



SKRIPSI

PENGARUH UMUR DAN JENIS KELAMIN PADA PENERIMAAN APLIKASI WONDR BY BNI MENGGUNAKAN UTAUT2

BFINDAH DAMAIRA

NPM 21082010160

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH UMUR DAN JENIS KELAMIN PADA PENERIMAAN
APLIKASI WONDR BY BNI MENGGUNAKAN UTAUT2**


Oleh:
BFINDAH DAMAIRA
NPM. 21082010160

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 10 Maret 2025


Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom
NIP. 198705192018031001


..... (Pembimbing I)

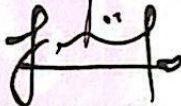
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
NPT. 17119910320052


..... (Pembimbing II)


Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
NIP. 198902252021211001


..... (Ketua Penguji)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199303162019032020


..... (Anggota Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199810202024062002


..... (Anggota Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.
NIP. 196811261994032001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH UMUR DAN JENIS KELAMIN PADA PENERIMAAN
APLIKASI WONDR BY BNI MENGGUNAKAN UTAUT2**

Oleh:
BFINDAH DAMAIRA
NPM. 21082010160

Menyetujui,

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198511242021211003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bfindah Damaira

NPM : 21082010160

Program : Sarjana(S1)

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi 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 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, 13 Maret 2025

Yang Membuat pernyataan



Bfindah Damaira

NPM. 21082010160

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur dan puji kepada Allah SWT, penulis mengucapkan terima kasih atas kesempatan, kesehatan, dan kasih sayang yang diberikan-Nya, yang memungkinkan penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Umur dan Jenis Kelamin terhadap Penerimaan Aplikasi Wondr By BNI dengan Pendekatan UTAUT2”. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Orang tua penulis, Almh. Ibu Fira Ardiati dan Bapak Basuki Widodo, serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan yang tiada henti, yang menjadi sumber inspirasi dalam setiap langkah perjalanan penulis.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom., sebagai dosen wali sejak semester pertama dan pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini, yang telah memberikan waktu, bimbingan, dukungan, nasihat, dan motivasi yang sangat berarti.
3. Bapak Aristas Pratama, S.Kom., M.Kom., sebagai pembimbing II, yang telah memberikan masukan berharga dan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN Jawa Timur, atas kebijakan, dukungan, dan arahan yang diberikan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh dosen Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan yang sangat berharga selama penulis menempuh pendidikan.

6. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi, yang kontribusinya sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini.
7. Sherya Damanda, adik penulis tercinta, yang selalu mendampingi, mendukung, dan menjadi penyemangat dalam perjalanan akademik penulis.
8. Saipul Bahri, yang telah memberikan dukungan dan semangat tanpa henti, serta menjadi sumber motivasi dalam setiap langkah penulis.
9. Teman-teman penulis, Alya Fatin, Salma Nabila, Muhimmatul Arofah, Dinda Adisty, Imamah Nur Fadlilah dan seluruh teman yang selalu menemani dan membantu selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
10. Bintang Nuari, Anisah Herian, dan Byanca Rebecca, sahabat dan teman dekat sejak awal perkuliahan, yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang tak tergantikan.
11. Teman-teman seperbimbingan, atas kerja sama, diskusi, dan ilmu yang telah dibagikan, yang memberikan banyak wawasan baru dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh teman seperjuangan Sistem Informasi 2021, atas kebersamaan, dukungan, dan kerja sama yang telah terjalin selama masa studi.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang sangat berarti selama proses ini. Terima kasih atas segala kontribusi yang telah memperlancar perjalanan penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang konstruktif untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan memberikan kontribusi positif dalam bidang ilmu yang penulis tekuni.

Surabaya, 5 Maret 2024

Penulis

ABSTRAK

Nama : Bfindah Damaira
Judul Skripsi : Pengaruh Umur Dan Jenis Kelamin Pada Penerimaan Aplikasi Wondr By Bni Menggunakan UTAUT2
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faroqi, S.Kom. M.Kom.
2. Arista Pratama, S.Kom. M.Kom.

Kemajuan teknologi informasi mendorong inovasi dalam layanan perbankan digital, termasuk mobile banking. Aplikasi Wondr by BNI dikembangkan untuk mempermudah transaksi keuangan serta menyediakan solusi keuangan komprehensif, seperti perencanaan keuangan, investasi, dan layanan gaya hidup. Penelitian ini mengevaluasi faktor penerimaan teknologi yang mempengaruhi minat dan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi Wondr by BNI, dengan model UTAUT2 yang dimoderasi oleh usia dan jenis kelamin. Analisis dilakukan menggunakan PLS-SEM dengan software SmartPLS 4. Sampel penelitian terdiri dari 452 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling berdasarkan rumus Lameshow. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Social Influence, Hedonic Motivation, Habit, Price Value, dan Perceived Privacy berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention, yang selanjutnya berpengaruh pada Actual Usage. Usia memoderasi hubungan antara Price Value dan Trust terhadap Behavioral Intention, sedangkan jenis kelamin memoderasi hubungan Trust terhadap Behavioral Intention. Temuan ini menunjukkan bahwa adopsi mobile banking bervariasi berdasarkan demografi pengguna. Hasil penelitian ini memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi dan industri perbankan dalam merancang strategi pemasaran serta fitur yang lebih sesuai dengan segmentasi pengguna, guna meningkatkan adopsi dan keterlibatan dalam layanan mobile banking di Indonesia.

