

**ANALISIS NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNAAN WONDR BY
BNI MENGGUNAKAN *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat
Sarjana Sistem Informasi



Gabriela Prima Gratia

NPM: 201710580

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNAAN WONDR BY BNI MENGGUNAKAN METODE
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL

yang disusun oleh

Gabriela Prima Gratia

201710580

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 17 Desember 2024

| | | Keterangan |
|--------------------|---|------------------|
| Dosen Pembimbing 1 | : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. | Telah Menyetujui |
| Dosen Pembimbing 2 | : Dr.FI. Spty Rahayu, ST., M.Kom. | Telah Menyetujui |
| Tim Penguji | | |
| Penguji 1 | : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. | Telah Menyetujui |
| Penguji 2 | : Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng. | Telah Menyetujui |
| Penguji 3 | : Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M. | Telah Menyetujui |

Yogyakarta, 17 Desember 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Gabriela Prima Gratia
NPM : 201710580
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Niat Keberlanjutan Penggunaan Wondr by BNI
Menggunakan *Expectation Confirmation Model*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 30 November 2024

Yang menyatakan,



Gabriela Prima Gratia

201710580

PRAKATA

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat atas segala rahmat, kasih, kekuatan, petunjuk, pertolongan dan pendampingan yang tak henti - hentinya diberikan kepada penulis selama proses penulisan Tugas Akhir, sehingga semua langkah dan fase penulisan ini berjalan sesuai dengan kehendakNya. Perjalanan penulisan Tugas Akhir ini tak luput dari adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka dari penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tuaku tercinta, Mama dan Papa yang dengan segala cinta, doa, dukungan, kepercayaan, dan semangat yang begitu besar dari mereka sehingga penulis dapat bertahan dan mampu untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir sebagai bentuk tanggung jawab dan cinta kepada segala hal yang sudah Mama dan Papa lakukan selama hidup penulis,
2. Diriku sendiri, yang sudah mampu bertahan dan bangkit lagi dari ketertinggalan yang sempat dialami untuk kembali semangat dalam melanjutkan perjalanan panjang yang masih perlu dilalui didepan,
3. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. dan Ibu Dr. Flourensia Spty Rahayu S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan dan bantuan yang diberikan kepada penulis selama proses penulisan,
4. Valerya, Tika, Meilisa, Olin, Albe, Sojo, Ricat, dan teman - teman lainnya yang tidak bisa disebutkan. Terimakasih atas segala bantuan, motivasi, semangat yang diberikan selama pengerjaan Tugas Akhir,
5. Kepada seluruh pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu - persatu, atas segala bantuan dan motivasi yang membuat penulis dapat melalui proses penulisan Tugas Akhir ini dengan lancar sampai akhir.

Dengan penuh rasa syukur, penulis berharap agar penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian – penelitian selanjutnya, dan dengan senang hati menerima kritik dan saran yang dapat berguna bagi penelitian ini.

Yogyakarta, 30 November 2024



Gabriela Prima Gratia
201710580

INTISARI

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, mempengaruhi beragam aspek kehidupan masyarakat. Salah satu bidang yang terpengaruh adalah bidang perbankan. Contoh pengaruh teknologi di bidang tersebut adalah adanya inovasi melalui aplikasi *mobile banking*. Beragam instansi perbankan mengembangkan *mobile banking* mereka masing – masing dengan menawarkan keunggulannya. Hal tersebut juga dilakukan oleh Bank BNI melalui aplikasi Wondr by BNI. Namun, dengan adanya banyak pilihan *mobile banking*, dapat membuat nasabah berpindah dari satu aplikasi ke aplikasi lainnya. Maka, pihak BNI perlu mempertahankan kepuasan pengguna agar memiliki niat untuk menggunakan Wondr by BNI secara berkelanjutan. Sehingga, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Model penelitian yang digunakan adalah *Expectation Confirmation Model (ECM)* dan terdapat lima hipotesis yang diajukan. Jumlah data yang didapatkan sebanyak 150 data responden melalui penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan SEM-PLS dengan aplikasi Smart PLS. Hasil dari penelitian ini adalah kelima hipotesis yang diajukan diterima dan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan melalui variabel *Perceived Usefulness, Confirmation, Satisfaction, dan IS Continuance Intention*.

