

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA APLIKASI BNI
MOBILE BANKING DAN WONDR BY BNI
(Studi pada Nasabah BNI di Surabaya)**

SKRIPSI



Oleh :

Ais Mariya Ulva

NPM. 21042010154

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2025

ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA APLIKASI BNI

MOBILE BANKING DAN WONDR BY BNI

(Studi pada Nasabah BNI di Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

Als Mariya Ulva

NPM. 21042010154

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA APLIKASI BNI MOBILE
BANKING DAN WONDR BY BNI
(Studi Pada Nasabah BNI di Surabaya)**

Disusun Oleh :

AIS MARIYA ULVA

NPM : 21042010154

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama


R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si

NIP. 197206132021211003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik


Dr. Gatur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA APLIKASI BNI MOBILE
BANKING DAN WONDR BY BNI
(Studi Pada Nasabah BNI Di Surabaya)**

Disusun Oleh:

Ais Mariya Ulva
NPM. 21042010154

Telah dipertahankan dihadapkan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 25 Juni 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Tim Penguji

1. Ketua

R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si
NIP. 197206132021211003

Nurul Azizah, S.AB., M.AB
NIP. 199105012024062001

2. Sekretaris

R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si
NIP. 197206132021211003

3. Anggota

Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si
NIP. 198604172020122007

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ais Mariya Ulva
NPM : 21042010154
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 03 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Ais Mariya Ulva
NPM. 21042010154

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa, atas berkat serta rahmat yang telah diberikan, tak lupa juga pada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah telah memberikan taufik beserta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Perbandingan Kinerja Aplikasi BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI (Studi pada Nasabah BNI di Surabaya)”**.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada bapak R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si., sebagai dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, wejangan serta semangat kepada penulis. Selain itu, penulis juga mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, baik berwujud materil, moral, maupun spritual. Dengan itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional ""Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak dan juga Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Kepada kedua orang tua penulis Bapak Ali Bastomi dan Ibu Siti Masfufah yang selalu memberikan doa, dukuangan serta motivasi sehingga penulis

bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Kedua kakak perempuan, Ainun Mukharomah dan Misrofah Aini serta Kakak Ipar dan Keponakan penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan setiap saat pada penulis.

5. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Penulis mengucapkan terima kasih yang disampaikan kepada kamu yang kehadirannya sangat berarti, selalu setia mendampingi dalam berbagai situasi, baik suka maupun duka. Terima kasih atas segala tenaga, waktu, dan dukungan yang telah diberikan, serta telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup dan proses penulisan ini.
7. Terakhir, terimakasih kepada diri sendiri karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini serta tidak menyerah dalam mengerjakan skripsi ini dan pada akhirnya dapat menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

Penulis sadar bahwasanya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan. Pentingnya saran dan kritik dari berbagai pihak yang penulis harapkan agar penulisan dalam skripsi ini bisa menjadikannya sempurna. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis serta keterbatasan yang dimiliki, harapannya skripsi ini memberikan dampak positif bagi para pembaca dan pihak lainnya yang memiliki kepentingan.

Surabaya, 03 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRAC.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penulisan	12
1.4 Manfaat Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penulisan Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Pemasaran.....	18
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran	18
2.2.1.2 Tujuan Pemasaran	20
2.2.1.3 Strategi Pemasaran	20
2.2.1.4 Manajemen Pemasaran.....	23
2.2.1.5 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	25
2.2.2 Digital Marketing	26
2.2.3 Layanan Mobile Banking	27
2.2.4 Kinerja Aplikasi.....	29
2.2.5 <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	29
2.2.5.1 Pengertian <i>Ease of Use</i>	29
2.2.5.2 Indikator-Indikator <i>Ease of Use</i>	31
2.2.6 <i>Transaction Speed</i> (Kecepatan Transaksi)	31

2.2.6.1	Pengertian <i>Transaction Speed</i>	31
2.2.6.2	Indikator-Indikator <i>Transaction Speed</i>	33
2.2.7	<i>Design</i> (Desain)	33
2.2.7.1	Pengertian <i>Design</i>	33
2.2.7.2	Indikator-Indikator <i>Design</i>	34
2.2.8	<i>Security</i> (Keamanan)	35
2.2.8.1	Pengertian <i>Security</i>	35
2.2.8.2	Indikator-Indikator <i>Security</i>	37
2.2.9	<i>Information Content</i> (Konten Informasi)	37
2.2.9.1	Pengertian <i>Information Content</i>	37
2.2.9.2	Indikator-Indikator <i>Information Content</i>	38
2.2.10	<i>Customer Support Service</i> (Layanan Dukungan Pelanggan)	39
2.2.10.1	Pengertian <i>Customer Support Service</i>	39
2.2.10.2	Indikator-Indikator <i>Customer Support Service</i>	40
2.3	Kerangka Berpikir	40
2.4	Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Metode dan Jenis Penelitian	44
3.2	Lokasi Penelitian	44
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran variable	44
3.3.1	Definisi Operasional	44
3.3.2	Pengukuran Variabel	48
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	49
3.4.1	Populasi	49
3.4.2	Sampel	49
3.4.3	Teknik Penarikan Sampel.....	51
3.5	Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1	Jenis Data.....	51
3.5.2	Sumber Data	52
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data	52
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.6.1	Uji Validitas.....	53