Kata Kunci: Mobile Banking, Wondr by BNI, UTAUT2, *Behavioral Intention*, *Actual Usage*, PLS-SEM, Usia, Jenis Kelamin.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Nama : Bfindah Damaira
Judul Skripsi : Pengaruh Umur Dan Jenis Kelamin Pada Penerimaan Aplikasi Wondr By Bni Menggunakan UTAUT2
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faroqi, S.Kom. M.Kom.
2. Arista Pratama, S.Kom. M.Kom.

The rapid advancement of information technology has driven innovation in digital banking services, including mobile banking. Wondr by BNI was developed to facilitate financial transactions and provide comprehensive financial solutions, such as financial planning, investments, and lifestyle services. This study evaluates the factors influencing technology acceptance that affect users' intention and behavior in using Wondr by BNI, employing the UTAUT2 model moderated by age and gender. The analysis was conducted using PLS-SEM with SmartPLS 4 software. The study sample consists of 452 respondents selected through purposive sampling based on Lameshow's formula. The results indicate that Social Influence, Hedonic Motivation, Habit, Price Value, and Perceived Privacy significantly impact Behavioral Intention, which in turn influences Actual Usage. Additionally, age moderates the relationship between Price Value and Trust with Behavioral Intention, while gender moderates the relationship between Trust and Behavioral Intention. These findings suggest that mobile banking adoption varies based on user demographics. The study provides insights for app developers and the banking industry in designing marketing strategies and features that better align with user segmentation, ultimately enhancing adoption and engagement in mobile banking services in Indonesia.

Keywords: UTAUT2, Mobile Banking, Wondr by BNI, *Behavioral Intention*, *Actual Usage*, PLS-SEM, Age, Gender.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Relevansi Sistem Informasi	7
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Penerimaan Pengguna.....	16
2.3 Mobile Banking	17
2.4 Wondr by BNI	18

2.5	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)	19
2.6	Hubungan Umur dengan Penerimaan Teknologi.....	21
2.7	Hubungan Jenis Kelamin dengan Penerimaan Teknologi	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 25

3.1	Alur Penelitian	25
3.2	Studi Observasi	25
3.3	Identifikasi Masalah.....	26
3.4	Studi Literatur	27
3.5	Model Konseptual	28
3.6	Definisi Operasional	29
3.7	Hipotesis Penelitian.....	31
3.7.1	Hubungan Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention	31
3.7.2	Hubungan Effort Expectancy terhadap Behavioral Intention	32
3.7.3	Hubungan Facilitating Conditions terhadap Behavioral Intention	33
3.7.4	Hubungan Social Influence terhadap Behavioral Intention	33
3.7.5	Hubungan Hedonic Motivation terhadap Behavioral Intention	34
3.7.6	Hubungan Price Value terhadap Behavioral Intention	35
3.7.7	Hubungan Habit terhadap Behavioral Intention	35
3.7.8	Hubungan Trust terhadap Behavioral Intention.....	36
3.7.9	Hubungan Perceived Security terhadap Behavioral Intention	36
3.7.10	Hubungan Perceived Privacy terhadap Behavioral Intention	37
3.7.11	Hubungan Behavioral Intention terhadap Behavioral Intention	38
3.8	Sumber Pengumpulan Data.....	38
3.8.1	Data Primer	38
3.8.2	Data Sekunder	38

3.9	Penetapan Populasi dan Sampel	39
3.9.1	Target dan Jumlah Populasi.....	39
3.9.2	Ukuran Sampel	39
3.9.3	Teknik Sampling	40
3.10	Penyusunan Instrumen Kuesioner	41
3.11	Skala Pengukuran	46
3.12	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	46
3.12.1	Uji Validitas.....	47
3.12.2	Uji Reliabilitas.....	53
3.13	Pengolahan dan Analisis Data	54
3.13.1	Statistik Deskriptif.....	54
3.13.2	Statistik Inferensial.....	54
3.14	Penarikan Kesimpulan dan Saran	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Data Demografi responden.....	59
4.1.1	Usia Responden	59
4.1.2	Jenis Kelamin Responden.....	60
4.1.3	Pekerjaan Responden.....	61
4.1.4	Lama Menggunakan Aplikasi.....	61
4.1.5	Fitur yang sering digunakan	62
4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	63
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial	74
4.3.1	Outer Model.....	75
4.3.2	Inner Model	81
4.3.3	Pengujian Hipotesis	83

