

Pengaruh Kualitas Layanan Wondr By Bni Terhadap Kemudahan Bertransaksi Kebutuhan Pembayaran Pendidikan Pada Mahasiswa STEBIS IGM Palembang

Muhammad Rasyid Ridho, Havis Aravik, Fadilla

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email : m.rasyidridho34@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on ease of transactions using the Wondr by BNI application for STEBIS UIGM Palembang students. Digital transaction services are increasingly needed as educational payment activities increase, demanding fast, secure, and efficient processes. This study used a quantitative approach with a sample of 55 respondents selected through purposive sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using simple linear regression, validity tests, reliability tests, t-tests, and the coefficient of determination (R^2). The results showed that all research instruments were valid and reliable. The simple linear regression test showed a positive and significant effect between service quality and ease of transactions, with a t-value of 9.897 and a significance level of $0.000 < 0.05$. The R-square value of 0.649 indicates that 64.9% of the variation in ease of transactions is explained by the service quality of the Wondr application, while the remaining 35.1% is influenced by factors outside this study. The findings indicate that the better the service quality provided by the Wondr app, the greater the level of transaction convenience perceived by students when making educational payments. This research confirms that innovative digital banking services play a crucial role in supporting the effectiveness of educational transactions among students.

Keywords: *Service Quality, Ease of Transaction, Wondr by BNI, Digital Banking, Education.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kemudahan bertransaksi menggunakan aplikasi Wondr by BNI pada mahasiswa STEBIS UIGM Palembang. Layanan transaksi digital semakin dibutuhkan seiring meningkatnya aktivitas pembayaran pendidikan yang menuntut proses cepat, aman, dan efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 55 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Uji

regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kemudahan bertransaksi, dengan nilai t -hitung = 9,897 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R-square sebesar 0,649 menunjukkan bahwa 64,9% variasi kemudahan bertransaksi dijelaskan oleh kualitas layanan aplikasi Wondr, sedangkan 35,1% lainnya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan aplikasi Wondr, maka semakin tinggi pula tingkat kemudahan bertransaksi yang dirasakan mahasiswa dalam melakukan pembayaran pendidikan. Penelitian ini menegaskan bahwa inovasi layanan digital perbankan memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas transaksi pendidikan di kalangan mahasiswa.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kemudahan Bertransaksi, Wondr by BNI, Digital Banking, Pendidikan.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk sektor keuangan dan pendidikan. Digitalisasi layanan keuangan menjadi kebutuhan yang tidak terpisahkan dari aktivitas masyarakat modern, terutama generasi muda yang terbiasa dengan penggunaan teknologi berbasis internet. Mobilitas tinggi dan tuntutan efisiensi mendorong masyarakat beralih ke layanan transaksi digital yang lebih praktis, cepat, dan mudah diakses. Kondisi ini membuat lembaga keuangan dituntut untuk berinovasi dalam menyediakan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan berkelanjutan (Aravik & Hamzani, 2025).

Salah satu bentuk inovasi dalam layanan keuangan digital adalah hadirnya aplikasi mobile banking dan fintech yang dirancang untuk mempermudah proses transaksi tanpa harus datang ke kantor bank (Aravik, 2024). Bank Negara Indonesia (BNI) menjadi salah satu lembaga keuangan yang secara konsisten mengembangkan layanan berbasis digital, salah satunya melalui aplikasi Wondr by BNI. Aplikasi ini diluncurkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan perbankan yang cepat, aman, dan fleksibel. Fitur-fitur seperti pembayaran QRIS, transfer, top-up e-wallet, serta pengelolaan keuangan menjadi keunggulan utama yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut.

Dari sisi pendidikan, digitalisasi sistem pembayaran semakin dibutuhkan seiring meningkatnya aktivitas akademik yang memerlukan transaksi cepat dan akurat. Pembayaran uang kuliah, uang pendaftaran, administrasi, dan kebutuhan akademik lainnya kini banyak dilakukan secara digital. Sistem pembayaran manual dinilai tidak lagi efisien karena berpotensi menimbulkan antrean panjang, risiko kesalahan pencatatan, serta membutuhkan waktu yang lebih lama (Amin & Aravik, 2023). Oleh karena itu, kehadiran aplikasi seperti Wondr by BNI menjadi nilai tambah bagi institusi pendidikan dan mahasiswa dalam mendukung kegiatan finansial sehari-hari.