3.6.2	Uji Reliabilitas.....	54
3.7	Teknik Analisis Data	55
3.7.1	Uji Normalitas	55
3.7.2	Uji Homogenitas.....	55
3.7.3	Uji Hipotesis	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1	Profil Perusahaan.....	58
4.1.2	Logo Perusahaan	59
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	60
4.1.4	BNi Mobile Banking	61
4.1.5	Wondr By BNi	62
4.2	Penyajian Data Hasil Penelitian	63
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	63
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	66
4.3	Hasil Analisis Data	80
4.3.1	Uji Validitas.....	80
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	83
4.3.3	Uji Normalitas	85
4.3.4	Uji Homogenitas.....	86
4.3.5	Uji Hipotesis (Uji <i>Independent Simple T-test</i>)	87
4.4	Pembahasan	89
4.5	Matrik Penelitian	97
BAB V	PENUTUP	100
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN.....		105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (Januari 2013-Januari 2023)	1
Gambar 1. 2 Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024	3
Gambar 1. 3 Pengguna BNI Mobile.....	7
Gambar 1. 4 Daftar 10 Provinsi dengan Nasabah Bank Terbanyak (2022)	10
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan BNI	60
Gambar 4. 2 BNI Mobile Banking.....	62
Gambar 4. 3 Wondr By BNI	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	65
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4. 5 Tabel Interval berdasarkan Hasil Mean	67
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Ease Of Use Pada BNI Mobile Banking	68
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Transaction Speed Pada BNI Mobile Banking	69
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Design Pada BNI Mobile Banking	70
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Security Pada BNI Mobile Banking	71
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Information Content Pada BNI Mobile Banking	72
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Customer Support Service Pada BNI Mobile Banking...	73
Tabel 4. 12 Deskripsi Variabel Ease Of Use Pada Wondr By BNI	74
Tabel 4. 13 Deskripsi Variabel Transaction Speed Pada Wondr By BNI.....	75
Tabel 4. 14 Deskripsi Variabel Design Pada Wondr By BNI.....	76
Tabel 4. 15 Deskripsi Variabel Security Pada Wondr By BNI.....	77
Tabel 4. 16 Deskripsi Variabel Information Content Pada Wondr By BNI	78
Tabel 4. 17 Deskripsi Variabel Customer Support Service Pada Wondr By BNI	79
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Pada Aplikasi BNI Mobile Banking	81
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Pada Aplikasi Wondr By BNI.....	82
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Pada Aplikasi BNI Mobile Banking.....	84
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Pada Aplikasi Wondr By BNI.....	84
Tabel 4. 22 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4. 23 Hasil Uji Homogenitas.....	86
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis (Uji Independent Simple T-test).....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2. Tabulasi Data	110
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	139
Lampiran 4. Deskripsi Variabel	140
Lampiran 5. Uji Validitas	150
Lampiran 6. Uji Reliabilitas	157
Lampiran 7. Uji Normalitas.....	158
Lampiran 8. Uji Homogenitas	161
Lampiran 9. Uji Beda	163

ABSTRAK

Ais Mariya Ulva (21042010154), Analisi Perbandingan Kinerja Aplikasi BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI (Studi pada Nasabah BNI di Surabaya)

Mobile Banking merupakan layanan digital yang memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai fitur perbankan seperti pemeriksaan saldo, transaksi keuangan, hingga pembayaran secara praktis melalui perangkat seluler. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kinerja antara dua aplikasi mobile banking milik Bank Negara Indonesia, yaitu BNI Mobile Banking dan Wondr By BNI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode komparatif, dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara non-probability sampling. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 160 orang. Analisis data dilakukan menggunakan uji Independent Sample T-Test untuk membandingkan rata-rata dari dua kelompok responden pengguna aplikasi yang berbeda. Hasil pengujian menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan pada enam variabel, yaitu *ease of use*, *transaction speed*, *design*, *security*, *information content*, dan *customer support service*. Dari hasil perbandingan nilai rata-rata, aplikasi Wondr By BNI menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan BNI Mobile Banking. Hal ini mengindikasikan bahwa responden merasa lebih puas menggunakan Wondr By BNI, baik dari segi kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, tampilan antarmuka, keamanan, kualitas informasi, hingga dukungan layanan pelanggan.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaa, Kecepatan Transaksi, Desain, Keamanan, Konten Informasi, Dukungan Layanan Pelanggan

ABSTRAC

Ais Mariya Ulva (21042010154), Comparative Analysis of BNI Mobile Banking and Wondr By BNI Application Performance (Study on BNI Customers in Surabaya)

Mobile Banking is a digital service that allows users to access various banking features such as balance checking, financial transactions, and payments practically through mobile devices. This study aims to determine the performance differences between two mobile banking applications owned by Bank Negara Indonesia, namely BNI Mobile Banking and Wondr By BNI. This research uses a quantitative approach with a comparative method, and the sampling technique is done by non-probability sampling. The number of respondents in this study were 160 people. Data analysis was performed using the Independent Sample T-Test test to compare the average of two different groups of application user respondents. The test results showed significant differences in six variables, namely ease of use, transaction speed, design, security, information content, and customer support service. From the comparison of average values, the Wondr By BNI application shows better performance than BNI Mobile Banking. This indicates that respondents feel more satisfied using Wondr By BNI, both in terms of ease of use, transaction speed, interface appearance, security, information quality, and customer service support.

Keywords: ease of use, transaction speed, design, security, information content, customer support service