JURNAL SISTEM INFORMASI TGD
Volume 4, Nomor 4, Juli 2025, Hal 1037-1044
P-ISSN : 2828-1004 ; E-ISSN : 2828-2566
https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsi

Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi wondr by BNI Menggunakan Metode UTAUT 2

Delpi Putri Hafizah[1], Reni Aryani[2], Yolla Noverina[3]
[1,2,3] Sistem Informasi, Universitas Jambi
Email: [1]delpiputri.h@gmail.com, [2]reniaryani@unja.ac.id, [3]yollanoverina@unja.ac.id
Email Penulis Korespondensi: delpiputri.h@gmail.com

Abstrak
Transformasi digital di sektor perbankan mendorong lembaga keuangan untuk mengadopsi teknologi yang mendukung layanan berbasis aplikasi. Salah satu inovasi tersebut adalah wondr by BNI, yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi wondr by BNI dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 2. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yaitu pegawai BNI Kantor Cabang Utama Jambi, Tenaga Alih Daya (TAD) dan nasabah dengan teknik *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan SmartPLS 4 melalui pengujian outer model, inner model, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi hedonis dan kebiasaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi, sedangkan kebiasaan juga berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan. Variabel lain seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, nilai harga, dan keamanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa adopsi aplikasi lebih dipengaruhi oleh kesenangan pengguna dan rutinitas yang terbentuk, daripada oleh faktor teknis maupun sosial.
Kata Kunci: Aplikasi Perbankan, Penerimaan Pengguna, Smart PLS, UTAUT 2, Wondr by BNI.

Abstract
Digital transformation in the banking sector encourages financial institutions to adopt technologies that support application-based services. One such innovation is wondr by BNI, designed to improve transaction efficiency and user convenience. This study aims to analyze the factors influencing the acceptance of the wondr by BNI application by applying the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2 methode. A descriptive quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 100 respondents outsourcing, employees of the BNI Main Branch Office in Jambi and customers using accidental sampling techniques. The data were analyzed using SmartPLS 4 through outer model testing, inner model evaluation, and hypothesis testing. The results indicate that hedonic motivation and habit significantly influence the intention to use the application, while habit also significantly affects actual usage behavior. Other variables, including performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, price value, and security, show no significant effect. These findings suggest that the adoption of the application is more influenced by user enjoyment and routine habits rather than technical or social factors.
Keywords*: Banking Application, User Acceptance, SmartPLS, UTAUT 2, wondr by BNI.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Salah satu inovasi digital yang paling menonjol dalam industri perbankan adalah layanan mobile yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan yang cepat dan fleksibel melalui perangkat seluler. Keberadaan layanan ini tidak hanya meningktkan efisiensi dan kenyamanan, tetapi juga memperluas jangkauan layanan perbankan ke wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh kantor cabang, sehingga mendorong inklusi keuangan [1].

Sebelum hadirnya layanan digital, nasabah harus melakukan transaksi secara langsung dikantor cabang, mesin ATM atau loket pembayaran yang memerlukan tenaga, waktu dan ketergantungan jam operasional. Namun, dengan kemajuan teknologi digital, perbankan mengalami transformasi yang signifikan melalui hadirnya layanan berbasis teknologi informasi seperti internet banking, dompet digital, dan mobile banking yang menawarkan fleksibilitas waktu dan tempat serta sustem keamanan yang terus ditingkatkan. Salah satu inovasi terbaru dalam layanan digital perbankan adalah peluncuran aplikasi wondr by BNI oleh Bank Negara Indonesia (BNI) pada 5 Juli 2024. Aplikasi ini dirancng untuk memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan secara digital. Namun demikian, meskipun aplikasi wondr by BNI dikembangkan dengan tujuan memberikan pengalaman perbankan digital yang lebih baik, masih terdapat sejumlah permasalahan teknis yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini memperkuat pandangan bahwa implementasi teknologi tidak hanya ditentukan kecanggihan fitur yang ditawarkan, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan penggunaan oleh pengguna itu sendiri [2].

