



SKRIPSI

EVALUASI FAKTOR PENERIMAAN SUPERAPP WONDR BY BNI MENGGUNAKAN MODEL MODIFIKASI TAM

ARDILLA FIROSYA

NPM 21082010239

DOSEN PEMBIMBING

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

Tri Puspa Rinjeni, 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



SKRIPSI

EVALUASI FAKTOR PENERIMAAN SUPERAPP WONDR BY BNI MENGGUNAKAN MODEL MODIFIKASI TAM

ARDILLA FIROSYA

NPM 21082010239

DOSEN PEMBIMBING

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

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI FAKTOR PENERIMAAN SUPERAPP WONDR BY BNI MENGUNAKAN MODEL MODIFIKASI TAM

Oleh:

ARDILLA FIROSYA

NPM. 21082010239

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 7 Maret 2025

Menyetujui

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

NPT. 171199 10 320052



(Pembimbing I)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19960203 202406 20001



(Pembimbing II)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19810704 2021212 011



(Ketua Penguji)

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19870519 2018031 001



(Anggota Penguji II)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19871015 2022032 005



(Anggota Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.

NIP. 19681126 1994032 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI FAKTOR PENERIMAAN SUPERAPP WONDR BY BNI
MENGUNAKAN MODEL MODIFIKASI TAM**

Oleh:

ARDILLA FIROSYA

NPM. 21082010239

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer



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

NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ardilla Firoosya
NPM : 21082010239
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, 18 Maret 2025
Yang Membuat Pernyataan



Ardilla Firoosya
NPM. 21082010239

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Ardilla Firosha / 21082010239
Judul Skripsi : Evaluasi Faktor Penerimaan *SuperApp Wondr By*
BNi Menggunakan Model Modifikasi TAM
Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

SuperApp wondr by BNi merupakan aplikasi perbankan digital baru sebagai hasil transformasi dari BNi *mobile banking* yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan dan non-keuangan dalam satu platform untuk memberikan pengalaman perbankan digital yang lebih praktis, efisien, dan dipersonalisasi. Transisi dari BNi *mobile* ke *wondr by* BNi sebagai teknologi baru menghadapi tantangan dalam adopsi pengguna. Beberapa tantangan dalam penerapan teknologi, seperti penyesuaian sistem, optimalisasi fitur, dan peningkatan stabilitas layanan, dapat mempengaruhi pengalaman pengguna serta tingkat kepercayaan nasabah.

Skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor penerimaan *SuperApp wondr by* BNi menggunakan model modifikasi TAM. Analisis dilakukan dengan teknik *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM) menggunakan bantuan software SmartPLS 4. Skripsi ini melibatkan 384 responden, yang ditentukan berdasarkan perhitungan rumus *Lamashow* dengan teknik *purposive sampling*.

Hasil skripsi ini menunjukkan bahwa faktor penerimaan aplikasi *wondr by* BNi adalah *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *trust*, dan *reward* yang terbukti signifikan berdasarkan pengujian *path coefficient* dengan $P\text{-values} < 0.05$ dan $T\text{-statistic} \geq 1.96$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kepercayaan, dan insentif yang diberikan memainkan peran penting dalam mendorong adopsi *SuperApp Wondr by* BNi.

Kata kunci : *SuperApp, Wondr by* BNi , *Mobile Banking*, TAM, SEM-PLS

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Ardilla Firoosya / 21082010239
Thesis Title : Evaluation of SuperApp Wondr By BNI Acceptance
Factors Using Modified TAM Model
Advisor : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

SuperApp wondr by BNI is a new digital banking application as a result of the transformation of BNI mobile banking that integrates various financial and non-financial services in one platform to provide a more practical, efficient, and personal digital banking experience. The transition from BNI mobile to wonder by BNI as a new technology faces challenges in user adoption. Several challenges in implementing technology, such as system adjustments, feature optimization, and increasing service stability, can affect user experience and consumer trust levels.

This thesis aims to trigger the acceptance factor of Whatsapp wonder by BNI using the modified TAM model. The analysis was carried out using the Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM) technique using the assistance of SmartPLS 4 software. This thesis involved 384 respondents, which were determined based on the Lameshow formula calculation with a purposive sampling technique.

The results of this thesis show that the factors of acceptance of the Wondr application by BNI are perceived ease of use, perceived benefits, trust, and rewards which are proven to be significant based on path coefficient testing with P -values < 0.05 and T -statistics ≥ 1.96 . These results indicate that ease of use, perceived benefits, trust, and incentives provided play an important role in encouraging the adoption of Whatsapp Wondr by BNI.

