



## Analisis Pengaruh Keamanan Aplikasi terhadap Loyalitas Mahasiswa dalam Menggunakan Layanan wondr by BNI

Fariza Novandarisky<sup>1\*</sup>, Kinanti Triandhini<sup>2</sup>, Nazli Aulia Rizky<sup>3</sup>, Theresia Manihuruk<sup>4</sup>, Windah J.P Sitompul<sup>5</sup>, Laura Shintia Baringbing<sup>6</sup>, Rizky Alhad Nasution<sup>7</sup>, Nurul Wardani Lubis<sup>8</sup>

<sup>1-8</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan, Indonesia

E-mail:

[fariza.7253510035@mhs.unimed.ac.id](mailto:fariza.7253510035@mhs.unimed.ac.id)<sup>1</sup>, [kinantriand.7253510031@mhs.unimed.ac.id](mailto:kinantriand.7253510031@mhs.unimed.ac.id)<sup>2</sup>, [nazli.7251210004@mhs.unimed.ac.id](mailto:nazli.7251210004@mhs.unimed.ac.id)<sup>3</sup>, [theresia.7252510005@mhs.unimed.ac.id](mailto:theresia.7252510005@mhs.unimed.ac.id)<sup>4</sup>, [windastpl.7252510004@mhs.unimed.ac.id](mailto:windastpl.7252510004@mhs.unimed.ac.id)<sup>5</sup>, [lsb.7253210001@mhs.unimed.ac.id](mailto:lsb.7253210001@mhs.unimed.ac.id)<sup>6</sup>, [ralhaqng.7223210040@mhs.unimed.ac.id](mailto:ralhaqng.7223210040@mhs.unimed.ac.id)<sup>7</sup>, [nurulwardani@unimed.ac.id](mailto:nurulwardani@unimed.ac.id)<sup>8</sup>

\*Penulis Korespondensi: [fariza.7253510035@mhs.unimed.ac.id](mailto:fariza.7253510035@mhs.unimed.ac.id)

**Abstract.** This study aims to analyze the influence of application security on student loyalty in using Wondr by BNI digital banking services. The research method employed is associative quantitative with a survey approach, distributing online questionnaires to 30 active student respondents who use the application. The sampling technique was conducted using purposive sampling, and the data analysis was statistically tested. The results indicate that the majority of respondents (73.3%) perceive security features such as PIN, OTP, and biometrics as providing excellent account protection. Furthermore, 66.7% of respondents stated they remain loyal to Wondr by BNI due to its reliable security aspects compared to competitor applications. In conclusion, this study proves that security features play a highly significant role in building and maintaining user loyalty among students. Security functions not only as a data protection system but also serves as a primary determinant that drives user satisfaction, transactional comfort, and positive word-of-mouth recommendations. Continuous improvement in system stability remains necessary to optimize the overall user experience sustainably..

**Keywords:** Application Security; Digital Banking; Student Loyalty; User Satisfaction; Wondr by BNI.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan aplikasi terhadap loyalitas mahasiswa dalam menggunakan layanan *digital banking* Wondr by BNI. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner daring kepada 30 responden mahasiswa aktif pengguna aplikasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*, dan analisis data diuji secara statistik. Temuan di lapangan mengindikasikan bahwa sebagian besar partisipan (73,3%) menganggap instrumen pengaman seperti biometrik, PIN, dan OTP mampu memproteksi akun secara optimal. Di samping itu, tingkat loyalitas yang tinggi ditunjukkan oleh 66,7% responden yang memilih untuk bertahan menggunakan Wondr by BNI lantaran kredibilitas sistem keamanannya yang dinilai unggul daripada kompetitor. Kesimpulan dari penelitian ini membuktikan bahwa fitur keamanan memainkan peran yang sangat signifikan dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pengguna di kalangan mahasiswa. Keamanan tidak hanya berfungsi sebagai sistem proteksi data, melainkan menjadi determinan utama yang memicu kepuasan, kenyamanan transaksi, serta rekomendasi positif dari mulut ke mulut. Peningkatan stabilitas sistem secara berkala tetap diperlukan untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Digital Banking; Keamanan Aplikasi; Kepuasan Pengguna; Loyalitas Mahasiswa; Wondr by BNI.