Untuk menjelaskan perilaku penggunaan dalam menerima dan menggunakan teknologi, telah dikembangkan berbagai model konseptual antara lain *Techonology Acceptance Model* (TAM), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Task Technology Fit* (TTF), *Delone and McLean IS Success Model, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *serta Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 2. Diantara model-model tersebut, UTAUT 2 dianggap paling relevan dalam konteks konsumen karena mampu menjelaskan penerimaan teknologi secara lebih komprehensif melalui tujuh variabel utama yaitu *performace expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*,

JURNAL SISTEM INFORMASI TGD
Volume 4, Nomor 4, Juli 2025, Hal 1037-1044
P-ISSN : 2828-1004 ; E-ISSN : 2828-2566
https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsi

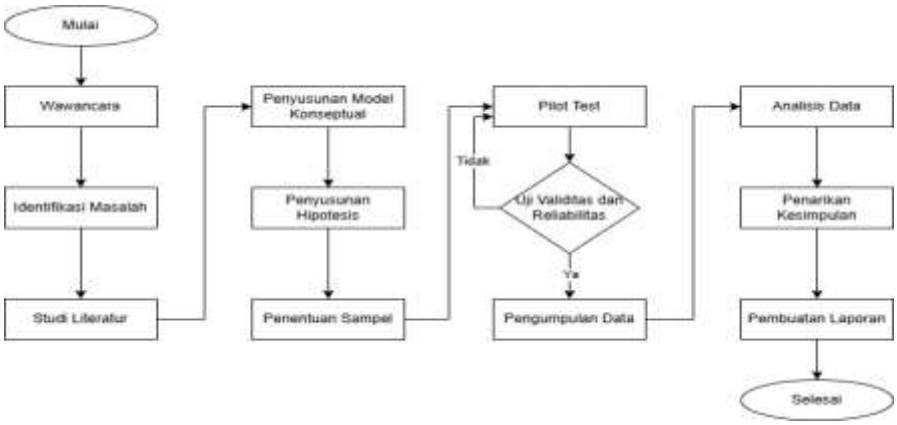
facilitating conditions, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* [3]. Selain itu, melihat pentingnya perlindungan data dan keamanan transaksi dalam ekosistem digital, maka penelitian ini juga menambahkan variabel eksternal yaitu security. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bashir [4] dan Coraline [5] menunjukkan seluruh variabel dalam model UTAUT 2 berpengaruh positif terhadap niat dan perilaku penggunaan teknologi secara individu. Namun belum banyak penelitian mengenai aplikasi wondr by BNI dengan menambahkan variabel security sebagai faktor analisis. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi wondr by BNI.

Penelitian ini menganalisis pengaruh delapan variabel, yakni tujuan variabel utama dari UTAUT 2 dan variabel eksternal berupa security terhadap *behavioral intention* dan *use behavior*. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan adopsi teknologi dalam konteks yang berfokus pada aplikasi wondr by BNI yang merupakan sebuah inovasi digital yang baru diluncurkan dan belum banyak dikaji, serta penambahan variabel security yang bertujuan untuk memberikan pemahaman terhadap dinamika penerimaan teknologi digital di sektor perbankan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Pada penelitian ini memerlukan beberapa alur yang akan mempengaruhi terjadinya penelitian yang akan dijelaskan sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek penelitian [6]. Sampel merupakan bagian penting dari anggota populasi yang dipilih dan terlibat dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode *non-probability sampling* yaitu dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yang merupakan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Pemilihan lokasi dan respoden dilakukan secara sengaja sesuai dengan tujuan penelitian yaitu di BNI Kantor Cabang Utama Jambi. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *lemeshow*, hal ini dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terhingga. Jumlah sampel yang dihitung dengan tingkat kesalahan 10% didapatkan dengan jumlah 100 responden. Berikut rumus perhitungan yang digunakan.

$$\boldsymbol{n = \frac{z^2.P.(1-P)}{d^2}} \quad (7)$$

Keterangan :
n : jumlah sampel
z : skor z pada tingkat kepercayaan 95% = 1,96
P : maksimal estimasi : 50% = 0,5
d : tingkat kesalahan : 10% = 0,1

