transaksi digital. Selanjutnya dijelaskan tentang keamanan dan kemudahan menggunakan aplikasi WONDR by BNI. Setelah beberapa materi tersebut disampaikan, nasabah bisa tanya jawab serta praktek langsung mengenai keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasinya. Berdasarkan jawaban dari beberapa peserta ada beberapa peserta yang belum menggunakan bank digital seperti mobile banking karena belum paham cara penggunaannya dan ada juga yang masih merasa takut akan data-datanya kurang aman. Meskipun bank telah menerapkan berbagai langkah keamanan untuk melindungi data nasabah. Peserta juga mengatakan lebih memilih menggunakan pembayaran secara cash saat pembelian.

Tingkat pemahaman nasabah terhadap aplikasi WONDR by BNI bervariasi. Sebagian besar nasabah merasa nyaman dengan penggunaan dasar layanan digital seperti transfer uang dan pembayaran tagihan, namun ketika ditanya tentang fitur lanjutan seperti pengelolaan portofolio investasi atau penggunaan aplikasi untuk perencanaan keuangan, banyak yang menunjukkan ketidakpahaman. Beberapa faktor mempengaruhi pemahaman nasabah terhadap aplikasi WONDR by

BNI. Pendidikan menjadi salah satu faktor utama, nasabah dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih memahami dan mengadopsi teknologi baru dengan cepat (Lubis & Machmud, 2024).



Gambar 1. Pembuatan rekening dan pendampingan nasabah

Beberapa peserta menjelaskan bahwa mereka sering belanja online dengan metode pembayaran QRIS. Melalui pengalaman tersebut maka pemateri menjelaskan tentang aplikasi WONDR by BNI merupakan solusi melakukan transaksi cepat tanpa harus bergerak dari rumah, hanya melalui smartphone yang terkoneksi dengan internet segala hal bisa dilakukan. Jenis transaksi yang sudah sering digunakan adalah beli pulsa, bayar tagihan listrik, top up e wallet, dan sudah tentu berbelanja ditoko online. Sebagai jawaban atas masalah yang pernah dialami nasabah maka disampaikan oleh pemateri beberapa keamanan dan kemudahan menggunakan aplikasi WONDR by BNI, yaitu;

Keamanan aplikasi WONDR by BNI:

1. verifikasi biometric
2. verifikasi wajah
3. PIN transaksi
4. notifikasi real-time
5. enkripsi data
6. anti-fraud system yang menggunakan AI
7. aplikasinya hanya tersedia di Playstore dan Appstore resmi
8. pengguna harus waspada terhadap penipuan yang mengatasnamakan BNI dan jangan mengklik tautan sembarangan.

Kemudahan aplikasi WONDR by BNI:

1. Kemudahan Transaksi
 - a. Transfer Uang: Kirim uang antar rekening BNI dan antarbank (BI-Fast, Realtime Online) secara aman dan instan.
 - b. Pembayaran Tagihan: Bayar listrik, air, internet, asuransi, dan tagihan lainnya dengan mudah.
 - c. Belanja: Gunakan QRIS wondr by BNI untuk bertransaksi di merchant.
 - d. Pembelian Tiket: Beli tiket KAI dan pesawat langsung dari aplikasi.
 - e. Mobile Tunai: Tarik tunai tanpa kartu debit di ATM dan CRM BNI.
2. Analisis Keuangan (Insight)
 - a. Pantau Keuangan: Lihat dan analisis pemasukan serta pengeluaran untuk memahami kondisi keuangan secara lebih baik.
 - b. Rekomendasi Keuangan: Dapatkan rekomendasi keuangan yang sesuai berdasarkan data historis.
3. Perencanaan Masa Depan (Growth)
 - a. Investasi: Akses berbagai instrumen investasi seperti reksa dana dan obligasi/sukuk untuk menjaga dan mengembangkan aset.

- b. Tabungan: Manfaatkan fitur tabungan yang terintegrasi untuk perencanaan finansial masa depan.
4. Fitur Tambahan dan Promosi
 - a. Pengelolaan Keuangan: Membantu nasabah mengelola keuangan secara optimal dan terstruktur.
 - b. Aktivasi dan Pembukaan Rekening: Kemudahan dalam membuka rekening baru dan mengelola kartu debit virtual di aplikasi.
 - c. Program Promo: Berbagai promo seperti cashback, e-voucher, dan kesempatan memenangkan hadiah melalui program Rejeki wondr BNI.