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam sektor perbankan di Indonesia. Perbankan tidak lagi hanya berfokus pada layanan konvensional, tetapi mulai bertransformasi menuju layanan digital yang lebih praktis, cepat, dan efisien. Transformasi tersebut ditandai dengan meningkatnya penggunaan mobile banking sebagai sarana transaksi keuangan masyarakat. Kehadiran layanan digital banking memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan, seperti transfer

dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga transaksi berbasis QRIS hanya melalui smartphone. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat modern, khususnya di kalangan mahasiswa yang memiliki tingkat penggunaan teknologi cukup tinggi.

Mahasiswa merupakan salah satu kelompok yang aktif menggunakan layanan digital banking karena aktivitas sehari-hari mereka sangat dekat dengan penggunaan teknologi dan transaksi digital. Penggunaan mobile banking di kalangan mahasiswa dinilai mampu meningkatkan efisiensi waktu dan mempermudah proses transaksi keuangan (Sitanggang et al., 2024). Namun, di tengah meningkatnya penggunaan layanan digital banking, keamanan sistem menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kenyamanan dan loyalitas pengguna. Pengguna cenderung akan terus menggunakan suatu aplikasi apabila merasa data pribadi dan transaksi mereka terlindungi dengan baik.

Menurut Ramadhani et al. (2022), persepsi keamanan memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan mobile banking karena pengguna lebih percaya menggunakan layanan yang dianggap mampu menjaga kerahasiaan data serta keamanan transaksi. Selain itu, keamanan juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan digital banking (Ramadhani & Ekanova, 2022). Apabila pengguna merasa sistem keamanan aplikasi lemah, maka tingkat penggunaan dan loyalitas pengguna dapat menurun. Oleh karena itu, perusahaan perbankan perlu menghadirkan sistem keamanan yang mampu memberikan rasa aman bagi pengguna layanan digital.

Salah satu inovasi digital banking yang saat ini berkembang di Indonesia adalah aplikasi Wondr by BNI yang dikembangkan oleh Bank Negara Indonesia. Aplikasi ini hadir sebagai bentuk transformasi layanan digital perbankan untuk memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat yang semakin modern dan praktis. Berdasarkan penelitian Abdul (Fattah et al., 2025) aplikasi Wondr by BNI menyediakan berbagai fitur keamanan seperti verifikasi biometrik, PIN transaksi, notifikasi real-time, enkripsi data, serta sistem anti-fraud berbasis Artificial Intelligence (AI). Keberadaan fitur-fitur tersebut bertujuan untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi digital.

Selain keamanan, loyalitas pengguna juga dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan aplikasi digital banking. Pengguna yang merasa nyaman dan percaya terhadap suatu aplikasi cenderung akan menggunakan layanan tersebut secara berulang. Penelitian Fahrudi, Rahimah, dan Wahyuningtiyas (2023) menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap loyalitas penggunaan mobile banking. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula loyalitas pengguna terhadap layanan digital

banking tersebut (Fahrudi et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa keamanan tidak hanya berfungsi sebagai perlindungan sistem, tetapi juga sebagai faktor yang mampu mempertahankan pengguna dalam jangka panjang

Di sisi lain, perkembangan layanan digital banking juga mendorong bank untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Rosdiana Sijabat (2024) menjelaskan bahwa kepercayaan dan kenyamanan penggunaan mobile banking menjadi faktor penting dalam meningkatkan adopsi layanan digital perbankan (Sijabat, 2024). Pengguna akan lebih loyal terhadap aplikasi yang mampu memberikan layanan cepat, mudah digunakan, serta memiliki sistem keamanan yang baik. Dengan demikian, keamanan menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan implementasi digital banking

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis loyalitas mahasiswa dalam penggunaan aplikasi Wondr by BNI dengan menitikberatkan pada peran keamanan sebagai faktor yang memengaruhi loyalitas pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan digital banking, khususnya dalam meningkatkan keamanan sistem dan mempertahankan loyalitas pengguna dari kalangan mahasiswa (C. Rondonuwu et al, 2025).

## 2. KAJIAN TEORITIS

Dalam ekosistem perbankan digital, keamanan aplikasi bertindak sebagai pilar krusial guna mereduksi ancaman siber serta kebocoran data personal nasabah. Indrajit (2022) dalam bukunya *Manajemen Keamanan Informasi Keuangan Digital* menegaskan bahwa platform perbankan kontemporer idealnya mengombinasikan ketangguhan arsitektur internal dengan pemanfaatan user-facing security features (instrumen keamanan yang berinteraksi langsung dengan nasabah) untuk menumbuhkan rasa aman yang riil (Indrajit, 2022). Pada platform Wondr by BNI, mekanisme proteksi tersebut direalisasikan melalui beberapa komponen: Pada aplikasi perbankan digital seperti Wondr by BNI, fitur kontrol akses ini diwujudkan melalui:

