

**ANALISIS PENGARUH MODEL UTAUT 2, *TRUST*, DAN
PERCEIVED RISK TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
PADA APLIKASI BYOND BY BSI**

NIDA AULIYAH

1707621075



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi &
Bisnis Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF UTAUT 2 MODEL, TRUST, AND
PERCEIVED RISK ON BEHAVIORAL INTENTION IN THE
BYOND BY BSI APPLICATION***

NIDA AULIYAH

1707621075



***This Thesis is Prepared as One of the Requirements for Obtaining a
Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics and
Business, State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2025***

ABSTRAK

Nida Auliyah, Pengaruh Model UTAUT 2, Trust, dan Perceived Risk Terhadap Behavioral Intention Pada Aplikasi Byond by BSI, Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI, dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). Aplikasi ini merupakan salah satu inovasi digital yang dikembangkan oleh BSI guna meningkatkan layanan perbankan secara digital. Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form kepada 290 responden yang merupakan nasabah BSI sekaligus pengguna aplikasi Byond by BSI. Penelitian menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, termasuk statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis. Pengolahan data dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 30. Hasil dari analisis menunjukkan bahwa semua variabel yang diteliti, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *habit*, *trust*, dan *perceived risk* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* atau minat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Byond by BSI.

Kata Kunci: UTAUT 2, Trust, Perceived Risk, Behavioral Intention

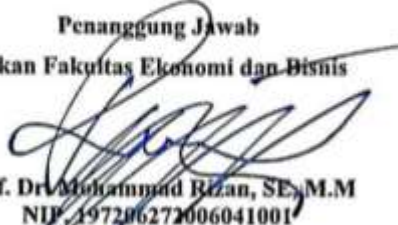
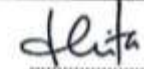
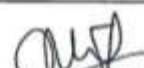
ABSTRACT

Nida Auliyah, Analysis of The Effect of UTAUT 2 Model, Trust, and Perceived Risk on Behavioral Intention In The Byond By BSI Application, Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025

Customers in using the Byond by BSI application, using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) approach. This application is one of the digital innovations developed by BSI to improve digital banking services. The data in this study were obtained from primary data collected directly through a Google Form questionnaire distributed to 290 respondents who are BSI customers and users of the Byond by BSI application. The study employed a non-probability sampling method with purposive sampling technique, where respondents were selected based on specific criteria relevant to the research objectives. Data analysis was conducted through several stages, including descriptive statistics, validity and reliability tests, normality tests, multicollinearity, heteroskedasticity, as well as multiple linear regression analysis and hypothesis testing. Data processing was conducted using SPSS software version 30. The results of the analysis indicate that all variables studied, performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, hedonic motivation, habit, trust, and perceived risk have a positive and significant influence on behavioral intention or users' interest in continuing to use the Byond by BSI app.

Keywords: UTAUT 2, Trust, Perceived Risk, Behavioral Intention

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Muhammad Rizan, SE, M.M NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004 (Ketua Sidang)		21 Juli 2025
2	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Penguji 1)		22 Juli 2025
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 2)		23 Juli 2025
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		23 Juli 2025
5	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Pembimbing 2)		22 Juli 2025
Nama : Nida Auliyah No. Registrasi : 1707621075 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 15 Juli 2025			

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 4 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,

The image shows an official stamp of Universitas Negeri Jakarta (UNJ) with the text "METUJUAN TEMPEL" and "EDUCATION 425011418". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

Nida Auliyah

NIM. 1707621075

PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nida Auliyah
NIM : 1707621075
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : nidaauliyah08@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**Analisis Pengaruh Model UTAUT 2, Trust, dan Perceived Risk Terhadap Behavioral
Intention Pada Aplikasi Beyond by BSI**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Juli 2025

Penulis


Nida Auliyah

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang mendalam disampaikan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya. Berkat anugerah tersebut, peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Model UTAUT 2, *Trust*, dan *Perceived Risk* Terhadap *Behavioral Intention* Pada Aplikasi Byond by BSI” dengan mudah dan tepat waktu. Penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik yang harus dilakukan oleh peneliti dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa terdapat keterbatasan dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan penelitian ini, baik dari aspek isi maupun penyusunannya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan. Berkat kontribusi mereka, peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Terima kasih disampaikan kepada:

1. Peneliti bersyukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya.
2. Orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan moral maupun materi, serta pengorbanan tanpa batas.
3. Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
4. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
5. Dr. Osly Usman, M.Bus dan Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd yang telah berperan sebagai dosen pembimbing. Mereka telah memberikan saran, waktu, bimbingan, dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
6. Seluruh dosen Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.
7. Seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang senantiasa membantu proses administrasi dan memberikan informasi yang bermanfaat selama masa perkuliahan.

8. Teman-teman S1 Pendidikan Bisnis tahun 2021 yang senantiasa memberikan bantuan kepada penulis.
9. Organisasi BEM Prodi Ekonomi dan Administrasi 2022 yang telah memberikan pengalaman, kesempatan, dan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Sahabat-sahabat tercinta yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Rony Parulian yang melalui karya-karyanya telah memberikan inspirasi dan motivasi, sehingga penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan tulus, peneliti menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti maupun bagi para pembaca.