4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	97
4.4.1	Hubungan Umur dan Jenis Kelamin terhadap <i>Performance Expectancy</i> dalam meningkatkan <i>Behavioral Intention</i>	98
4.4.2	Hubungan Umur dan Jenis Kelamin terhadap <i>Effort Expectancy</i> dalam meningkatkan <i>Behavioral Intention</i>	102
4.4.3	Hubungan Umur dan Jenis Kelamin terhadap <i>Facilitating Condition</i> dalam meningkatkan <i>Behavioral Intention</i>	105
4.4.4	Hubungan Umur dan Jenis Kelamin terhadap <i>Social Influence</i> dalam meningkatkan <i>Behavioral Intention</i>	108
4.4.5	Hubungan Umur dan Jenis Kelamin terhadap <i>Hedonic Motivation</i> dalam meningkatkan <i>Behavioral Intention</i>	112
4.4.6	Hubungan Umur dan Jenis Kelamin terhadap <i>Price Value</i> dalam meningkatkan <i>Behavioral Intention</i>	115
4.4.7	Hubungan Umur dan Jenis Kelamin terhadap <i>Habit</i> dalam meningkatkan <i>Behavioral Intention</i>	120
4.4.8	Hubungan Umur dan Jenis Kelamin terhadap <i>Trust</i> dalam meningkatkan <i>Behavioral Intention</i>	123
4.4.9	Hubungan Umur dan Jenis Kelamin terhadap <i>Perceived Security</i> dalam meningkatkan Behavioral Intention	127
4.4.10	Hubungan Umur dan Jenis Kelamin terhadap <i>Perceived Privacy</i> dalam meningkatkan <i>Behavioral Intention</i>	130
4.4.11	Hubungan Umur dan Jenis Kelamin terhadap <i>Behavioral Intention</i> dalam meningkatkan <i>Actual Usage</i>	134
4.5	Komparasi Hasil dengan Penelitian Terdahulu.....	137
BAB V PENUTUP		141
5.1	Kesimpulan	141
5.2	Saran.....	142

DAFTAR PUSTAKA	145
LAMPIRAN.....	157

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penjelasan Variabel UTAUT 2	20
Tabel 2. 2 Variabel Signifikan Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1. Definisi Operasional	29
Tabel 3. 2 Instrumen Pernyataan.....	41
Tabel 3. 3 Skala Likert	46
Tabel 3. 4 Outer Model	55
Tabel 3. 5 Inner Model.....	56
Tabel 4. 1. Crosstabulation TR1 dengan Usia.....	64
Tabel 4. 2. Crosstabulation TR2 dengan Usia.....	65
Tabel 4. 3. Crosstabulation TR3 dengan Usia.....	66
Tabel 4. 4.Crosstabulation TR4 dengan Usia.....	67
Tabel 4. 5. Crosstabulation TR1 dengan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 6. Crosstabulation TR2 dengan Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 7. Crosstabulation TR3 dengan Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 8. Crosstabulation TR4 dengan Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 9. Statistik Deskriptif	72
Tabel 4. 10. Outer Loading	75
Tabel 4. 11. Nilai AVE	77
Tabel 4. 12. Fornell Larcker Criterion	78
Tabel 4. 13. Cross Loading	79
Tabel 4. 14. Nilai Reliability	80
Tabel 4. 15. R-Square.....	81
Tabel 4. 16. F-Square	82
Tabel 4. 17. Hasil Uji Boostraping Hipotesis	84
Tabel 4. 18. Hasil Uji Multi Group Analysis (MGA) pada Usia	89
Tabel 4. 19. Hasil Uji Multi Group Analysis (MGA) pada Jenis Kelamin.....	89
Tabel 4. 20. Hasil Uji Moderasi	98

Tabel 4. 21. Komparasi Hasil	137
------------------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Penilaian Aplikasi Wondr by BNI pada Google Play store	3
Gambar 1. 2. Pendekatan Manajemen Sistem Informasi	7
Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Wondr by BNI.....	19
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Model Konseptual	29
Gambar 4. 1. Usia Responden.....	59
Gambar 4. 2. Jenis Kelamin Responden	60
Gambar 4. 3. Pekerjaan Responden	61
Gambar 4. 4. Lama Menggunakan Aplikasi	62
Gambar 4. 5. Fitur yang sering digunakan.....	62
Gambar 4. 6. Hasil Uji Bootstraping Hipotesis.....	84

Halaman ini sengaja dikosongkan