

**DETERMINASI *BEHAVIORAL INTENTION* PADA
MAHASISWA PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE* DI
JAKARTA TIMUR**



Disusun Oleh:

Ranisya Refanka Adhar

1710622116

**Skripsi berikut disusun sebagai bagian dari pemenuhan persyaratan
akademik guna meraih gelar Sarjana Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis.**

**S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

**DETERMINATION OF BEHAVIORAL INTENTIONS AMONG
STUDENTS USING BCA MOBILE APPLICATION IN EAST
JAKARTA**



Author:

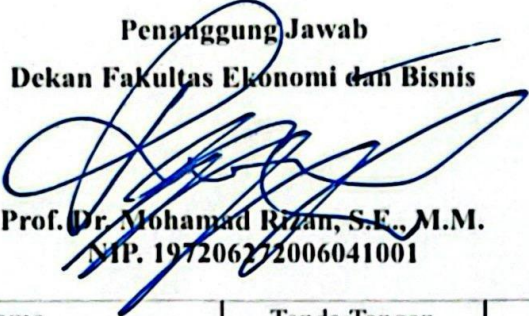
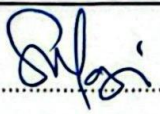
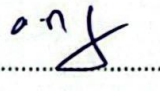
Ranisya Refanka Adhar

1710622116

**This research was submitted as one of the requirements for an Bachelor's
degree in Digital Business at the Faculty of Economics and Business.**

**BACHELOR OF DIGITAL BUSINESS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji)		20/01/2026
2	Ringga Sentagi Asa, S.Pd., M.Kom NIP. 198904142024061001 (Penguji 1)		20/01/2026
3	Sabo Hermawan, S.Kom., M.Si. NIP. 199102272024061001 (Penguji 2)		20/01/2026
4	Dr. Ryna Parlyna, MBA NIP. 197511152008122002 (Pembimbing 1)		20/01/2026
5	Dr. Osly Usman, SE., M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing II)		20/01/2026
Nama : Ranisya Refanka Adhar No. Registrasi : 1710622116 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 20 Januari 2026			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

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 : RANISYA REFANKA ADHAR
NIM : 1710622116
Fakultas/Prodi : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS / SI BISNIS DIGITAL
Alamat email : rsyrfnk@gmail.com

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

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

yang berjudul :

DETERMINASI BEHAVIORAL INTENTION PADA MAHASISWA PENGGUNA APLIKASI
BCA MOBILE DI JAKARTA TIMUR

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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 , 9 FEBRUARI 2026

Penulis

(RANISYA REFANKA ADHAR)
nama dan tanda tangan

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam 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, 9 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Ranisya Refanka Adhar

No. Reg. 1710622116

ABSTRAK

Determinasi *Behavioral Intention* Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Jakarta Timur

Penelitian berikut bertujuan guna mengeksplorasi hubungan antara *trust*, *perceived ease of use*, *perceived enjoyment*, serta *perceived usefulness* yang dirasakan terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi BCA Mobile. Melalui kerangka berikut, penelitian menganalisis bagaimana *trust*, *perceived ease of use*, *perceived enjoyment*, serta *perceived usefulness* mempengaruhi *behavioral intention* pengguna guna memakai aplikasi BCA Mobile. Penelitian berikut juga mengadopsi *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi yang memediasi hubungan antara variabel independen serta variabel dependen. Metode penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif melalui instrumen kuesioner serta *purposive sampling* dengan 100 responden mahasiswa di Jakarta Timur yang memakai aplikasi BCA Mobile. Pengolahan data dianalisis melalui *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode *Partial Least Squares* (PLS) serta memakai perangkat lunak Smart PLS 4. Hasil menunjukkan bahwasannya (1) *trust* tidak mempunyai pengaruh terhadap *perceived usefulness*, (2) *perceived ease of use* mempunyai pengaruh terhadap *perceived usefulness*, (3) *perceived enjoyment* mempunyai pengaruh terhadap *perceived usefulness*, (4) *perceived usefulness* tidak mempunyai pengaruh terhadap *behavioral intention*, (5) *perceived usefulness* tidak memediasi pengaruh *trust* terhadap *behavioral intention*, (6) *perceived usefulness* tidak memediasi pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention*, serta (7) *perceived usefulness* tidak memediasi pengaruh *perceived enjoyment* terhadap *behavioral intention*.