Keywords: *SuperApp, Wondr by BNI, Mobile Banking, TAM, SEM-PLS*

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala kesempatan, kesehatan, serta kasih sayang yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Evaluasi Faktor Penerimaan SuperApp Wondr by BNI Menggunakan Model Modifikasi TAM"** berkat limpahan rahmat dan izin-Nya. Dokumen skripsi ini disusun sebagai bagian dari persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan luar biasa, baik dalam bentuk doa, semangat, maupun bantuan. Oleh karena itu, sebagai bentuk apresiasi, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghormatan secara khusus kepada:

1. Ibu Hafilah dan Bapak Sarpan, kedua orang tua tercinta yang tiada henti memberikan doa, cinta, dan dukungan dalam setiap langkah perjalanan penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Juga kepada saudara kandung saya, Asri Wulan Sari dan Putri Ayu Sarfila, serta seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa menjadi penyemangat selama perjuangan skripsi ini.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku dosen promotor sekaligus dosen pembimbing I, yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu berharga kepada penulis di setiap tahap proses penyusunan skripsi ini, sehingga seluruh laporan skripsi ini terselesaikan.
3. Ibu Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan terus mendampingi dan mengarahkan penulis hingga skripsi ini terselesaikan.
4. Bapak Dhian Satria Yudha Kartika, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali, yang telah memotivasi dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku koordinator program studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, atas perannya dalam mendukung kelancaran studi penulis.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi, yang telah dengan tulus memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
7. Para responden penelitian, yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
8. Sahabat terbaik, yaitu Puteri Zawaliya Munarwi dan Aninda Maghfiratul Navila, terimakasih atas tawa, dukungan, dan semangat yang tak pernah putus diberikan kepada penulis.
9. Teman-teman tercinta, yaitu NPM 21082010215, 21082010242, 21082010237, 21082010153, 21082010137, dan teman-teman anggota penghuni Tridi Kost, terimakasih atas tawa, dukungan, dan semangat yang tak pernah putus diberikan kepada penulis.
10. Teman-teman seperbimbingan, atas kerjasama, diskusi, dan ilmu, yang telah memberikan banyak wawasan baru kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh teman seperjuangan Sistem Informasi 2021, atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh studi.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah banyak memberikan banyak bantuan dan dukungan yang tak ternilai kepada penulis selama proses ini. Terima kasih atas segala kebaikan dan kontribusi yang telah memperlancar perjalanan penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis memahami bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh sebab itu, masukan serta kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan guna meningkatkan kualitas dan kesempurnaan karya tulis ini. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga laporan ini tetap dapat manfaat, baik bagi pembaca secara umum maupun bagi penulis khususnya.

Surabaya, Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Relevansi SI.....	6
1.7. Sistematika Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Faktor	16
2.2.2 <i>SuperApp</i>	16
2.2.3 <i>Mobile Banking</i>	17
2.2.4 Bank Negara Indonesia (BNI).....	18
2.2.4.1 Visi dan Misi.....	18
2.2.4.2 Struktur Organisasi	19

2.2.5 Aplikasi wondr by BNI.....	19
2.2.6 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	22
2.2.7 Model Modifikasi TAM	24
2.2.8 SEM-PLS (<i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square</i>)	
26	

BAB III 29

METODOLOGI PENELITIAN..... 29

3.1 Alur Penelitian Skripsi.....	29
3.2 Identifikasi Masalah.....	29
3.3 Studi Literatur	30
3.4 Penyusunan Model Konseptual	31
3.5 Hipotesis Penelitian	32
3.5.1 Rumusan Hipotesis Variabel <i>Perceived Ease of use (PE)</i> ...	32
3.5.2 Rumusan Hipotesis Variabel <i>Perceived Risk (PR)</i>	33
3.5.3 Rumusan Hipotesis Variabel <i>Security (S)</i>	33
3.5.4 Rumusan Hipotesis Variabel <i>Reward (R)</i>	34
3.5.5 Rumusan Hipotesis Variabel <i>Perceived Usefulness (PU)</i>	35
3.5.6 Rumusan Hipotesis Variabel <i>Trust (T)</i>	35
3.6 Populasi dan Sampel.....	35
3.6.1 Sumber Pengumpulan Data	35
3.6.2 Populasi	36
3.6.3 Sampel	37
3.6.4 Teknik Sampling	38
3.6.5 Skala Likert	38
3.7 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	39
3.7.1 Definisi Operasional Variabel	39
3.7.2 Instrumen Pernyataan	40
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	44
3.8.1 Uji Validitas	44
3.8.2 Uji Reabilitas	48
3.9 Penyebaran Kuesioner	49
3.10 Pengolahan dan Analisis Data	49