Namun, meskipun layanan transaksi digital memberikan kemudahan,

pengguna tetap membutuhkan jaminan kualitas layanan yang baik. Aspek seperti kecepatan transaksi, keamanan data, keandalan sistem, dan kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam menentukan apakah aplikasi digital banking benar-benar efektif digunakan (Putri & Aravik, 2024). Jika kualitas layanan aplikasi tidak memenuhi harapan, maka pengguna akan merasa kesulitan dan enggan menggunakannya kembali. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi indikator utama dalam menentukan tingkat kenyamanan pengguna saat bertransaksi.

Mahasiswa sebagai bagian dari generasi digital merupakan kelompok pengguna yang sangat dekat dengan teknologi. Mereka cenderung mencari layanan keuangan yang cepat, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan akademik mereka (Supriyanto, et.al, 2021). Dalam konteks ini, aplikasi Wondr by BNI menjadi solusi yang memungkinkan mahasiswa melakukan berbagai pembayaran secara efisien tanpa harus datang ke loket kampus atau kantor bank. Namun, tingkat pemanfaatannya sangat bergantung pada persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan aplikasi tersebut.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan digital banking memiliki hubungan erat dengan kemudahan bertransaksi pengguna. Dimensi-dimensi kualitas layanan seperti reliability, responsiveness, assurance, dan ease of use terbukti memengaruhi tingkat kenyamanan dan keputusan pengguna dalam melakukan transaksi digital. Hal ini juga berlaku dalam konteks pembayaran pendidikan, di mana mahasiswa membutuhkan aplikasi yang benar-benar mudah digunakan, stabil, dan mampu memproses transaksi tanpa gangguan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI berpengaruh terhadap kemudahan bertransaksi kebutuhan dan pembayaran pendidikan, khususnya pada mahasiswa STEBIS UIGM Palembang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas layanan Wondr dalam mendukung digitalisasi transaksi pendidikan serta menjadi masukan bagi BNI dan institusi pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan digital ke depan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI terhadap kemudahan bertransaksi kebutuhan dan pembayaran pendidikan. Lokasi penelitian berada di STEBIS UIGM Palembang, dengan waktu pelaksanaan pada Maret–April 2025. Populasi penelitian berjumlah 222 mahasiswa, dan sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, sehingga diperoleh 55 responden yang memenuhi kriteria, yaitu mahasiswa aktif dan pernah menggunakan Wondr minimal satu kali untuk transaksi pendidikan.

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert 1–5, sedangkan data sekunder diperoleh melalui literatur buku, jurnal ilmiah, laporan resmi BNI, dan referensi pendukung lainnya. Untuk memastikan kualitas instrumen, dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan standar r -tabel 0,266, dan uji reliabilitas melalui Cronbach's Alpha dengan batas minimal 0,60. Hasilnya menunjukkan bahwa semua item variabel X dan Y dinyatakan valid dan reliabel.

Proses analisis data meliputi beberapa tahap, yaitu uji normalitas untuk memastikan distribusi data, analisis regresi linier sederhana guna mengukur pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kemudahan bertransaksi), serta uji t untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel. Selain itu, dihitung pula koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas layanan dalam menjelaskan variabel kemudahan bertransaksi. Keseluruhan analisis dilakukan menggunakan bantuan software statistik, sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat dan objektif. Tahapan-tahapan ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas layanan Wondr by BNI dalam mendukung transaksi pendidikan mahasiswa.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 55 mahasiswa STEBIS UIGM Palembang. Berdasarkan karakteristik responden yang terdapat pada Tabel 4.1 dalam skripsi, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 31 orang (56,4%), sedangkan laki-laki berjumlah 24 orang (43,6%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi Wondr dalam penelitian adalah perempuan, sehingga persepsi kualitas layanan dan kemudahan bertransaksi didominasi oleh mahasiswa perempuan. Selain itu, berdasarkan Tabel 4.2 dan Tabel 4.3, mayoritas responden berada pada semester akhir dan merupakan pengguna aktif aplikasi Wondr by BNI dalam transaksi pendidikan digital, sehingga data penelitian dianggap relevan untuk dianalisis lebih lanjut.