Maka :

$$\boldsymbol{n = \frac{1,96^2.0,5.(1-0,5)}{0,1^2}}$$

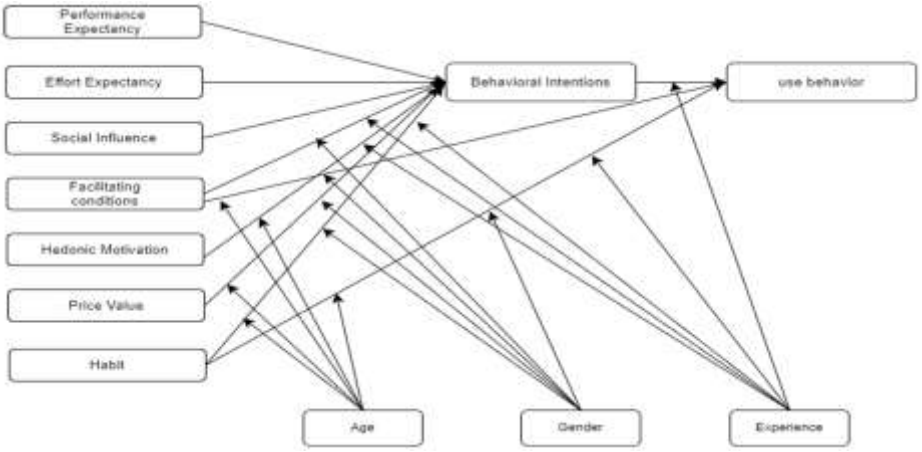
$$\boldsymbol{n = \frac{0,9604}{0.1^2}}$$

$$\boldsymbol{n = 96,04 \approx 100}$$

JURNAL SISTEM INFORMASI TGD
Volume 4, Nomor 4, Juli 2025, Hal 1037-1044
P-ISSN : 2828-1004 ; E-ISSN : 2828-2566
https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsi

2.3 *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 2

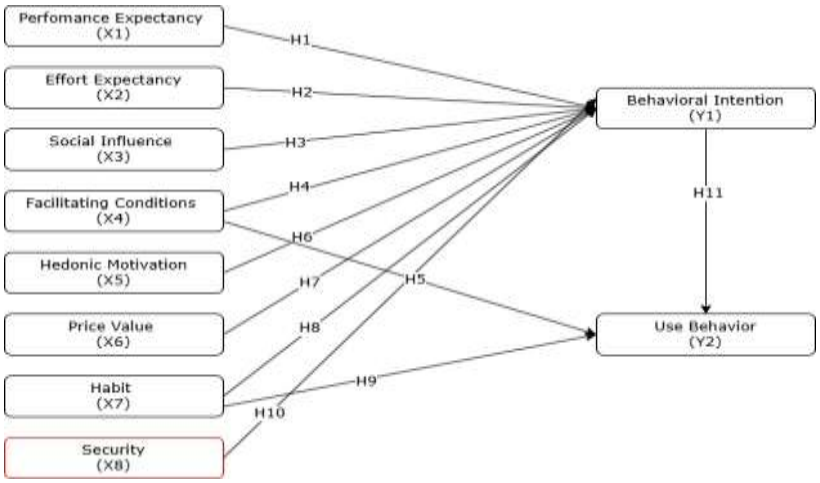
Unified Theory Acceptance and Use of Technology merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi [3]. UTAUT terbukti lebih berhasil dalam menjelaskan niat perilaku menggunakan teknologi dibandingkan dengan kedelapan teori lain, yang terbukti tingkat keberhasilan UTAUT yang mencapai 70% [8]. UTAUT 2 memiliki 8 variabel yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit, behavioral intention* dan *use behavior* yang dimoderasikan oleh *age*, *gender* dan *experience*.



Gambar 2. Variabel UTAUT 2

2.3.1 Model Konseptual Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel moderator dalam model asli UTAUT 2 yang dikembangkan oleh Venkatesh tidak digunakan dalam penelitian ini karena penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap pengguna [9]. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Aprilisa [10] menunjukkan bahwa nilai hasil uji hipotesis dengan variabel moderator usia dan jenis kelamin cenderung menurun dan menjadi lebih kecil. Selanjutnya, penelitian oleh Risqiana Dewi [11] menyatakan bahwa usia dan pengalaman tidak memiliki pengaruh terhadap variabel independen dan dependen. Adapun model konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 3. Model Konseptual Penelitian

