

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BEHAVIORAL*
INTENTION PADA FITUR TOILET *TRACKING* APLIKASI *MOBILE*
TRANSJAKARTA**

NAURA ARTANTI SHAFWAN WIBOWO

1710622086



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

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

2026

**FACTORS INFLUENCING *BEHAVIORAL INTENTION REGARDING
THE TOILET TRACKING FEATURE OF THE TRANSJAKARTA MOBILE
APPLICATION***

NAURA ARTANTI SHAFWAN WIBOWO

1710622086



**This thesis is submitted as one of the requirements to obtain the degree of
Bachelor of Business from the Faculty of Economics and Business, State
University of Jakarta.**

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

2026

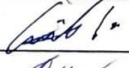
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Naura Artanti Shafwan Wibowo
NIM : 1710622086
Program Studi/Fakultas : S1 Bisnis Digital / Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention
Pada Fitur Toilet Tracking Aplikasi Mobile Transjakarta

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus** Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 23 April 2026

Tim Penguji,

Ketua	Prof. Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011	
Penguji 1	Ringga Sentagi Asa, S.Pd., M.Kom NIP. 198904142024061001	
Penguji 2	Sabo Hermawan, S.Kom., M.Si. NIP. 199102272024061001	
Pembimbing 1	Dr. Osly Usman, SE., M.Bus NIP. 197401152008011008	
Pembimbing 2	Dr. Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003	

Mengetahui,
Dekan,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIDN/NUPTK. 0027067204

Koordinator Program Studi,


Dr. Ryna Parlyna, MBA
NIDN/NUPTK. 0011017705

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	
Nama Mahasiswa	: Naura Artanti Shafwan Wibowo
NIM	: 1710622086
Program Studi	: S1 Bisnis Digital
Fakultas	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul TA	: Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Pada Fitur Toilet Tracking Aplikasi Mobile Transjakarta.
Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini. Jakarta, 11 Agustus 2026 Yang menyatakan,	
DAOX129367940	
Naura Artanti Shafwan W. NIM. 1710622086	

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Naura Artanti Shafwan Wibowo
NIM : 1710622086
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/S1 Bisnis Digital
Alamat email : nauraaswibowo@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 :

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Pada Fitur Toilet Tracking Aplikasi Mobile Transjakarta

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, 11 Agustus 2026

Penulis

(Naura Artanti Shafwan Wibowo)

ABSTRAK

Naura Artanti Shafwan Wibowo (2026). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Pada Fitur Toilet Tracking Aplikasi Mobile Transjakarta.

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi behavioral intention pengguna terhadap fitur Toilet Tracking pada aplikasi mobile Transjakarta guna meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna. Penelitian ini mengembangkan Technology Acceptance Model (TAM) dengan mengintegrasikan Personal Innovativeness, Self-Efficacy, dan System Quality sebagai variabel independen, serta Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Perceived Enjoyment sebagai variabel mediasi terhadap Behavioral Intention.

Pendekatan kuantitatif digunakan melalui metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS 4.0. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 189 responden pengguna aplikasi Transjakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Personal Innovativeness berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness, Self-Efficacy berpengaruh positif terhadap Perceived Ease of Use, dan System Quality berpengaruh positif terhadap Perceived Enjoyment. Selanjutnya, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Perceived Enjoyment terbukti berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention, serta berhasil memediasi hubungan variabel independen terhadap niat penggunaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem, manfaat, kemudahan, dan kenyamanan dapat meningkatkan niat pengguna memanfaatkan fitur Toilet Tracking. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan bagi PT Transportasi Jakarta dalam mengembangkan fitur digital yang inovatif.

Kata Kunci: *Behavioral Intention; Technology Acceptance Model (TAM); Personal Innovativeness; Self-Efficacy; System Quality; Toilet Tracking; Aplikasi Transjakarta.*

ABSTRACT

Naura Artanti Shafwan Wibowo (2026). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Pada Fitur Toilet Tracking Aplikasi Mobile Transjakarta.