Kata Kunci : Niat Penggunaan Berkelanjutan; Wondr by BNI; *Expectation Confirmation Model*; SEM-PLS

ABSTRACT

The rapid development of technology is influencing various aspects of people's lives. One of the fields affected is the banking sector. An example of technological impact in this field is the innovation of mobile banking applications. Various banking institutions have developed their own mobile banking platforms, each offering its own advantages. This is also done by Bank BNI through the Wondr by BNI app. However, with so many mobile banking options available, customers may switch from one app to another. Therefore, BNI needs to maintain user satisfaction to encourage the intention to use Wondr by BNI sustainably. This research was conducted to identify the factors that influence the intention of continued usage. The research model used is the Expectation Confirmation Model (ECM), and five hypotheses were proposed. A total of 150 respondent data was collected through a questionnaire survey. The collected data was then processed using SEM-PLS with the Smart PLS application. The results of this study indicate that all five proposed hypotheses were accepted and have a positive and significant effect through the variables of Perceived Usefulness, Confirmation, Satisfaction, and IS Continuance Intention.

Keywords : *Continuance Intention; Wondr by BNI; Expectation Confirmation Model; SEM-PLS*

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN | iii |
| PRAKATA | iv |
| INTISARI..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Batasan Masalah | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.6 Bagan Keterkaitan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Studi Sebelumnya | 6 |
| 2.2 Dasar Teori | 10 |
| 2.2.1 Niat Penggunaan Berkelanjutan | 10 |
| 2.2.2 Wondr by BNI | 10 |
| 2.2.3 Expectation Confirmation Model (ECM) | 10 |
| 2.3 Pembangunan Hipotesis | 12 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 15 |
| 3.1 Tahapan Penelitian | 15 |
| 3.1.1 Studi Literatur | 16 |
| 3.1.2 Penentuan Metode Penelitian dan Perumusan Hipotesis..... | 16 |
| 3.1.3 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian | 18 |
| 3.1.4 Penyusunan Kuesioner..... | 20 |
| 3.1.5 Pengumpulan Data Penelitian..... | 22 |
| 3.1.6 Pengolahan dan Analisa Data | 23 |
| 3.1.7 Penarikan Kesimpulan..... | 24 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 25 |
| 4.1 Demografi Responden | 25 |
| 4.1.1 Jenis Kelamin..... | 25 |
| 4.1.2 Usia..... | 26 |
| 4.1.3 Frekuensi Penggunaan Wondr by BNI dalam seminggu..... | 26 |
| 4.2 Analisis Data..... | 27 |
| 4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 28 |
| 4.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>) | 33 |
| 4.2.3 Interpretasi Hasil Pengujian <i>Outer Model</i> | 35 |
| 4.2.4 Interpretasi Hasil Pengujian <i>Inner Model</i> | 35 |

| | |
|--|-----------|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 40 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 40 |
| 5.2 Saran | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA | 41 |
| TABEL REVISI..... | 45 |
| LAMPIRAN | 46 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| Tabel 3. 1 Perbandingan ECM dengan Model Penelitian Sejenis..... | 16 |
| Tabel 3. 2 Pertanyaan Penelitian..... | 20 |
| Tabel 3. 3 Tabel Skala Likert | 22 |
| Tabel 4. 1 Tabel Nilai Loading Factor..... | 28 |
| Tabel 4. 2 Tabel Nilai AVE | 29 |
| Tabel 4. 3 Tabel Nilai Fornell-Larcker Criterion | 30 |
| Tabel 4. 4 Tabel Nilai Cross Loading | 31 |
| Tabel 4. 5 Tabel Nilai Composite Reliability | 32 |
| Tabel 4. 6 Tabel Nilai Cronbach's Alpha | 32 |
| Tabel 4. 7 Tabel Nilai R-square | 33 |
| Tabel 4. 8 Tabel Hasil Uji Hipotesis..... | 34 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------------|---|----|
| Gambar 1. 1 | Bagan Keterkaitan..... | 5 |
| Gambar 2. 1 | Gambar Model Metode ECM..... | 11 |
| Gambar 3. 1 | Tahapan Penelitian | 15 |
| Gambar 3. 2 | Inner dan Outer Model pada PLS-SEM | 23 |
| Gambar 4. 1 | Demografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 25 |
| Gambar 4. 2 | Demografi Responden berdasarkan Usia | 26 |
| Gambar 4. 3 | Demografi Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan Wondr by BNI dalam seminggu | 27 |
| Gambar 4. 4 | Model Penelitian..... | 28 |