Berdasarkan model konseptual diatas maka dijelaskan adapun hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. H1: *performance expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*
2. H2: *effort expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*
3. H3: *sosial influence* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*
4. H4: *facilitating conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*
5. H5: *facilitating conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap *use behavior*

JURNAL SISTEM INFORMASI TGD
Volume 4, Nomor 4, Juli 2025, Hal 1037-1044
P-ISSN : 2828-1004 ; E-ISSN : 2828-2566
https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsi

6. H6: *hedonic motivation* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*
7. H7: *price value* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*
8. H8: *habit* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* .
9. H9: *habit* memiliki pengaruh signifikan terhadap *use behavior*
10. H10: *security* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*
11. H11: *behavioral intention* memiliki pengaruh signifikan terhadap *use behavior*

2.4 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu, analisis deskriptif dan analisis SEM-PLS.

a. Analisis deskriptif adalah analisis data yang dilakukan dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul [12].
b. Analisis SEM-PLS berbertujuan untuk menguji antar variabel dengan melihat apakah ada hubungan atau pengaruh antar variabel tersebut. Analisis SEM-PLS dilakukan melalui tiga tahap, yaitu model pengukuran (*outer model*), model struktural (*inner model*) dan pengujian hipotesis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data penelitian yang dilakukan dengan cara *offline* di BNI Kantor Utama Jambi di Jl. Dr. Sutomo, No. 20 Jambi. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket atau formulir kepada 100 responden. Banyaknya pertanyaan yang diajukan sebanyak 30, dimana pertanyaan terdiri 10 variabel yaitu *performace expectancy* (3 pertanyaan), *effort expectancy* (3 pertanyaan), *social influence* (3 pertanyaan), *facilitating condition* (3 pertanyaan), *hedonic motivation* (3 pertanyaan), *price value* (3 pertanyaan), *habit* (3 pertanyaan), *security* (3 pertanyaan), *behavioral intention* (3 pertanyaan), dan *use behavior* (3 pertanyaan).

3.2 Responden penelitian

Adapun responden dalam penelitian ini adalah Tenaga Alih Daya (TAD), pegawai Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Utama Jambi dan nasabah.

3.3 Analisis Data

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu, analisis deskriptif dan analisis SEM-PLS.

3.3.1 Analisis deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk menjelaskan evaluasi variabel penelitian dengan menggunakan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Pada penelitian ini untuk mengukur penerimaan aplikasi wondr by BNI melalui hasil analisis deskriptif menggunakan ketentuan interval dengan skala 4 tingkatan skala pengukuran dengan rumus interval sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} = \frac{4-1}{4} = \frac{3}{4} = 0{,}75 \quad (9)$$

Rata-rata skor pengukuran variabel mengacu pada jumlah kategori yaitu 4 kategori dengan skor terendah 1,00 dan skor tertinggi 4,00. Sehingga didapat interval yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Sangat Kurang Baik : 1,00 – 1,75
b. Kurang Baik : >1,75 – 2,50
c. Baik : >2,50 – 3,25
d. Sangat Baik : >3,25 – 4,00

Hasil analisis deskriptif terhadap variabel penelitian ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Indikator	n	Persentase Jawaban				Mean
			STS	TS	S	SS	
Performance Expectancy (PE)	PE1	100	0%	0%	62%	38%	3,48
	PE2		0%	0%	53%	47%	
	PE3		0%	0%	42%	58%	
Effort Expectancy (EE)	EE1	100	0%	0%	31%	69%	3,72
	EE2		0%	0%	26%	74%	
	EE3		0%	0%	28%	72%	
Social Influence (SI)	SI1	100	0%	1%	70%	29%	3,43
	SI2		0%	1%	60%	39%	
	SI3		0%	0%	36%	64%	

JURNAL SISTEM INFORMASI TGD
Volume 4, Nomor 4, Juli 2025, Hal 1037-1044
P-ISSN : 2828-1004 ; E-ISSN : 2828-2566
https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsi

Facilitating Conditions (FC)	FC1	100	0%	0%	43%	57%	3,59
	FC2		0%	0%	40%	60%	
	FC3		0%	0%	41%	59%	
Hedonic Motivation (HM)	HM1	100	0%	0%	24%	76%	3,80
	HM2		0%	0%	17%	83%	
	HM3		0%	0%	20%	80%	
Price Value (PV)	PV1	100	0%	0%	51%	49%	3,56
	PV2		0%	0%	49%	51%	
	PV3		0%	0%	31%	69%	
Habit (H)	H1	100	0%	0%	59%	41%	3,64
	H2		0%	0%	27%	73%	
	H3		0%	0%	22%	78%	
Security (S)	S1	100	0%	0%	43%	57%	3,48
	S2		0%	0%	63%	37%	
	S3		0%	0%	50%	50%	
Behavioral Intention (BI)	BI1	100	0%	0%	30%	70%	3,74
	BI2		0%	0%	24%	76%	
	BI3		0%	0%	25%	75%	
Use Behavior (UB)	UB1	100	0%	0%	25%	75%	3,77
	UB2		0%	0%	25%	75%	
	UB3		0%	0%	19%	81%	

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai mean >3,35. Hal ini menandakan bahwa indikator dari seluruh variabel penelitian masuk dalam kategori sangat baik.

3.3.2 Analisis Outer Model dan Inner Model

a. Outer Model (uji validitas dan reliabilitas)

Menurut Ghozali yang disitasi oleh Loindong [14] menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas terdiri dari validitas konvergen (loading factor dan *average variance extracted*) dan validitas diskriminan (*cross loading* dan *fornell-lacker criteria*). Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen dan dianggap valid apabila setiap indikator memiliki nilai *loading factor* > 0,7 [15]. Namun, *loading factor* yang bernilai 0,5-0,6 masih dapat diterima dan dikatakan valid [16]. Untuk nilai AVE > 0,5.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian [17]. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *composite realiability* (> 0,7) dan *cronbach's alpa* (> 0,6).

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	*Loading Factor*	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpa	Keterangan
Performance Expectancy	PE1	0.817	0,631	0,834	0,775	Valid dan Reliabel
	PE2	0.636				
	PE3	0.906				
Effort Expectancy	EE1	0.782	0,686	0,867	0,771	Valid dan Reliabel
	EE2	0.843				
	EE3	0.858				
Sosial Influence	SI1	0.553	0,507	0,739	0,725	Valid dan Reliabel
	SI2	0.524				
	SI3	0.970				
Facilitating Condition	FC1	0.842	0,791	0,919	0,867	Valid dan Reliabel
	FC2	0.907				
	FC3	0.918				
Hedonis Motivation	HM1	0.812	0,734	0,892	0,818	Valid dan Reliabel
	HM2	0.892				
	HM3	0.864				
Price Value	PV1	0.788	0,656	0,850	0,791	Valid dan Reliabel
	PV2	0.716				
	PV3	0.914				
Habit	H1	0.506	0,580	0,798	0,639	Valid dan Reliabel
	H2	0.875				
	H3	0.849				
Security	S1	0.823	0,654	0,848	0,744	

JURNAL SISTEM INFORMASI TGD
Volume 4, Nomor 4, Juli 2025, Hal 1037-1044
P-ISSN : 2828-1004 ; E-ISSN : 2828-2566
https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsi

Variabel	Indikator	*Loading Factor*	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpa	Keterangan
	S2	0.668				Valid dan Reliabel
	S3	0.915				
Behavioral intention	BI1	0.899	0,821	0,932	0,891	Valid dan Reliabel
	BI2	0.883				
	BI3	0.936				
Use Behavior	UB1	0.911	0,804	0,925	0,878	Valid dan Reliabel
	UB2	0.883				
	UB3	0.894				

b. Inner Model (R-Square)

R-Square bertujuan untuk mengukur nilai variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen, dimana semakin tinggi nilai R-Square maka semakin baik prediski dari model penelitian. Ketentuan nilai R-Square dijelaskan Ghozali [14] bahwa nilai R-Square dikategorikan kuat jika lebih dari 0,75, moderat (sedang) jika lebih dari 0,50 tetapi lebih rendah dari 0,75 dan berinilai lemah jika lebih dari 0,25 tetapi lebih rendah dari 0,50. Adapun hasil dari R-Square adalah sebagai berikut:

