

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI WONDR DI JABODETABEK

ARNELIA RIMARTA KUSUMA



PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI WONDR DI JABODETABEK” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Desember 2025

Arnelia Rimarta Kusuma
K1401211017

@Hak cipta milik IPB University



ABSTRAK

ARNELIA RIMARTA KUSUMA. Faktor-faktor yang Memengaruhi Penerimaan Pengguna Aplikasi Wondr di Jabodetabek. Dibimbing oleh ASEP TARYANA dan FUAD WAHDAN MUHIBUDDIN.

Persaingan *mobile banking* di Indonesia semakin ketat, dengan lebih dari 50% transaksi ritel dilakukan secara digital (Bank Indonesia, 2024). BNI meluncurkan aplikasi Wondr pada Juli 2024, namun tingkat penggunaannya masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik perilaku pengguna Wondr, menganalisis persepsi pengguna, mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi Wondr, serta merumuskan implikasi manajerial bagi pengembang aplikasi. Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Data dikumpulkan melalui survei menggunakan teknik *purposive sampling*, lalu dianalisis menggunakan SEM-PLS dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Wondr adalah perempuan Generasi Z, berstatus mahasiswa, berpendidikan sarjana, dan berdomisili di DKI Jakarta. Selain itu, *performance expectancy* dan *effort expectancy* terbukti berpengaruh terhadap *behavioral intention*, serta *behavioral intention* berpengaruh terhadap *use behavior*. Temuan ini mengindikasikan bahwa manfaat dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama dalam mendorong adopsi aplikasi Wondr. Oleh karena itu, pengembang Wondr perlu memprioritaskan perbaikan bug kritis, penyederhanaan fitur transaksi, penyediaan panduan interaktif, pengembangan layanan bantuan 24 jam, serta personalisasi fitur guna meningkatkan pengalaman dan intensi penggunaan pengguna.

Kata kunci: *Mobile banking, consumer behavior, UTAUT, SEM-PLS, technology acceptance*

ABSTRACT

ARNELIA RIMARTA KUSUMA. Factors Influencing User Acceptance of the Wondr Application in the Greater Jakarta Area. Supervised by ASEP TARYANA and FUAD WAHDAN MUHIBUDDIN.

Digital banking in Indonesia has expanded rapidly, with over 50% of retail transactions conducted digitally (Bank Indonesia, 2024), intensifying competition among mobile banking services. In response, BNI launched Wondr in July 2024, yet its adoption remains relatively low. This study examines factors influencing Wondr user acceptance using the UTAUT model. Data were collected through a purposive survey and analyzed using SEM-PLS and descriptive analysis. The results show that most users are Generation Z female undergraduate students in DKI Jakarta. Performance expectancy and effort expectancy significantly influence behavioral intention, which in turn affects usage behavior. These findings indicate that perceived usefulness and ease of use are the primary drivers of Wondr adoption, highlighting the need to improve system reliability, simplify features, enhance user guidance, customer support, and personalization.

Keywords: *Mobile banking, consumer behavior, UTAUT, SEM-PLS, technology acceptance*



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2025 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI WONDR DI JABODETABEK

ARNELIA RIMARTA KUSUMA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Ir. Popong Nurhayati M.M.
- 2 Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M.

Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Memengaruhi Penerimaan Pengguna Aplikasi Wondr di
Jabodetabek

Nama : Arnelia Rimarta Kusuma
NIM : K1401211017

@Hak cipta milik IPB University

Pembimbing 1:

Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M.

Pembimbing 2:

Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi., M.M.

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 197711262008122001

Disetujui oleh



Diketahui oleh



Tanggal Ujian:
3 Desember 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, “Faktor-faktor yang Memengaruhi Penerimaan Pengguna Aplikasi Wondr di Jabodetabek” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Bisnis, Fakultas Sekolah Bisnis, IPB University. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Rimarta, Ibunda Erna, serta Kakak Naufal tercinta, yang dengan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak pernah putus, senantiasa menjadi sumber kekuatan dan penopang langkah penulis dalam setiap proses yang dijalani.
2. Bapak Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M. dan Bapak Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
3. Shasya Putri yang senantiasa hadir menemani dan memberi dukungan dalam setiap fase kehidupan penulis, baik di masa mudah maupun sulit, serta setia kebersamaan seluruh proses perjalanan penulis sejak masa sekolah hingga bangku perkuliahan.
4. Ismail Sakha Al Raafi, yang senantiasa menemani serta memberikan dukungan kepada penulis selama proses bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Teman-teman terbaik dan seluruh pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan bagi kita semua.

Bogor, Desember 2025

Arnelia Rimarta Kusuma



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Mobile Banking</i>	7
2.2 Perilaku Konsumen dalam Adopsi Teknologi	8
2.3 <i>The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	9
2.4 Penelitian Terdahulu	12
2.5 Kerangka Pemikiran	13
III METODE	16
3.1 Waktu dan Tempat	16
3.2 Jenis dan Sumber Data	16
3.3 Metode Pengumpulan Data	16
3.4 Teknik Penentuan Responden	16
3.5 Skala Penelitian & Pengukuran	18
3.6 Metode Pengolahan & Analisis Data	18
3.7 Operasional Variabel Penelitian	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Wondr	25
4.2 <i>Pilot Study</i>	26
4.3 Analisis Karakteristik Pengguna Wondr	28
4.4 Analisis Persepsi Pengguna terhadap Wondr	31
4.5 Hasil Analisis SEM-PLS Pengguna Wondr	39
4.6 Implikasi Manajerial	51
V SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Saran	55
LAMPIRAN	61
RIWAYAT HIDUP	62



DAFTAR TABEL

1	Ulasan pengguna Wondr pada <i>app store</i>	4
2	Penelitian Terdahulu	12
3	Skor Skala Likert	18
4	Variabel dan Indikator Penelitian	20
5	Hasil uji validitas <i>test pilot</i>	27
6	Hasil uji reliabilitas <i>pilot test</i>	27
7	Karakteristik Responden	28
8	Data distribusi perilaku pengguna.	30
9	Frekuensi jawaban <i>performance expectancy</i>	31
10	Frekuensi jawaban <i>effort expectancy</i>	33
11	Frekuensi jawaban <i>social influence</i>	34
12	Frekuensi jawaban <i>Facilitating Condition</i>	35
13	Frekuensi hasil jawaban <i>behavioral intention</i>	36
14	Frekuensi jawaban <i>use behavior</i>	37
15	Hasil analisis deskriptif	38
16	Hasil <i>indicator loading</i>	40
17	Hasil AVE variabel	41
18	Hasil uji Fornell-Larcker Criterion	42
19	Hasil uji <i>cross loading</i>	42
20	Hasil uji reliabilitas	43
21	Uji <i>inner model</i>	43
22	Hasil uji <i>f-square</i>	44
23	Hasil uji <i>path coefficient</i>	46
24	Hasil indikator terbesar	52

DAFTAR GAMBAR

25	Bank dengan aset terbesar di Indonesia.	1
26	Distribusi pengguna <i>mobile banking</i> 7 bank terbesar di Indonesia.	2
27	Model UTAUT	10
28	Kerangka Penelitian.	15
29	Model Penelitian	23
30	Logo Wondr	25
31	Hasil Perhitungan SEM-PLS	41

DAFTAR LAMPIRAN

32	Lampiran 1 Hasil Perhitungan SMART PLS (<i>Path coefficient</i>)	61
33	Lampiran 2 Hasil Perhitungan <i>Outer loading</i>	61