3.10.1	Analisis Deskriptif	49
3.10.2	Analisis Inferensial	49
3.11	Kesimpulan dan Saran.....	52
BAB IV		53
HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Data Demografi Responden	53
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.3	Responden Berdasarkan Provinsi.....	54
4.1.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.1.5	Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi ...	57
4.1.6	Responden Berdasarkan Fitur yang Paling Sering Digunakan	57
4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	58
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of use</i> (PE)....	58
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	60
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i> (PR).....	61
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i> (T).....	63
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Security</i> (S)	64
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Reward</i> (R)	65
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i> (BI)	67
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial.....	69
4.3.1	Outer Model	69
4.3.2	Inner Model.....	73
4.3.3	Pengujian Hipotesis	76
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	80
4.4.1	Hubungan <i>Perceived Ease of use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	81
4.4.2	Hubungan <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Trust</i>	82
4.4.3	Hubungan <i>Security</i> terhadap <i>Trust</i>	84
4.4.4	Hubungan <i>Reward</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i>	86
4.4.5	Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i>	88

4.4.6	Hubungan <i>Perceived Ease of use</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i>	90
4.4.7	Hubungan <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i> ..	91
4.4.8	Hubungan <i>Security</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i>	94
4.4.9	Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioural Intention</i>	96
BAB V		99
PENUTUP		99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Aplikasi wondr by BNI	2
Gambar 1. 2 Pemetaan Manajemen Sistem Informasi	6
Gambar 1. 3 Hubungan TAM dengan bidang lainnya	7
Gambar 2. 1 Logo Bank Negara Indonesia	18
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia.....	19
Gambar 2. 3 Aplikasi wondr by BNI	20
Gambar 2. 4 Tiga aspek keuangan wondr by BNI	20
Gambar 2. 5 Rangkaian wondr by BNI.....	21
Gambar 2. 6 Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	22
Gambar 2. 7 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) [45]	24
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	29
Gambar 3. 2 Permasalahan Aplikasi wondr by BNI	30
Gambar 3. 3 Model Konseptual Modifikasi TAM [14]	31
Gambar 4. 1 Hasil <i>BootStraping</i>	77

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2. 2 Definisi Variabel TAM	23
Tabel 3. 1 Skala Likert	38
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3. 3 Instrumen Pernyataan.....	41
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ease of use</i>	45
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	45
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Risk</i>	46
Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel <i>Trust</i>	46
Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel <i>Security</i>	47
Tabel 3. 9 Uji Validitas Variabel <i>Reward</i>	47
Tabel 3. 10 Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	47
Tabel 3. 11 Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 3. 12 <i>Rule of Thumb Outer Model</i> [104]	50
Tabel 3. 13 Kriteria Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	51
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	54
Tabel 4. 3 Provinsi Responden.....	54
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden	56
Tabel 4. 5 Lama Penggunaan Aplikasi.....	57
Tabel 4. 6 Fitur yang sering dipakai dalam aplikasi.....	57
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of use</i>	59
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Ease of use</i>	59
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban variabel <i>Perceived Usefulness</i>	60
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	61
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i>	62
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i>	62
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	63
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Trust</i>	64
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Security</i>	64
Tabel 4. 16 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Security</i>	65

Tabel 4. 17 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Reward</i>	66
Tabel 4. 18 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Reward</i>	66
Tabel 4. 19 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	67
Tabel 4. 20 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	68
Tabel 4. 21 <i>Outer Loading</i>	69
Tabel 4. 22 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	70
Tabel 4. 23 Nilai <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>).....	71
Tabel 4. 24 Nilai <i>Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion</i>	72
Tabel 4. 25 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	73
Tabel 4. 26 Hasil <i>R-Square</i>	73
Tabel 4. 27 Hasil <i>F-Square</i>	74
Tabel 4. 28 Hasil Uji Multikolineritas <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	75
Tabel 4. 29 Hasil Uji Hipotesis.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Model Acuan Utama	115
Lampiran 2 Acuan Intrumen Penelitian	116
Lampiran 3 Surat Keterangan Izin Penelitian	118
Lampiran 4 Formulir Kuesioner	120
Lampiran 5 Hasil Pra Kuesioner	127
Lampiran 6 Bukti Penyebaran Kuesioner	128
Lampiran 7 Hasil <i>Outer Loading</i>	129
Lampiran 8 Hasil <i>Construct Reliability dan Validity</i>	129
Lampiran 9 <i>Cross Loading</i>	130
Lampiran 10 Hasil Fornell-Lacker Criterion	130
Lampiran 11 R-Square	131
Lampiran 12 F-Square	131
Lampiran 13 Nilai VIF	131
Lampiran 14 Hasil Boostapping	132
Lampiran 15 Path Coefficients	132

Halaman ini sengaja dikosongkan