

INTISARI

Transformasi layanan perbankan ke kanal digital menuntut strategi adopsi yang tepat agar aplikasi tetap relevan dan digunakan secara berkelanjutan. Penelitian ini menguji faktor-faktor yang memengaruhi niat menggunakan (*behavioral intention*/BI) aplikasi perbankan digital WONDR pada nasabah BNI Kantor Cabang Pontianak melalui kerangka integratif UTAUT2–TAM. Variabel yang diteliti meliputi BI sebagai variabel dependen serta sembilan variabel independen: ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, persepsi kebergunaan (PU), dan persepsi kemudahan menggunakan. Sebanyak 300 responden nasabah aktif BNI KC Pontianak menjadi sampel penelitian dengan teknik *purposive* sampling. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner selama Juni–Juli 2025, kemudian dianalisis menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan terbukti signifikan. Secara substantif, kondisi yang memfasilitasi, persepsi kemudahan menggunakan, dan ekspektasi usaha muncul sebagai pendorong paling kuat terhadap niat menggunakan WONDR. Temuan ini mempertegas pentingnya dukungan infrastruktur dan layanan, kemudahan antarmuka, serta minimnya usaha yang diperlukan pengguna dalam mendorong adopsi aplikasi perbankan digital. Implikasi teoretisnya mengonfirmasi kompatibilitas model integratif UTAUT2 dan TAM pada konteks perbankan digital regional, sementara implikasi praktisnya merekomendasikan prioritas peningkatan pada aspek dukungan pengguna, penyederhanaan alur tugas inti, serta program *onboarding* dan edukasi keamanan.

Kata kunci: WONDR, perbankan digital, UTAUT2, TAM, niat menggunakan, SEM-PLS, BNI Pontianak.

ABSTRACT

The transformation of banking services into digital channels requires effective adoption strategies to ensure that applications remain relevant and are used sustainably. This study examines the factors influencing the behavioral intention to adopt the digital banking application WONDR among customers of BNI Pontianak Branch, using an integrative framework of UTAUT2 and TAM. The research investigates BI as the dependent variable and nine independent variables: performance expectancy , effort expectancy , social influence , facilitating conditions , hedonic motivation , price value , habit , perceived usefulness (PU), and perceived ease of use . A total of 300 active customers of BNI Pontianak Branch were selected as respondents through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire survey conducted from June to July 2025 and analyzed using the PLS-SEM approach with SmartPLS software.

The findings indicate that all proposed hypotheses are statistically significant. Substantively, facilitating conditions, perceived ease of use, and effort expectancy emerged as the strongest predictors of the intention to adopt WONDR. These results highlight the critical role of infrastructure and service support, user interface simplicity, and minimal cognitive effort in driving digital banking adoption. Theoretically, the findings confirm the compatibility of the integrative UTAUT2–TAM framework within the context of regional digital banking. Practically, the study suggests prioritizing user support, streamlining core task flows, and implementing onboarding programs alongside security education to enhance adoption.

Kata kunci: WONDR, digital banking, UTAUT2, TAM, behavioral intention, SEM-PLS, BNI Pontianak.