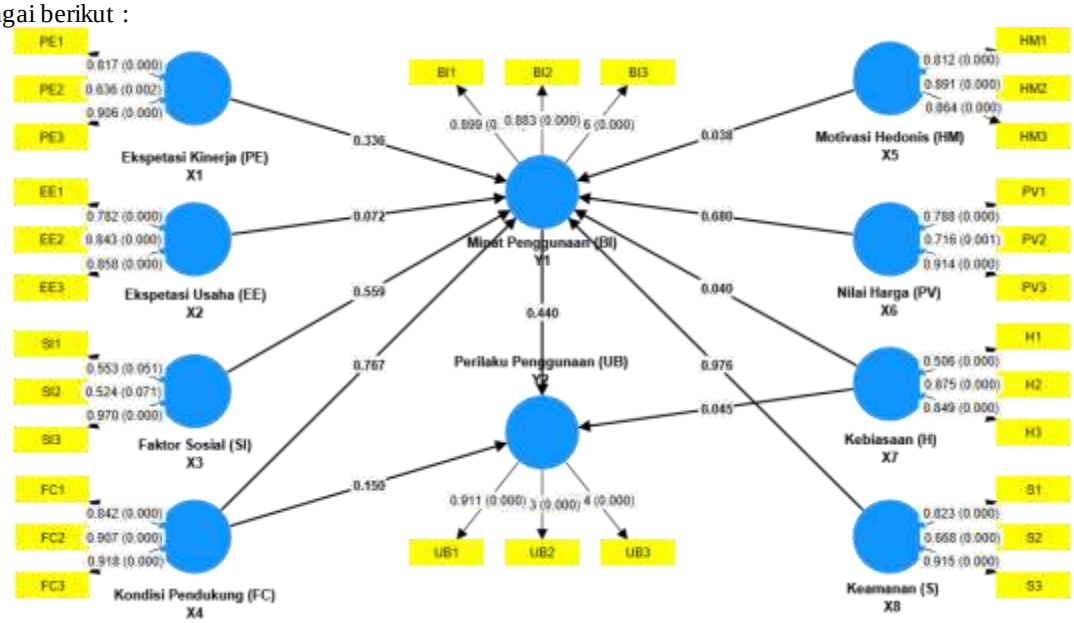
Tabel 3. Hasil Uji R-Square

Variabel	R-Square	Keterangan
Behavioral Intention	0,468	Lemah
Use Behavior	0,258	Lemah

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa nilai R-Square dari behavioral intention memiliki nilai 0,468 maka dapat diartikan bahwa variabel behavioral intention dapat dijelaskan oleh variabel performace expectancy, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, *habit*, dan *security* sebesar 46,8% sehingga dapat dikategorikan lemah dan sisanya 52,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam model. Variabel *use behavior* dapat dijelaskan oleh variabel *behavioral intention* sebesar 25,8% sehingga dapat dikategorikan lemah dan sisanya 74,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model.

c. Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dilihat dari tingkat signifikansi hubungan antar variabel. Tingkat signifikansi hubungan antar variabel dapat dilihat dari nilai t-statistik yang didapat dari hasil *bootstrapping*. Adapun hasil dari uji hipotesis adalah sebagai berikut :



Gambar 4. Hasil Uji Hipotesis

JURNAL SISTEM INFORMASI TGD
Volume 4, Nomor 4, Juli 2025, Hal 1037-1044
P-ISSN : 2828-1004 ; E-ISSN : 2828-2566
https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsi

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	T-tabel	T-statistik	P-value	Keterangan
H1: PE -> BI	1,96	0,962	0,336	Ditolak
H2: EE -> BI	1,96	1,798	0,072	Ditolak
H3: SI -> BI	1,96	0,585	0,559	Ditolak
H4: FC -> BI	1,96	0,297	0,767	Ditolak
H5: FC -> UB	1,96	1,441	0,150	Ditolak
H6: HM -> BI	**1,96**	**2,075**	**0,038**	**Diterima**
H7: PV -> BI	1,96	0,412	0,680	Ditolak
H8: H -> BI	**1,96**	**2,059**	**0,040**	**Diterima**
H9: H -> UB	**1,96**	**2,006**	**0,045**	**Diterima**
H10: S -> BI	1,96	0,030	0,976	Ditolak
H11: BI -> UB	1,96	0,772	0,440	Ditolak