Pemateri menjelaskan bahwa aplikasi WONDR by BNI ini memiliki pengaman yang berlapis. Selain itu setiap uang yang kita punya di rekening BNI dapat kita rencanakan penggunaannya yang dapat dibuat sebagai Perencanaan Masa Depan. Karena pihak bank sudah melengkapi aplikasi dengan fitur-fitur untuk kemudahan transaksi, Analisis Keuangan, investasi, termasuk Fitur Tambahan dan Promosi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian melalui praktik kerja lapangan (PKL) kepada nasabah di KCP BNI Paiton terhadap penggunaan aplikasi WONDR by BNI menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital. Melalui pendekatan personal, diskusi, dan tanya jawab, nasabah yang sebelumnya merasa kurang familiar atau khawatir dengan keamanan data mulai memahami manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh WONDR by BNI. Kegiatan ini berhasil menjembatani kesenjangan digital, meningkatkan adopsi aplikasi, dan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya edukasi yang berkelanjutan dan dukungan langsung dalam memperkenalkan teknologi perbankan digital kepada masyarakat, terutama di daerah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan artikel ini tidak akan dapat terlaksana tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa terima kasih, saya ingin menyampaikan apresiasi kepada Pihak-pihak yang telah membantu dalam pengumpulan data, terutama kepada Kcp BNI Cabang Paiton yang telah memberikan informasi terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, D., & Widjaya, S. (2025). *Click, trust and stay: What keeps Indonesians using digital-only banking?* Locus Journal, 4(8), 1–12.
- Effendi, L., & Sugianto, S. (2024). *The influence of features, convenience, and security on customer satisfaction in Bank Sumut Syariah digital banking services Simpang Kayu Besar.* Jurnal Akuntansi, Bisnis, dan Administrasi (JABA), 10(2), 55–67.
- Familia, D. E., & Wikartika, I. (2025). *Peningkatan Literasi Keuangan Digital Melalui Pendampingan Pembukaan Rekening Online Bank XXX.* Jurnal Abdimas Kartika Wijayakusuma.
- Hamzah, R., Paulia, A., Shofi, N., & Efendi, M. (2024). *Analisis kualitas layanan aplikasi WONDR by BNI terhadap kepuasan nasabah.* Jurnal Manajemen Perbankan dan Keuangan Negara, 3(1), 44–58.
- Hartawan, I. G. M. D., & Kasih, N. L. S. (2024). *Penggunaan BNI Mobile Banking terhadap kemudahan transaksi nasabah PT Bank Negara Indonesia.* Abdi Satya Dharma: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.
- Iman, N., Nugroho, S. S., & Junarsin, E. (2023). *Is technology truly improving the customer experience? Analysing the intention to use open banking in Indonesia.* International Journal of Bank Marketing, 41(3), 612–630.
- itriana, D., & Fitri, A. O. (2025). *Analisis Dampak Implementasi Teknologi Fintech Dalam Layanan Perbankan Terhadap Pengalaman Nasabah.* Jurnal Inflasi: Manajemen dan Perbankan.
- Lubis, R. L., & Machmud, A. (2024). *Implementasi Aturan Terkait Pembukaan Rekening Nasabah (Studi Kasus PT Bank Central Asia Tbk).* UNES Law Review, 6(2), 7714–7724.

- Nugroho, A. P., Zed, E. Z., & Syakila, F. (2023). *Intention to use digital bank: Role of perceived ease of use, customer knowledge, service quality, and system security*. E-Journal Ekonomi, 7(1), 22–34.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2025). *Laporan tahunan transformasi digital sektor perbankan Indonesia 2025*. Jakarta: OJK Press.
- Putra, R. M., & Saputra, M. (2025). *Tech-based banking adoption among Gen Z in Indonesia: Security, accessibility and customer support matter*. Proceedings of IEEE Conference on Innovation in Digital Finance, 1–7.
- Rahardjo, I. P., & Darma, E. S. (2025). *Digital service quality and mobile banking continuity as drivers of loyalty and bank reputation*. Jurnal Akuntansi dan Investasi, 26(2), 210–225.
- Ramadhani, S. M. T., & Ekanova, A. P. (2022). *The effect of perceptions of use, perceptions of ease of use, and security on the intention of millennial customers to use BNI mobile banking through customer assistance*. Indonesian Journal of Management and Entrepreneurship, 1(3), 43–52.
- Sari, V. S., & Wikartika, I. (2025). *Sosialisasi Pembukaan Rekening Digital Bank CIMB Niaga sebagai Inovasi Perbankan Terdepan di Era Digital*. GERVASI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat.
- Susanto, S. A., & Manek, M. V. (2023). *Customer experience in digital banking: The influence of convenience, security, and usefulness on customer satisfaction and customer loyalty in Indonesia*. Devotion Journal, 4(8), 100–114.
- Widjaya, S., & Michael, T. (2024). *Customer loyalty in digital transformation: Balancing technology adoption and trust in Indonesian banking*. Asian Journal of Economics and Management, 8(1), 77–91.
- Widjaya, W., Michael, G., & Gui, A. (2024). *Key factors affecting customer retention in digital banking applications in Indonesia*. In *Proceedings of the IEEE International Conference on Business Informatics* (pp. 1–8).
- Widyadhana, A. N., & Handayani, P. W. (2022). *Influence of technological, social, and individual factors on security and privacy take-up of digital banking*. In *2022 IEEE International Conference on Information Management* (pp. 355–362).
- Wijayanti, L., & Nurwakhidah, A. (2024). *Pendampingan Strategi Pemasaran Aplikasi Mobile UGT Guna Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BMT UGT Nusantara Capem*. Indonesian Journal of Community Development.
- Yulianti, E., & Nurhadi, N. (2024). *Pengaruh security, trust, usability, dan usefulness terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi digital banking*. Jurnal Ekonomi Laaroiba, 6(2), 101–116.