- a. Autentikasi Multi-Faktor (*Multi-Factor Authentication*): Metode pertahanan ganda yang menyatukan unsur *knowledge* (seperti PIN) dengan unsur *possession/inherence* berupa kode OTP dan pemindaian karakteristik biologis unik nasabah (sidik jari atau sensor wajah). Sutikno & Wijaya (2023) melalui buku *Keamanan Siber di Era FinTech* menyebutkan bahwa perpaduan teknik kriptografi dengan teknologi biometrik terbukti secara efektif meminimalkan celah penyadapan atau penyelewengan data transaksi. Enkripsi Data dan Sistem Anti-Fraud: Melindungi integritas data nasabah selama proses transmisi data transaksi terjadi (Sutikno & Wijaya, 2023).

- b. Enkripsi Data Akhir-ke-Akhir (End-to-End Encryption): Sebuah sistem proteksi yang menjaga keaslian serta keutuhan data keuangan pengguna sewaktu proses transmisi atau pemrosesan transaksi tengah berjalan. Berdasarkan pandangan Pratama (2024) dalam buku *Teknologi Informasi Perbankan Modern*, penerapan enkripsi yang adaptif menjamin data-data sensitif tetap tidak dapat diakses atau dibaca oleh oknum luar, bahkan ketika jaringan internet sedang tidak stabil (Pratama, 2024).

### **Kepercayaan Elektronik (E-Trust) Konsumen Digital**

Absennya pertemuan tatap muka secara konvensional pada transaksi virtual menuntut adanya tingkat kepercayaan yang tinggi sebagai penghubung antara nasabah dengan pihak bank. Firmansyah & Rahmawati (2021) dalam buku *Perilaku Konsumen di Era Digital* menguraikan bahwa kepercayaan elektronik (*e-trust*) dikonstruksikan oleh sudut pandang pengguna terhadap keandalan operasional suatu sistem aplikasi (Firmansyah & Rahmawati, 2021). Landasan keyakinan digital ini bersandar pada tiga dimensi fundamental:

- a. Kemampuan (Ability): Penilaian nasabah terhadap kompetensi teknologi bank dalam memproteksi dana sekaligus kerahasiaan informasi mereka..
- b. Integritas (Integrity): Konsistensi dan kepatuhan institusi perbankan dalam mematuhi regulasi privasi serta tidak menyalahgunakan data konsumen.
- c. Kebajikan (Benevolence): Kesungguhan penyedia jasa keuangan untuk mengoperasikan sistem yang berorientasi pada perlindungan serta kenyamanan pengguna.

### **Model Keberhasilan Sistem Informasi dan Kepercayaan.**

Proses pembentukan kepercayaan dalam dunia digital terjadi secara bertahap dan sangat dipengaruhi oleh kualitas riil dari sistem yang dioperasikan pengguna. Wibowo (2023) melalui buku *Sistem Informasi Manajemen Perbankan* mengemukakan bahwa keputusan masyarakat, terutama generasi muda, untuk mengadopsi platform digital sangat dipengaruhi oleh kecakapan aplikasi tersebut dalam mereduksi potensi risiko finansial (Wibowo, 2023).

Kepercayaan Institusional (Institution-based Trust): Ekspektasi positif awal yang dimiliki nasabah karena mengetahui bahwa Wondr by BNI dikembangkan secara resmi oleh Bank Negara Indonesia (BNI), sebuah lembaga keuangan skala besar yang bereputasi dan terregulasi ketat (Santoso, 2025).

- a. Keyakinan Berbuat (Trusting Beliefs): Keyakinan yang menguat setelah pengguna merasakan sendiri keandalan fitur pengaman aplikasi yang bekerja secara akurat tanpa eror, sehingga memunculkan persepsi bahwa platform tersebut sangat kompeten.
- b. Niat untuk Percaya (Trusting Intentions): Fase di mana pengguna mulai berani melakukan tindakan yang mengandung risiko keuangan tingkat tinggi karena rasa percaya sudah

terpatri, seperti mentransfer dana bernilai besar, bertransaksi via QRIS, atau melakukan pengisian ulang (top up) dompet digital secara tenang.