This study aims to analyze the factors influencing users' behavioral intention toward the Toilet Tracking feature on the Transjakarta mobile application to enhance user comfort and experience. The study extends the Technology Acceptance Model (TAM) by incorporating Personal Innovativeness, Self-Efficacy, and System Quality as independent variables, alongside Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Enjoyment as mediating variables influencing Behavioral Intention. A quantitative approach was employed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analyzed via SmartPLS 4.0 software. Data were collected through questionnaires distributed to 189 Transjakarta application user respondents. The findings demonstrate that Personal Innovativeness positively affects Perceived Usefulness, Self-Efficacy positively affects Perceived Ease of Use, and System Quality positively affects Perceived Enjoyment. Furthermore, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Enjoyment significantly and positively influence Behavioral Intention, while also mediating the relationships between the independent variables and behavioral intention. These results indicate that enhancing system quality, perceived usefulness, ease of use, and enjoyable experiences increases users' intention to utilize the Toilet Tracking feature. This study provides valuable considerations for PT Transportasi Jakarta in developing innovative digital features.

Keywords: Behavioral Intention; Technology Acceptance Model (TAM); Personal Innovativeness; Self-Efficacy; System Quality; Toilet Locator; Transjakarta App.

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 Faktor-faktor yang mempengaruhi behavioral intention pada fitur toilet tracking aplikasi mobile Transjakarta. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 Bisnis Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian skripsi tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang bernilai-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Komarudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta
3. Ibu Dr. Ryna Parlyna, M.B.A selaku Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital
4. Bapak Dr. Osly Usman, M.Bus.,M.Sys., selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Dr. Ryna Parlyna, M.B.A, selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis prodi S1 Bisnis Digital yang telah memberikan ilmu dan pelayanan selama penulis menempuh pendidikan.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, April 2026

Penulis,

Naura Artanti Shafwan Wibowo



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	20
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Manfaat Penelitian	23
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	23
1.4.2 Manfaat Praktis	23
BAB II	25
KAJIAN PUSTAKA	25
2.1 Teori Pendukung	25
2.1.1 <i>Behavioral Intention</i>	26
2.1.2 <i>Personal Innovativeness</i>	30
2.1.3 <i>Self Efficacy</i>	34
2.1.4 <i>System Quality</i>	38
2.1.5 <i>Perceived Usefulness</i>	44
2.1.7 <i>Perceived Enjoyment</i>	52
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan hipotesis.....	56
2.2.1 Pengaruh Positif dan Negatif <i>Personal Innovativeness</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	69
2.2.2 Pengaruh Positif dan Negatif <i>Self-Efficacy</i> terhadap variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	70

2.2.3 Pengaruh Positif dan Negatif <i>System Quality</i> terhadap variabel <i>Perceived Enjoyment</i>	71
2.2.4 Pengaruh Positif dan Negatif <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	71
2.2.5 Pengaruh Positif dan Negatif <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	72
2.2.6 Pengaruh Positif dan Negatif <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	73
2.2.7 <i>Perceived Usefulness</i> memediasi pengaruh positif dan negatif <i>Personal Innovativeness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	74
2.2.8 <i>Perceived Ease of Use</i> memediasi pengaruh positif dan negatif <i>Self-Efficacy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	75
2.2.9 <i>Perceived Enjoyment</i> memediasi pengaruh positif dan negatif <i>System Quality</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	76
BAB III	78
METODE PENELITIAN	78
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	78
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	78
3.2 Desain Penelitian	78
3.3 Populasi dan Sampel	79
3.3.1 Populasi	79
3.3.2 Sampel	79
3.4 Pengembangan Instrumen	81
BAB IV	96
HASIL DAN PEMBAHASAN	96
4.1 Deskripsi Data	96
4.1.1 Kriteria Responden	96
4.1.2 Deskripsi Data Statistik Variabel	100
4.1.2.1 Data Variabel <i>Personal Innovativeness</i>	100
4.1.2.2 Data Variabel <i>Self Efficacy</i>	104
4.1.2.3 Data Variabel <i>System Quality</i>	108
4.1.2.4 Data Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	111
4.1.2.5 Data Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i>	114
4.1.2.6 Data Variabel <i>Perceived Enjoyment</i>	118

