

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT
PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP SIKAP
PENGGUNAAN APLIKASI WONDR BNI

SKRIPSI



Nama : Ibnu Solikhol Huda
NIM : 43122110055

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT
PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
SIKAP PENGGUNAAN APLIKASI WONDR BNI**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : Ibnu Solikhoh Huda
NIM : 43122110055

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS MERCU
BUANA JAKARTA
2026**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ni:

Nama : Ibnu Solikhol Huda

NIM : 43122110055

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia menerima sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiarisme (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Agustus 2026



Ibnu Solikhol Huda
NIM. 43122110055

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : IBNU SHOLIKHOL HUDA
NIM : 43122110055
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT PENGGUNAAN
 DAN KEPERCAYAAN TERHADAP SIKAP PENGGUNAAN APLIKASI WONDR
 BNI
Hasil Pengecekan Turnitin : 19%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **19%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 21 September 2026

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/21/0000001492/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ibnu Sholikhoh Huda
NIM : 43122110055
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT
PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP SIKAP
PENGGUNAAN APLIKASI WONDR BNI

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 21 Agustus 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Febrina Mahliza, S.E., M.Si

NIDN/NUPTK: 0301029001

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

NIDN/NUPTK: 0307036901



Dudi Permana, Ph.D

NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-09266829



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Perkembangan layanan perbankan digital mendorong bank untuk menghadirkan aplikasi yang mampu memenuhi kebutuhan transaksi nasabah secara cepat, mudah, dan aman. Wondr by BNI merupakan aplikasi perbankan digital yang dikembangkan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Sikap penggunaan menjadi faktor penting dalam menilai penerimaan pengguna terhadap aplikasi perbankan digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, dan kepercayaan terhadap sikap penggunaan aplikasi Wondr by BNI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Wondr by BNI yang berdomisili di DKI Jakarta. Sampel penelitian berjumlah 115 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,283, *t-statistics* sebesar 4,527, dan *p-values* sebesar 0,000. Manfaat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,310, *t-statistics* sebesar 4,310, dan *p-values* sebesar 0,000. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,399, *t-statistics* sebesar 4,757 dan *p-values* sebesar 0,000. Nilai *R-Square* sebesar 0,736 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, dan kepercayaan mampu menjelaskan sikap penggunaan sebesar 73,6%. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepercayaan merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap sikap penggunaan aplikasi Wondr by BNI.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Manfaat Penggunaan, Sikap Penggunaan, Wondr by BNI

ABSTRACT

The development of digital banking services encourages banks to provide applications that are able to meet customers' transaction needs quickly, easily, and securely. Wondr by BNI is a digital banking application developed by PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. to improve service quality and user experience. Usage attitude is an important factor in assessing user acceptance of digital banking applications. This research aims to analyze the effect of perceived ease of use, perceived usefulness, and trust on the usage attitude of the Wondr by BNI application. This study used a quantitative approach with a survey method. The population in this study consisted of Wondr by BNI application users domiciled in DKI Jakarta. The research sample consisted of 115 respondents selected using purposive sampling. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 4. The results show that perceived ease of use has a positive and significant effect on usage attitude, with a path coefficient of 0.262, t-statistics of 3.763, and p-values of 0.000. Perceived usefulness has a positive and significant effect on usage attitude, with a path coefficient of 0.287, t-statistics of 4.210, and p-values of 0.000. Trust has a positive and significant effect on usage attitude, with a path coefficient of 0.295, t-statistics of 4.139, and p-values of 0.000. The R-Square value of 0.736 indicates that perceived ease of use, perceived usefulness, and trust are able to explain usage attitude by 73.6%. This research concludes that trust is the most dominant factor influencing the usage attitude of the Wondr by BNI application.

Keywords: *Attitude Toward Use, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Trust, Wondr by BNI*

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan aplikasi Wondr BNI”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Febrina Mahliza S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adrianssyah, M.Eng., selaku Rektor Kampus Universitas Mercu Buana yang telah memberikan arahan dan kebijakan akademik sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Dr. Nurul Hidayah, MSi, Ak., selaku Dekan Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan arahan dan kebijakan akademik sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik
3. Dudi Permana, Ph. D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan arahan dan kebijakan akademik sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik

4. Seluruh Dosen Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan.
5. Staf Administrasi Fakultas dan Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah membantu kelancaran administrasi akademik selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
6. Kedua orang tua dan keluarga, yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan, yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, Desember 2025

Ibnu Sholikhhol Huda

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ibnu Sholikhhol Huda
NIM : 43122110055
Fakultas/Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
MANFAAT PENGGUNAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP SIKAP
PENGGUNAAN APLIKASI WONDR BNI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 September 2026

Yang menyatakan,



(Ibnu Sholikhhol Huda)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR HASIL UJI TURNITIN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
1. Kontribusi Praktis	9
2. Kontribusi Teoritis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka	12
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2. Perilaku Konsumen.....	14
3. Sikap Penggunaan Aplikasi	20
4. Kemudahan Penggunaan.....	23
5. Manfaat Penggunaan.....	29
6. Kepercayaan.....	35
B. Penelitian Terdahulu	40

C. Kerangka Pemikiran	47
D. Pengembangan Hipotesis.....	48
1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI.....	48
2. Pengaruh Manfaat Penggunaan terhadap Sikap Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI.....	49
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Sikap Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	52
B. Desain Penelitian	52
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	53
1. Definisi Variabel	53
2. Operasionalisasi Variabel.....	55
D. Skala Pengukuran Variabel.....	57
E. Populasi dan Penentuan Sampel	57
1. Populasi Penelitian.....	57
2. Sampel Penelitian.....	58
F. Metode Pengumpulan Data	59
G. Metode Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Lokasi atau Obyek Penelitian	65
B. Analisis Data	67
C. Pembahasan	88
1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Penggunaan Wondr by BNI	88
2. Pengaruh Manfaat Penggunaan terhadap Sikap Penggunaan Wondr by BNI.....	91
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Sikap Penggunaan Wondr by BNI.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Pengguna dan Nilai Transaksi Aplikasi Wondr by BNI.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	56
Tabel 3. 2 Skala Likert	57
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	68
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan.....	71
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Manfaat Penggunaan.....	72
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	73
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Sikap Penggunaan.....	74
Tabel 4. 6 Nilai <i>Outer Loading</i>	76
Tabel 4. 7 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	77
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	79
Tabel 4. 9 Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker)</i>	80
Tabel 4. 10 Uji <i>Discriminant Validity</i> HTMT	81
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Internal Consistency Reliability</i>	82
Tabel 4. 12 Nilai <i>R-Square</i>	83
Tabel 4. 13 Nilai <i>Predictive Relevance</i>	84
Tabel 4. 14 Nilai <i>Effect Size</i>	84
Tabel 4. 15 Hasil Uji Pengaruh Langsung antar Variabel	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 4. 1 Wondr BNI	66
Gambar 4. 2 <i>Outer Model</i>	75
Gambar 4. 3 <i>Inner Model</i>	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Informed Consent</i>	104
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Variabel Kemudahan Penggunaan.....	105
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian Variabel Manfaat Penggunaan	106
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian Variabel Kepercayaan	107
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Variabel Sikap Penggunaan	108
Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian.....	109
Lampiran 7. Pengolahan Data Penelitian	124