Kata kunci: *Trust*; *perceived ease of use*; *perceived enjoyment*; *perceived usefulness*; *behavioral intention*

ABSTRACT

Determination of Behavioral Intentions Among Students Using BCA Mobile Application in East Jakarta

This study aims to explore the connection between trust, perceived ease of use, perceived enjoyment, and perceived usefulness towards user's behavioral intention on BCA Mobile application. Through the framework, this study examines how trust, perceived ease of use, perceived enjoyment, and perceived usefulness influence their behavioral intention to use BCA Mobile application. This study also adopts perceived usefulness as a mediating variable that mediates the relationship between independent variables and dependent variables. The research method was conducted using quantitative methods through questionnaire instruments and purposive sampling with 100 college student respondents in East Jakarta who use the BCA Mobile application. Data processing was analyzed through structural equation modeling (SEM) with the partial least squares (PLS) method and using Smart PLS 4 software. The results showed that (1) trust has no effect on perceived usefulness, (2) perceived ease of use has a significant effect on perceived usefulness, (3) perceived enjoyment has a significant effect on perceived usefulness, (4) perceived usefulness has no effect on behavioral intention, (5) perceived usefulness didn't mediate trust's influence on behavioral intention, (6) perceived usefulness didn't mediate perceived ease of use's influence on behavioral intention, and (7) perceived usefulness didn't mediate perceived enjoyment's influence on behavioral intention.

Keyword: *Trust; perceived ease of use; perceived enjoyment; perceived usefulness; behavioral intention*

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, petunjuk, serta anugerah-Nya, sehingga penulis bisa menuntaskan penyusunan skripsi yang berjudul **Determinasi *Behavioral Intention* Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Jakarta Timur**. Penulisan skripsi berikut disusun sebagai pemenuhan salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital pada Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian berikut dilatarbelakangi oleh fenomena perkembangan *financial technology* yang dinamis serta perilaku pengguna aplikasi *mobile banking* di kalangan mahasiswa, khususnya bagaimana niat serta kecenderungan penggunaan aplikasi BCA Mobile terbentuk serta dipengaruhi oleh berbagai faktor. Sepanjang proses penelitian serta penulisan, penulis menyadari sepenuhnya bahwasannya berbagai hambatan serta keterbatasan tidak bisa dihindari. Namun demikian, berkat dukungan, arahan, serta doa dari berbagai pihak, penelitian berikut bisa diselesaikan dengan baik.

Oleh sebab itu, melalui kesempatan berikut penulis menyampaikan apresiasi serta rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua penulis, atas doa yang tak pernah terputus serta senantiasa memberikan keteguhan berupa dukungan emosional, serta bantuan materiil yang mengiringi perjalanan pendidikan penulis hingga tahap berikut.
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Negeri Jakarta, atas kepemimpinan serta kebijakan akademik yang mendukung iklim pembelajaran.
3. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi Bisnis Digital sekaligus Dosen Pembimbing I, yang dengan wawasan, dukungan, serta komitmen akademiknya sudah membimbing penulis secara konsisten selama proses penelitian.

4. Dr. Osly Usman, M. Bus., selaku Dosen Pembimbing II, atas kontribusi pemikiran kritis, masukan metodologis, serta arahan dalam memperdalam analisis penelitian.
5. Seluruh dosen Program Studi Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Negeri Jakarta, atas ilmu, pengalaman, serta nilai-nilai akademik yang sudah ditanamkan selama masa perkuliahan.
6. Rekan-rekan mahasiswa Bisnis Digital Angkatan 2022, atas kebersamaan, pertukaran gagasan, serta semangat kolektif yang terjalin sepanjang masa studi, serta teman-teman di luar lingkungan kampus, yang sudah memberikan dukungan moral, motivasi, serta hiburan di saat-saat penulis merasa lelah ataupun jenuh.
7. Para responden penelitian, atas keterbukaan, waktu, serta pandangan yang diberikan terhadap objek penelitian sehingga menjadi pondasi penting pada penyusunan data serta temuan penelitian

Penulis menyadari bahwasannya skripsi berikut masih mempunyai ruang untuk penyempurnaan. Oleh sebab itu, kritik serta saran yang konstruktif sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi serta pengembangan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap hasil penelitian berikut bisa memberikan kontribusi nyata, baik bagi pengembangan kajian akademik maupun sebagai referensi praktis.

Jakarta, 9 Februari 2026

Ranisya Refanka Adhar
1710622116

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.4.2 Manfaat Praktis.....	16
BAB II.....	18
KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1 Teori Pendukung.....	18
2.1.1 <i>Theory Acceptance Model</i>	18
2.1.2 <i>Trust</i>	19
2.1.3 <i>Perceived Ease of Use</i>	21
2.1.4 <i>Perceived Enjoyment</i>	24
2.1.5 <i>Perceived Usefulness</i>	26
2.1.6 <i>Behavioral Intention</i>	28