4.1.2.7 Data Variabel <i>Behavioral Intention</i>	121
4.2 Hasil serta Pembahasan	124
4.2.1 Outer Model.....	124
4.2.1.1 Convergent Validity	125
4.2.1.2 Reability	133
4.2.2 Uji Multikolinearitas	136
4.2.3 Inner Model	140
4.2.3.1 Uji R-Square	140
4.2.3.2 Uji Hipotesis.....	141
4.3 Prototype Mobile Transjakarta Fitur Toilet Tracking	169
BAB V	173
KESIMPULAN	173
5.1 Kesimpulan	173
5.2 Implikasi	176
5.2.1 Implikasi Teoritis	176
5.2.2 Implikasi Praktis	177
5.3 Keterbatasan Penelitian	178
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya.....	179
LAMPIRAN.....	195

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan pengguna Transjakarta.....	1
Gambar 1.2 Ulasan pengguna Transjakarta.....	2
Gambar 1.3 Ulasan pengguna Transjakarta.....	3
Gambar 1.4 ulasan pengguna Transjakarta	4
Gambar 1.5 Ulasan pengguna pada website	5
Gambar 1.5 Ulasan pengguna pada website	6
Gambar 1.6 Hasil pra-survei pertanyaan.....	9
Gambar 1.7 Hasil pra-survei pertanyaan.....	10
Gambar 1.8 Hasil pra-survei pertanyaan.....	11
Gambar 1.9 Hasil pra-survei pertanyaan.....	13
Gambar 1.10 Hasil pra-survei pertanyaan.....	15
Gambar 1.11 Hasil pra-survei pertanyaan.....	16
Gambar 1.12 Hasil pra-survei pertanyaan.....	17
Gambar 1.13 Mockup Aplikasi Transjakarta.....	18
Gambar 4.2 Prototipe Aplikasi Mobile Transjakarta Fitur Toilet Tracking	170

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	56
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	78
Tabel 3. 2 Tabel Indikator dan Item.....	82
Tabel 3. 3 Skala Likert	90
Table 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	96
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	97
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel Personal Innovativeness	101
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi <i>Personal Innovativeness</i>	102
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel <i>Self Efficacy</i>	104
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi <i>Self Efficacy</i>	106
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel <i>System Quality</i>	108
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi <i>System Quality</i>	110
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	111
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi <i>Perceived Usefulness</i>	113
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i>	115
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi <i>Perceived Ease Of Use</i>	116
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel <i>Perceived Enjoyment</i>	118
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi <i>Perceived Enjoyment</i>	120
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskripsi Data Variabel <i>Behavioral Intention</i>	121
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi <i>Behavioral Intention</i>	123
Tabel 4.16 Hasil Uji Outer Loading	125
Tabel 4.17 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	128
Tabel 4.18 Hasil Uji Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)	129
Tabel 4.18 Hasil Uji Fornell-Larcker criterion	131
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliability dan Validity	134
Tabel 4.20 Hasil Uji Collinearity Statistics (VIF)	136
Tabel 4.21 Hasil Uji R-square	140
Tabel 4.22 Model Struktural	142

Tabel 4.22 Model Struktural (Uji Pengaruh Tidak Langsung).....	146
--	-----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian.....	195
Lampiran 2. Hasil Tabulasi Kuisioner.....	201
Lampiran 3. Persetujuan Proposal	208
Lampiran 4. Persetujuan Dosen Pembimbing.....	209
Lampiran 5. Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan Skripsi.....	210
Lampiran 6. Persetujuan Sidang Skripsi.....	211
Lampiran 7. Lembar Saran dan Perbaikan Sidang Seminar Proposal	212
Lampiran 8. Lembar Saran dan Perbaikan Sidang Skripsi	213
Lampiran 9. Prototype Aplikasi.....	214
Lampiran 10. Lembar Persetujuan Setelah Sidang Skripsi.....	215
Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup.....	217