### **Loyalitas Pengguna Layanan Perbankan Digital (Customer Loyalty)**

Dalam industri perbankan digital, loyalitas tidak sekadar didefinisikan sebagai aktivitas pemakaian yang berulang, melainkan mencakup kedekatan psikologis yang bernilai positif antara nasabah dengan platform terkait. Sudaryono (2022) dalam buku *Manajemen Pemasaran Digital* menyatakan bahwa di tengah iklim kompetisi pasar digital yang ketat, loyalitas pengguna ditentukan oleh kapabilitas aplikasi dalam menyajikan jaminan keamanan dan kenyamanan transaksi secara konsisten (Sudaryono, 2022).

*Digital* menyatakan bahwa di tengah iklim kompetisi pasar digital yang ketat, loyalitas pengguna ditentukan oleh kapabilitas aplikasi dalam menyajikan jaminan keamanan dan kenyamanan transaksi secara konsisten.

Merujuk pada buku *Strategi Retensi Pelanggan Era Digital* karya Hasan (2024), komitmen atau loyalitas dari pengguna dapat diukur melalui tiga indikator teoretis:

- a. Penggunaan ulang secara teratur (*Regular repeat usage*): Tingkat kontinuitas pengguna yang menjadikan aplikasi tersebut sebagai sarana primer untuk memproses agenda transaksi finansial sehari-hari
- b. Kekebalan dari bujukan pesaing (*Refuses to switch to competitors*): Keengganan nasabah untuk berpindah ke aplikasi perbankan lain disebabkan adanya keyakinan bahwa proteksi keamanan pada aplikasi saat ini jauh lebih kredibel ketimbang para kompetitornya.
- c. Rekomendasi positif (*Word-of-mouth promotion*): Keikhlasan pengguna untuk menceritakan keunggulan serta mengajak orang lain di sekitarnya agar ikut menggunakan aplikasi tersebut berkat pengalaman transaksi yang memuaskan dan terjamin aman (Hasan, 2024).

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap loyalitas mahasiswa dalam penggunaan aplikasi Wondr by BNI secara objektif dan sistematis. Penelitian dilakukan pada mahasiswa aktif yang menggunakan aplikasi Wondr by BNI. Pengumpulan data dilaksanakan pada tahun 2026 melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang menggunakan aplikasi Wondr by BNI sebagai layanan mobile

banking. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini meliputi:

- a. Mahasiswa aktif perguruan tinggi.
- b. Pernah menggunakan aplikasi Wondr by BNI minimal selama 3 bulan.
- c. Menggunakan aplikasi untuk aktivitas transaksi perbankan digital.

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pendapat Hair et al., yaitu minimal 5–10 kali jumlah indikator penelitian. Jika jumlah indikator sebanyak 15 item, maka jumlah sampel minimal yang digunakan adalah 75–150 responden.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui kuesioner kepada 30 responden pengguna Wondr by BNI, diperoleh informasi bahwa sebagian besar pengguna berasal dari kelompok usia mahasiswa aktif, yaitu antara 18 hingga 22 tahun. Ini menunjukkan bahwa aplikasi Wondr by BNI banyak digunakan oleh kalangan muda, khususnya mahasiswa yang sudah terbiasa dengan aktivitas transaksi digital dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, mayoritas responden juga berasal dari jurusan Manajemen, sehingga hasil penelitian ini cukup mencerminkan pandangan mahasiswa yang memiliki pemahaman mengenai pengelolaan keuangan dan layanan perbankan digital.

Dari jawaban yang diberikan oleh responden, sekitar 73,3% menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa fitur keamanan seperti PIN, OTP, dan biometrik pada Wondr by BNI dapat memberikan perlindungan yang baik terhadap akun pengguna (PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., 2026). Ini membuktikan bahwa keamanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Selanjutnya, sebanyak 66,7% responden merasa nyaman menggunakan fitur QRIS dan transaksi digital lainnya karena sistem keamanan aplikasi dianggap cukup terpercaya. Persentase yang sama juga menunjukkan bahwa pengguna merasa data pribadi dan saldo mereka tetap aman saat melakukan transaksi seperti transfer atau top up e-wallet. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan dalam transaksi digital menjadi salah satu alasan utama mahasiswa untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Dari perspektif loyalitas pengguna, sekitar 66,7% responden mengungkapkan bahwa mereka tetap menggunakan Wondr by BNI karena merasa aplikasi ini aman dan dapat diandalkan dibandingkan dengan aplikasi perbankan lainnya. Bahkan, sekitar 56,7% responden