Berdasarkan hasil olah data, menunjukkan hasil hipotesis yang telah dilakukan dengan metode bootstrapping yang dijelaskan dengan melihat tingkat signifikansi pengaruh hubungan antar variabel yaitu dengan melihai nilai t-statistik. Apabila nilai t-statistik > t-tabel dengan tingkat signifikansi p-value <0,05 maka hasil dinyatakan signifikan atau diterima. P-value merupakan besarnya peluang yang diamati pada uji statistik. Pada penelitian ini, dari 11 hipotesis yang diajukan terdapat 3 hipotesis yang diterima dan sebanyak 8 hipotesis yang ditolak. Adapun hipotesis yang diterima adalah sebagai berikut :

1. H6: hedonic motivation berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention.

   Hasil ini menunjukkan bahwa hedonic motivation berperan penting dalam mendorong niat pengguna untuk menggunakan aplikasi. Artinya, semakin menyenangkan pengalaman menggunakan aplikas maka semakin besar niat pengguna untuk terus menggunakan.
2. H8: habit berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention

   Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna telah terbiasa menggunakan aplikasi cenderung memiliki intensi yang tinggi untuk terus menggunakannya.
3. H9: habit berpengaruh signifikan terhadap use behavior

   Hasil ini menunjukkan bahwa semakin terbiasa sesorang menggunakan aplikasi maka semakin besar kemungkinan ia akan terus menggunakannya secara nyata.

Adapun hipotesis yang ditolak adalah sebagai berikut :

1. H1: Performance expenctancy tidak berpengaruh signifikan terhadap behavioral Intention
2. H2: Effort expectancy tidak berpengaruh signifikan terhadap behavioral Intention
3. H3: Social influence tidak berpengaruh signifikan terhadap behavioral Intention
4. H4: Facilitating conditions tidak berpengaruh signifikan terhadap behavioral Intention
5. H7: Price value tidak berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention
6. H10: Security tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*

   Faktor-faktor seperti *performance expenctancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *price value*, dan *security* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku. Hal ini bisa terjadi karena pengguna lebih dipengaruhi oleh aspek emosional (seperti kesenangan dan kebiasaan) dibandingkan faktor rasional atau teknis.
7. H5: *Facilitating conditions* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*

   Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa pengguna sudah memiliki akses dan kemampuan teknis yang memadai, sehingga faktor ini tidak menjadi penentu utama.
8. H11: *Behavioral intention* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*

   Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa meskipun seseorang memiliki niat untuk menggunakan aplikasi, hal tersebut tidak selalu terwujud dalam tindakan nyata, kemungkinan karena faktor eksternal atau kebiasaan yang lebih kuat pengaruhnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi wondr by BNI berada pada kategori sangat baik. Mayoritas responden, yang merupakan Tenaga Alih Daya (TAD), pegawai Bank Negara Indonesia (BNI) dan nasabah yang menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Dari sebelas hipotesis yang diuji, hanya tiga yang diterima, yaitu hubungan antara *hedonic motivation* dan *habit* terhadap *behavioral intention*, serta *habit* terhadap *use behavior*. Sementara itu, variabel lainnya seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *price value*, *security*, dan *behavioral intention* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerimaan pengguna terhadap aplikasi

wondr by BNI lebih dominan dipengaruhi oleh faktor *habit* dan *hedonic motivation*, yang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih sebesar-besarnya kepada orang tua, dosen pembimbing, BNI Kantor Cabang Utama Jambi, serta teman-teman yang mendukung proses pelaksanaan penelitian dan penyelesaian skripsi. Ucapan terima kasih kepada 100 responden yang telah bersedia meluangkan waktu serta tenaganya dengan membantu proses pengumpulan data dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. Inka *Et Al.*, "Penerapan Wondr By Bni Dalam Meningkatkan Layanan Kepada Nasabah Bank Negara Indonesia," Vol. 13, No. 7, Pp. 1–10, 2024.

[2] Dan A. K. P. H. Abdullah, "Keberhasilan Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Di Kecamatan Pondok Kelapa Bengkulu Tengah," *Proceeding Natl. Conf. Account. Financ.*, Vol. 5, Pp. 381–394, 2023, Doi: 10.20885/Ncaf.Vol5.Art44.