Jakarta, 15 Juli 2025

Nida Auliyah
1707621075

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Teori Pendukung	15
2.1.1 UTAUT 2	15
2.1.2 <i>Performance Expectancy</i>	17
2.1.3 <i>Effort Expectancy</i>	20
2.1.4 <i>Facilitating Condition</i>	22
2.1.5 <i>Hedonic Motivation</i>	24
2.1.6 <i>Habit</i>	26
2.1.7 <i>Trust</i>	28
2.1.8 <i>Perceived Risk</i>	31
2.1.9 <i>Behavioral Intention</i>	33
2.2 Hasil Penelitian Relevan	35
2.3 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Hipotesis	43
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	43
2.3.2 Kerangka Hipotesis	49

BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	51
3.1.1 Waktu Penelitian	51
3.1.2 Tempat Penelitian.....	51
3.2 Desain Penelitian.....	51
3.3 Populasi dan Sampel	52
3.3.1 Populasi	52
3.3.2 Sampel.....	52
3.4 Pengembangan Instrumen	53
3.4.1 Performance Expectancy (X1)	54
3.4.2 <i>Effort Expectancy</i> (X2)	55
3.4.3 <i>Facilitating Condition</i> (X3)	56
3.4.4 <i>Hedonic Motivation</i> (X4)	57
3.4.5 <i>Habit</i> (X5)	58
3.4.6 <i>Trust</i> (X6)	59
3.4.7 <i>Perceived Risk</i> (X7)	60
3.4.8 <i>Behavioral Intention</i> (Y)	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data	63
3.6 Teknik Analisis Data	64
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	64
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	65
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	66
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	67
3.6.5 Hipotesis.....	68
BAB IV PEMBAHASAN.....	70
4.1 Analisis Deskriptif Data	70
4.1.1 Profile Responden	70
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	73
4.2 Hasil	84
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	84
4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	86
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	89

4.2.4	Uji Hipotesis	91
4.3	Pembahasan.....	95
BAB V PENUTUP.....		105
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Implikasi.....	107
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	107
5.2.2	Implikasi Praktis	108
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	110
5.4	Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya	110
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		121



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Urutan Aplikasi M-Banking Berdasarkan Pengguna	2
Gambar 1. 2 Aplikasi Byond by BSI.....	2
Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna Aplikasi Byond by BSI.....	4
Gambar 1. 4 Diagram Hasil Pra Survei.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Model UTAUT.....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Model UTAUT 2.....	17
Gambar 2. 3 Kerangka Hipotesis	49



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	51
Tabel 3. 2 Instrumen <i>Performance Expectancy</i>	54
Tabel 3. 3 Instrumen <i>Effort Expectancy</i>	55
Tabel 3. 4 Instrumen <i>Facilitating Condition</i>	56
Tabel 3. 5 Instrumen <i>Hedonic Motivation</i>	58
Tabel 3. 6 Instrumen <i>Habit</i>	59
Tabel 3. 7 Instrumen <i>Trust</i>	60
Tabel 3. 8 Instrumen <i>Perceived Risk</i>	61
Tabel 3. 9 Instrumen <i>Behavioral Intention</i>	62
Tabel 3. 10 Skor <i>Skala Likert Type</i>	64
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Domisili	71
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	72
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Performance Expectancy</i>	73
Tabel 4. 7 Data <i>Performance Expectancy</i>	73
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Effort Expectancy</i>	74
Tabel 4. 9 Data <i>Effort Expectancy</i>	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Facilitating Condition</i>	75
Tabel 4. 11 Data <i>Facilitating Condition</i>	76
Tabel 4. 12 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Hedonic Motivation</i>	77
Tabel 4. 13 Data <i>Hedonic Motivation</i>	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Habit</i>	78
Tabel 4. 15 Data <i>Habit</i>	79
Tabel 4. 16 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Trust</i>	80
Tabel 4. 17 Data <i>Trust</i>	80
Tabel 4. 18 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Perceived Risk</i>	81
Tabel 4. 19 Data <i>Perceived Risk</i>	81

Tabel 4. 20 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Behavioral Intention</i>	82
Tabel 4. 21 Data <i>Behavioral Intention</i>	83
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas	84
Tabel 4. 23 Ringkasan Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	85
Tabel 4. 24 Uji Reliabilitas <i>Pra-Test</i>	86
Tabel 4. 25 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (K-S).....	86
Tabel 4. 26 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4. 27 Hasil Uji Heterokedastisitas	88
Tabel 4. 28 Regresi Linier Berganda.....	89
Tabel 4. 29 Hasil Uji Parsial (Uji T)	91
Tabel 4. 30 Hasil Uji F	94
Tabel 4. 31 Uji Koefisien Determinasi.....	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian Uji Validitas dan Realibilitas	121
Lampiran 2. Tabulasi Hasil Data Pra Test Uji Validitas dan Reliabilitas	127
Lampiran 3. Instrumen Penelitian Final.....	134
Lampiran 4. Tabulasi Hasil Data Responden Final.....	140
Lampiran 5. Format Saran dan Perbaikan Skripsi	189
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	190
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	191