2.2 Kerangka Teori serta Pengembangan Hipotesis.....	31
2.2.1 Pengaruh <i>trust</i> terhadap <i>perceived usefulness</i>	31
2.2.2 Pengaruh <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>perceived usefulness</i>	32
2.2.3 Pengaruh <i>perceived enjoyment</i> terhadap <i>perceived usefulness</i>	33
2.2.4 Pengaruh <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	34
2.2.5 Pengaruh <i>trust</i> terhadap <i>behavioral intention</i> melalui <i>perceived usefulness</i>	35
2.2.6 Pengaruh <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>behavioral intention</i> melalui <i>perceived usefulness</i>	36
2.2.7 Pengaruh <i>perceived enjoyment</i> terhadap <i>behavioral intention</i> melalui <i>perceived usefulness</i>	37
2.3 Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Waktu serta Tempat Penelitian.....	44
3.2 Desain Penelitian.....	44
3.3. Populasi serta Sampel.....	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel.....	45
3.4 Pengembangan Instrumen.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6 Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV.....	54
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Deskripsi Data.....	54
4.1.1 Kriteria Responden.....	54
4.1.2 Deskripsi Data Statistik Variabel.....	56

4.1.2.1 Data Variabel <i>Trust</i>	56
4.1.2.2 Data Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	58
4.1.2.3 Data Variabel <i>Perceived Enjoyment</i>	60
4.1.2.4 Data Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	62
4.1.2.5 Data Variabel <i>Behavioral Intention</i>	65
4.2 Hasil serta Pembahasan.....	67
4.2.1 <i>Outer Model</i>	67
4.2.1.1 <i>Convergent Validity</i>	67
4.2.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	68
4.2.1.3 <i>Reliability</i>	69
4.2.2 <i>Collinearity Diagnostics</i>	71
4.2.3 <i>Inner Model</i>	72
4.2.3.1 <i>Predictive Relevance</i>	72
4.2.3.2 <i>Coefficient of Determination</i>	73
4.2.4 Model Struktural	73
4.2.5 Signifikan.....	74
4.3 <i>Prototype Enhancement Fitur Quick Bar</i>	85
BAB V.....	88
PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Implikasi.....	90
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	90
5.2.2 Implikasi Praktis.....	90
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	90
5.4 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengembangan Layanan Digital Bank BCA melalui Aplikasi BCA Mobile.....	1
Gambar 1.2 BCA Mobile sebagai Mobile Banking terfavorit di Indonesia.....	2
Gambar 1.3 Isu data nasabah bocor serta bantahan pihak BCA.....	2
Gambar 1.4 Isu sistem eror pada BCA Mobile yang sempat menjadi tren teratas di Indonesia dalam media sosial X.....	3
Gambar 1.5 Ulasan terkait trust yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile.....	4
Gambar 1.6 Ulasan terkait trust yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile.....	5
Gambar 1.7 Ulasan terkait perceived ease of use yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile.....	6
Gambar 1.8 Ulasan terkait perceived ease of use yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile.....	7
Gambar 1.9 Ulasan terkait perceived enjoyment yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile.....	8
Gambar 1.10 Ulasan terkait perceived enjoyment yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile	8
Gambar 1.11 Ulasan terkait perceived usefulness yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile	9
Gambar 1.12 Ulasan terkait perceived usefulness yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi BCA Mobile	10
Gambar 1.13 Hasil pra-survei mengenai trust serta perceived ease of use pada pengguna aplikasi BCA Mobile oleh peneliti	10
Gambar 1.14 Hasil pra-survei mengenai perceived enjoyment serta perceived usefulness pada pengguna aplikasi BCA Mobile oleh peneliti	11

Gambar 1.15 Prototype Enhancement Fitur Quick Bar	13
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Model Struktural Penelitian	74
Gambar 4.2 Prototype Enhancement Fitur Quick Bar Pada Halaman mBCA.....	86



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Waktu serta Tempat Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Tabel Indikator serta Item Pertanyaan	47
Tabel 3.3 Skala Likert	50
Tabel 3.4 Rule of Thumb.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	54
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel Trust.....	56
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Trust	57
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel Perceived Ease of Use.....	58
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Perceived Ease of Use	59
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel Perceived Enjoyment.....	60
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Perceived Enjoyment	61
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel Perceived Usefulness.....	63
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Perceived Usefulness	64
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel Behavioral Intention	65
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Behavioral Intention.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Outer Loading	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Fornell–Larcker Criterion	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliability	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Predictive Relevance.....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Coefficient of Determination	73
Tabel 4.18 Model Struktural (Uji Pengaruh Langsung).....	75
Tabel 4.19 Model Struktural (Uji Pengaruh Tidak Langsung).....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Sidang Dosen Pembimbing.....	98
Lampiran 2 Surat Persetujuan Setelah Sidang.....	99
Lampiran 3 Kartu Konsultasi Skripsi.....	100
Lampiran 4 Saran dan Perbaikan Skripsi.....	101
Lampiran 5 Hasil Uji Turnitin.....	102