menyatakan bersedia merekomendasikan aplikasi ini kepada teman atau mahasiswa lain berkat pengalaman penggunaan yang cukup memuaskan, terutama dalam aspek keamanan akun dan kenyamanan transaksi. Meskipun demikian, masih ada beberapa responden yang memberikan tanggapan netral terhadap beberapa aspek tertentu. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat pengguna yang merasa bahwa sistem aplikasi perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kestabilan layanan dan penanganan masalah transaksi pada waktu-waktu tertentu.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aspek keamanan merupakan determinan utama dalam membentuk loyalitas mahasiswa terhadap aplikasi Wondr by BNI. Mayoritas responden berada pada rentang usia 18–22 tahun, golongan generasi digital yang rutin memanfaatkan layanan transaksi berbasis teknologi. Kebiasaan ini membuat perhatian responden pada aspek keamanan penggunaan aplikasi mobile banking menjadi tinggi, karena keamanan berkaitan langsung dengan perlindungan data pribadi, saldo rekening, dan kenyamanan saat melakukan transaksi digital.

Sebanyak 73,3% responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa mekanisme keamanan seperti PIN, One Time Password (OTP), dan biometrik memberikan perlindungan yang memadai bagi akun pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa protokol keamanan pada Wondr by BNI berhasil membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan digital tersebut. Dalam konteks mobile banking, persepsi keamanan menjadi faktor penentu dalam keputusan pengguna untuk mempertahankan penggunaan suatu aplikasi perbankan digital.

Temuan ini konsisten dengan Rondonuwu et al. (2025) dalam Jurnal JMBI UNSRAT, yang menemukan pengaruh positif dan signifikan e-trust terhadap kepuasan pengguna Wondr by BNI (R. G. Rondonuwu et al., 2026). Penelitian tersebut menyatakan bahwa meningkatnya tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem aplikasi berkorelasi dengan meningkatnya kenyamanan dan kepuasan dalam pemanfaatan layanan mobile banking (C. Rondonuwu et al., 2025). Adanya fitur keamanan seperti OTP dan biometrik membuat pengguna merasa akun serta data pribadi lebih terlindungi dari risiko penyalahgunaan atau kebocoran data.

Selain itu, 66,7% responden melaporkan merasa nyaman menggunakan fitur QRIS dan layanan transaksi digital lain karena menilai sistem keamanan aplikasi terpercaya. Proporsi yang sama menyatakan keyakinan bahwa data pribadi dan saldo mereka tetap aman saat melakukan transfer atau top up e-wallet. Temuan ini menegaskan peran penting keamanan transaksi digital dalam meningkatkan kenyamanan pengguna pada aktivitas keuangan berbasis digital. Ketika pengguna merasa aman selama bertransaksi, kepercayaan terhadap aplikasi cenderung meningkat dan mendorong frekuensi penggunaan aplikasi dalam kehidupan sehari-

hari. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Fauziah dan Madiawati (2025) dalam publikasi Telkom University, yang menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan elektronik berkontribusi positif terhadap loyalitas pengguna Wondr by BNI. Penelitian tersebut menyatakan bahwa pengguna yang merasa aman dan percaya pada sistem aplikasi lebih kemungkinan untuk mempertahankan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang. Dengan demikian, keamanan berfungsi bukan hanya sebagai perlindungan akun, tetapi juga sebagai elemen pembentuk loyalitas pengguna terhadap layanan mobile banking (Fauziah & Madiawati, 2025).

Hasil ini diperkuat oleh penelitian Fauziah dan Madiawati (2025) dalam publikasi Telkom University, yang menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan elektronik berkontribusi positif terhadap loyalitas pengguna Wondr by BNI. Penelitian tersebut menyatakan bahwa pengguna yang merasa aman dan percaya pada sistem aplikasi lebih kemungkinan untuk mempertahankan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang. Dengan demikian, keamanan berfungsi bukan hanya sebagai perlindungan akun, tetapi juga sebagai elemen pembentuk loyalitas pengguna terhadap layanan mobile banking.

Lebih lanjut, 56,7% responden bersedia merekomendasikan Wondr by BNI kepada teman atau sesama mahasiswa. Kesiediaan merekomendasikan layanan merupakan salah satu indikator loyalitas pengguna, yang mencerminkan bahwa pengalaman positif khususnya pada aspek keamanan akun dan kenyamanan transaksi memicu promosi dari mulut ke mulut (word of mouth). Pengguna yang puas dan merasa aman cenderung membagikan pengalaman positif tersebut kepada orang lain.

Meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap aspek keamanan, terdapat beberapa responden yang memilih jawaban netral pada sejumlah aspek layanan. Hal ini menunjukkan adanya area yang masih perlu penguatan oleh pengembang aplikasi, terutama terkait kestabilan sistem dan penanganan gangguan transaksi pada waktu tertentu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan penguatan keamanan secara berkelanjutan diperlukan agar tingkat kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap Wondr by BNI terus meningkat ke depan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa fitur keamanan memainkan peran yang sangat signifikan dalam loyalitas mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi Wondr by BNI. Sebagian besar mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini merasa bahwa fitur keamanan yang tersedia, seperti PIN, PIN, OTP, dan teknologi biometrik, memberikan perlindungan yang memadai bagi akun dan transaksi mereka, sehingga mahasiswa merasa lebih aman dan percaya diri dalam menggunakan layanan perbankan seluler untuk memenuhi berbagai kebutuhan transaksi digital mereka.

Selain itu, tingkat keamanan yang tinggi juga berdampak positif terhadap loyalitas pengguna. Hal ini terlihat dari fakta bahwa mayoritas responden menyatakan akan terus menggunakan aplikasi Wondr by BNI, karena dianggap aman dan dapat dipercaya dibandingkan dengan aplikasi perbankan lainnya. Pengguna juga menyatakan kesediaannya untuk merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain, yang merupakan tanda nyata dari kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap layanan yang ditawarkan. Berdasarkan hal ini, jelaslah bahwa keamanan tidak hanya berfungsi sebagai sistem perlindungan, tetapi juga merupakan faktor kunci dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pengguna perbankan seluler. Hal ini sangat relevan mengingat mahasiswa merupakan generasi digital yang secara aktif menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari mereka.

## DAFTAR REFERENSI

- Fahrudi, Rahimah, & Wahyuningtiyas. (2023). Pengaruh persepsi keamanan terhadap loyalitas penggunaan mobile banking. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Fattah, A., Said, S. B., Hamzah, M., & Yulianto, D. (2025). Pendampingan nasabah KCP Paiton terhadap keamanan dan kemudahan penggunaan Wondr by BNI. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(2), 1267–1272.  
<https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i2.622>
- Fauziah, N., & Madiawati, P. N. (2025). Pengaruh kepercayaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pengguna Wondr by BNI mobile banking dengan kepuasan sebagai variabel intervening.
- Firmansyah, M. A., & Rahmawati, I. (2021). *Perilaku konsumen di era digital: Teori dan implementasi dalam bisnis modern*. Qiara Media.
- Hasan, A. (2024). *Strategi retensi pelanggan era digital: Membangun loyalitas berbasis pengalaman pengguna*. Penerbit Erlangga.
- Indrajit, R. E. (2022). *Manajemen keamanan informasi keuangan digital dan mitigasi risiko siber*. Andi Offset.
- Pratama, I. P. A. (2024). *Teknologi informasi perbankan modern: Enkripsi, big data, dan kecerdasan buatan*. Informatika.

- PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2026). *Wondr by BNI: Atur keuanganmu, jadiin maumu*.
- 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. <https://doi.org/10.56127/ijme.v1i3.293>
- Rondonuwu, C., et al. (2025). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan nasabah pengguna Wondr by BNI melalui citra bank sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi (JMBI)*.
- Rondonuwu, R. G., Mandey, S. L., & Jan, A. H. (2026). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan nasabah pengguna Wondr by BNI melalui citra bank sebagai variabel intervening. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 13(1), 102–114. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v13i1.66990>
- Santoso, B. (2025). *Fintech dan transformasi perbankan digital di Indonesia*. RajaGrafindo Persada.
- Sijabat, R. (2024). Mobile banking adoption: The role of performance and trust. *RISSET Journal*. <https://doi.org/10.37641/riset.v6i2.2115>
- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., Az-zahra, A., & Fitriadi, M. N. (2024). Analisis tingkat kepercayaan nasabah pada keamanan transaksi perbankan melalui mobile banking (M-Banking). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(3), 1566–1581.
- Sudaryono. (2022). *Manajemen pemasaran digital: Perspektif kebutuhan konsumen modern*. Prenadamedia Group.
- Sutikno, T., & Wijaya, H. (2023). *Keamanan siber di era FinTech: Autentikasi, enkripsi, dan perlindungan data privasi*. Universitas Ahmad Dahlan Press.
- Wibowo, A. (2023). *Sistem informasi manajemen perbankan: Kepercayaan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah*. Yayasan Prima Agus Teknik.