Instrumen penelitian yang digunakan telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan (X) dan kemudahan bertransaksi (Y) memiliki nilai r -hitung yang lebih besar daripada r -tabel sebesar 0,266, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas layanan adalah 0,874, sedangkan variabel kemudahan bertransaksi sebesar 0,882, yang berarti seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena melebihi batas minimal 0,60. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen konsisten dalam mengukur kedua variabel penelitian

Hasil uji normalitas juga menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat melalui grafik histogram dan Normal P–P Plot yang terdapat dalam BAB IV skripsi, di mana pola data mengikuti garis diagonal dan

tidak menyebar jauh secara ekstrem. Temuan ini mempertegas bahwa analisis regresi linier sederhana dapat digunakan karena asumsi normalitas terpenuhi dengan baik dalam penelitian ini

Analisis regresi linier sederhana yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kemudahan bertransaksi. Berdasarkan hasil SPSS pada Model Summary, diperoleh nilai R-square sebesar 0,649, yang berarti bahwa 64,9% variasi kemudahan bertransaksi mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan aplikasi Wondr by BNI. Sementara itu, sisanya sebesar 35,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kenyamanan mahasiswa dalam menggunakan layanan transaksi pendidikan digital tersebut.

Hasil uji t memperkuat kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kemudahan bertransaksi. Nilai yang diperoleh ialah t-hitung = 9,897, lebih besar dari t-tabel = 2,006, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kemudahan bertransaksi diterima. Persamaan regresi yang dihasilkan dalam penelitian adalah $Y = 4,392 + 0,784X$, yang mengandung makna bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan akan diikuti peningkatan sebesar 0,784 pada tingkat kemudahan bertransaksi pengguna aplikasi Wondr by BNI

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kemudahan bertransaksi pengguna aplikasi Wondr by BNI. Temuan ini sesuai dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu penentu utama dalam penerimaan suatu teknologi oleh pengguna. Dalam skripsi disebutkan bahwa mahasiswa menilai Wondr sebagai aplikasi yang mudah digunakan, responsif, serta mampu menunjang kebutuhan pembayaran pendidikan secara efisien. Hal ini memperkuat konsep bahwa perceived ease of use berkaitan erat dengan kualitas layanan yang baik.

Selain itu, hasil penelitian juga konsisten dengan teori SERVQUAL yang menekankan lima dimensi kualitas layanan: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Aplikasi Wondr dinilai mampu memenuhi aspek keandalan melalui proses transaksi yang cepat dan tepat, serta memberikan jaminan keamanan melalui fitur autentikasi dan enkripsi. Responsivitas layanan juga dinilai baik, terlihat dari kemudahan pengguna mengakses bantuan dan informasi layanan. Dimensi empati dan bukti fisik tercermin dari tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami mahasiswa. Semua aspek ini secara keseluruhan meningkatkan persepsi kemudahan bertransaksi mahasiswa STEBIS UIGM Palembang

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang dikutip dalam skripsi. Misalnya, penelitian oleh Hamzah Ahmad Shofi Daud (2024) yang menemukan bahwa kualitas layanan digital pada aplikasi Wondr memberikan pengaruh signifikan terhadap kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Penelitian lain oleh Rizky Lestari (2023) juga menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi digital banking berkontribusi besar terhadap keputusan pengguna dalam memakai layanan tersebut. Temuan dalam penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa semakin tinggi kualitas layanan digital, maka semakin tinggi pula tingkat kemudahan bertransaksi yang dirasakan pengguna

Secara praktis, temuan ini menunjukkan bahwa Wondr by BNI telah memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam melakukan transaksi pendidikan yang cepat, aman, dan fleksibel. Dengan semakin banyaknya layanan kampus yang beralih ke sistem digital, aplikasi seperti Wondr menjadi sarana penting dalam penyederhanaan proses pembayaran administrasi pendidikan. Kemudahan bertransaksi yang dirasakan mahasiswa menunjukkan bahwa inovasi digital ini membantu mereka menghemat waktu, mengurangi risiko antrean panjang, serta meningkatkan efisiensi administrasi kampus. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa adopsi teknologi perbankan digital di sektor pendidikan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kenyamanan mahasiswa dalam bertransaksi