[3] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, And X. Xu, "Consumer Acceptance And Use Of Information Technology: Extending The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology," *Mis Q. Manag. Inf. Syst.*, Vol. 36, No. 1, Pp. 157–178, 2012, Doi: 10.2307/41410412.

[4] N. A. Ainul Bashir, "Penerapan Model Utaut 2 Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan Siortu," *Elinvo (Electronics, Informatics, Vocat. Educ.*, Vol. 5, No. 1, Pp. 42–51, 2020, Doi: 10.21831/Elinvo.V5i1.30636.

[5] B. M. Caroline, *Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Aplikasi Service Desk (Sasd)*. 2018.

[6] P. D. Sugiyono, "Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D," *Penerbit Cv. Alf. Bandung*, Vol. 225, No. 87, Pp. 48–61, 2017.

[7] M. Rofiudin, M. Shabry, And N. Juniarsa, "Pengaruh Harga Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia Pasca Covid 19 Di Malang Raya," *J. Ilmu-Ilmu Sos.*, Vol. 19, No. 2, P. 2022, 2022.

[8] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, And F. D. Davis, "User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View," *Mis Q. Manag. Inf. Syst.*, Vol. 27, No. 3, Pp. 425–478, 2003, Doi: 10.2307/30036540.

[9] S. Rahmayuni, D. R. Indah, M. A. Firdaus, And A. Wedhasmara, "Analisis Faktor Penerimaan Dan Penggunaan Linkedin Menggunakan Model Utaut 2," *J. Teknol. Sist. Inf. Dan Apl.*, Vol. 7, No. 1, Pp. 165–175, 2024, Doi: 10.32493/Jtsi.V7i1.37750.

[10] S. Aprilisa, S. Samsuryadi, And S. Sukemi, "Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Model Utaut 2 Dan Eucs Pada Sistem Informasi Akademik," *J. Media Inform. Budidarma*, Vol. 5, No. 3, P. 1124, 2021, Doi: 10.30865/Mib.V5i3.3074.

[11] D. F. Risqiana Dewi, D. J. Ardianing Kusuma, And D. P. Rakhmadani, "A Nalisis Minat Dan Perilaku Penggunaan E - Commerce Shopee Menggunakan Metode Unified Theory Of Utaut 2," *J. Fasilkom*, Vol. 13, No. 02, Pp. 293–298, 2023, Doi: 10.37859/Jf.V13i02.5549.

[12] M. A. Saharah, "Analisis Penerimaan Terhadap Penggunaan Aplikasi Dompet Digital Indonesia (Dana) Di Kota Jambi Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam)." Universitas Jambi, 2022.

[13] T. Puspitasari, A. Kusumawati, And S. Sujarwoto, "Aplikasi Model Delone And Mclean Untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Di Universitas Brawijaya," *J. Sist. Inf. Bisnis*, Vol. 10, No. 1, Pp. 94–104, 2020, Doi: 10.21456/Vol10iss1pp94-104.

[14] A. S. G. Loindong, B. Tewal, And G. M. Sendow, "Pengaruh Locus Of Control Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Kantor Satpol-Pp Kota Tomohon)," *J. Emba J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis Dan Akunt.*, Vol. 11, No. 4, Pp. 110–121, 2023, Doi: 10.35794/Emba.V11i4.51021.

[15] S. Nurhalizah, G. Kholijah, And Z. Gusmanely, "Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square Pada Kinerja Pegawai Pt. Bank Pembangunan Daerah Jambi," *Indones. J. Appl. Stat.*, Vol. 6, No. 2, P. 125, 2024, Doi: 10.13057/Ijas.V6i2.78921.

[16] H. Hamdan And Nurul Rizka, "The Influence Of Trust, Service Quality, Product Quality And Promotion In Shaping Repurchase Intention In Xl Axiata Providers," *J. Law, Polit. Humanit.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 71–87, 2021, Doi: 10.38035/Jlph.V1i2.65.

[17] Fadhil Taufiq Sudibyo And Indira Rachmawati, "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyality Melalui Customer Statisfaction Pada Raindear Coffee & Kitchen Bogor," *E-Proceeding Manag.* , Vol. 10, No. 2, Pp. 791–797, 2023.

[18] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Spss 23*. 2016.