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kemudahan bertransaksi menggunakan aplikasi Wondr by BNI pada mahasiswa STEBIS UIGM Palembang, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan bertransaksi. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi yang menunjukkan nilai t -hitung = 9,897 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga kualitas layanan terbukti menjadi faktor utama yang meningkatkan kenyamanan dan kemudahan mahasiswa dalam melakukan transaksi pendidikan digital. Selain itu, nilai R -square sebesar 0,649 menunjukkan bahwa 64,9% variasi kemudahan bertransaksi dapat dijelaskan oleh kualitas layanan aplikasi Wondr, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Secara umum, kualitas layanan aplikasi Wondr dinilai baik oleh mahasiswa, terutama pada aspek kecepatan transaksi, keandalan sistem, keamanan, dan kemudahan penggunaan. Seluruh instrumen penelitian juga telah terbukti valid dan reliabel, sehingga data yang dihasilkan akurat untuk menggambarkan persepsi responden. Penelitian ini menguatkan bahwa aplikasi Wondr by BNI mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam melakukan pembayaran pendidikan secara cepat, nyaman, dan efisien. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan yang diberikan aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kemudahan bertransaksi yang dirasakan oleh pengguna.

Daftar Pustaka

- Amanda, F., Putra, R., & Zahara, N. (2019). *Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan digital banking*. Jakarta: Kencana.
- Amin, S. A., & Aravik, H. (2023). Perbandingan Kinerja Karyawan Sebelum dan Setelah Menggunakan Aplikasi SAP (System Application Product In Data Processing) di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1(4), 945-960.
- APJII. (2025). *Laporan Survei Internet Indonesia 2024–2025*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Aravik, H. (2024). Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 3(3), 645-664.
- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2025). *Pembiayaan Syariah: Konsep, Filosofi, dan Implementasi*. Penerbit NEM.
- Daud, M. H. A. S. (2024). *Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kenyamanan penggunaan aplikasi Wondr*. Palembang: Universitas IGM.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Gusni, R., Wibowo, A., & Sari, M. (2023). *Teknologi informasi dalam perkembangan sosial dan ekonomi*. Bandung: Alfabeta.
- Hamzah, M. (2024). *Inovasi layanan digital perbankan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Lestari, R. (2023). *Persepsi kemudahan dan manfaat terhadap penggunaan mobile banking*. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 12(2), 55–64.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, V. M., & Aravik, H. (2024). Analisis Kepatuhan Syariah Terhadap Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia KC Baturaja. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 701-714.
- Qomar, M. (2018). *Metode penelitian kuantitatif untuk ilmu sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahma, A. (2023). *Keamanan transaksi digital dalam aplikasi mobile banking*. Bandung: Media Pustaka.
- Rahmah, S. (2023). *Analisis keamanan dan enkripsi dalam layanan digital banking*. Surabaya: Penerbit Narima.

- Ramadhaniar El Islamy, A., Putri, S., & Yuniar, D. (2023). *Analisis inovasi layanan Wondr by BNI*. Jakarta: Penerbit Mandiri.
- Sari, D. & Wirman, D. (2021). *Teknologi informasi dan dampaknya pada perilaku pengguna digital*. Padang: Andalas Press.
- Shahromi Affandi, F. (2022). *Literasi digital mahasiswa dan penggunaan aplikasi keuangan digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sondakh, F. (2014). Persepsi mahasiswa terhadap literasi digital dalam penggunaan layanan keuangan elektronik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 22–31.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, D., Aravik, H., & Choiriyah, C. (2021). Analisis Perilaku Milenial Dalam Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Era Revolusi 4.0 (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Stebis Igm Palembang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 1(2), 185-192.
- Ulfiani, R. (2023). *Efektivitas penggunaan aplikasi digital banking pada generasi muda*. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi*, 7(1), 41–52.
- Wahyu, E., Putra, D., & Suryani, R. (2025). *Perkembangan mobile banking di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wondr by BNI. (2025). *Laporan resmi penggunaan aplikasi Wondr*. PT Bank Negara Indonesia.