

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN LITERATUR

2.1 Teknologi *Mobile Banking*

Teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor perbankan. Salah satu bentuk inovasi yang berkembang pesat adalah *mobile banking*, yaitu layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone*. *Mobile banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi finansial tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank. Menurut Riquelme dan Rios (2010), *mobile banking* adalah penggunaan perangkat *mobile* oleh nasabah untuk mengakses layanan perbankan, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk keuangan. Layanan ini menjadi semakin penting dalam kehidupan modern karena mendukung transaksi yang cepat, efisien, dan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.

Di Indonesia, perkembangan *mobile banking* juga mengalami pertumbuhan pesat seiring meningkatnya penggunaan internet dan *smartphone*. Seluruh Bank besar di Indonesia berlomba-lomba mengembangkan aplikasi *mobile banking* untuk meningkatkan kenyamanan dan loyalitas nasabah. Salah satu inovasi terbaru dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah peluncuran aplikasi Wondr BNI, yang dirancang untuk menggantikan aplikasi BNI Mobile Banking secara bertahap. Aplikasi ini hadir dengan antarmuka yang lebih modern, fitur-fitur

keuangan yang lebih interaktif, dan personalisasi pengalaman pengguna yang lebih baik. Beberapa fitur utama yang diunggulkan Wondr BNI antara lain transfer instan, pembayaran QRIS, top-up e-wallet, pengelolaan tujuan finansial (*life goals*), dan tampilan keuangan harian melalui fitur “*Insight*”. Dengan perkembangan ini, mobile banking tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai platform manajemen keuangan pribadi yang dapat disesuaikan dengan gaya hidup pengguna.

2.2 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2012) sebagai perluasan dari model UTAUT sebelumnya (2003). UTAUT2 dirancang untuk menjelaskan perilaku pengguna individu (konsumen) dalam konteks penggunaan teknologi sehari-hari, bukan hanya dalam lingkungan organisasi. Model ini mempertahankan empat konstruk utama dari UTAUT, yaitu:

1. *Performance Expectancy*

Keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan performa dalam aktivitas sehari-hari.

2. *Effort Expectancy*

Tingkat kemudahan dalam memahami dan menggunakan teknologi.

3. *Social Influence*

Pengaruh orang-orang penting di sekitar terhadap keputusan menggunakan teknologi.

4. *Facilitating Conditions*

Persepsi bahwa terdapat dukungan teknis dan sumber daya yang memadai untuk menggunakan teknologi.

UTAUT2 menambahkan tiga variabel baru yang relevan dalam konteks pengguna akhir (end users):

5. *Hedonic Motivation*

Rasa senang atau kenikmatan yang diperoleh dari penggunaan teknologi.

6. *Price Value*

Evaluasi pengguna terhadap manfaat teknologi dibandingkan dengan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan.

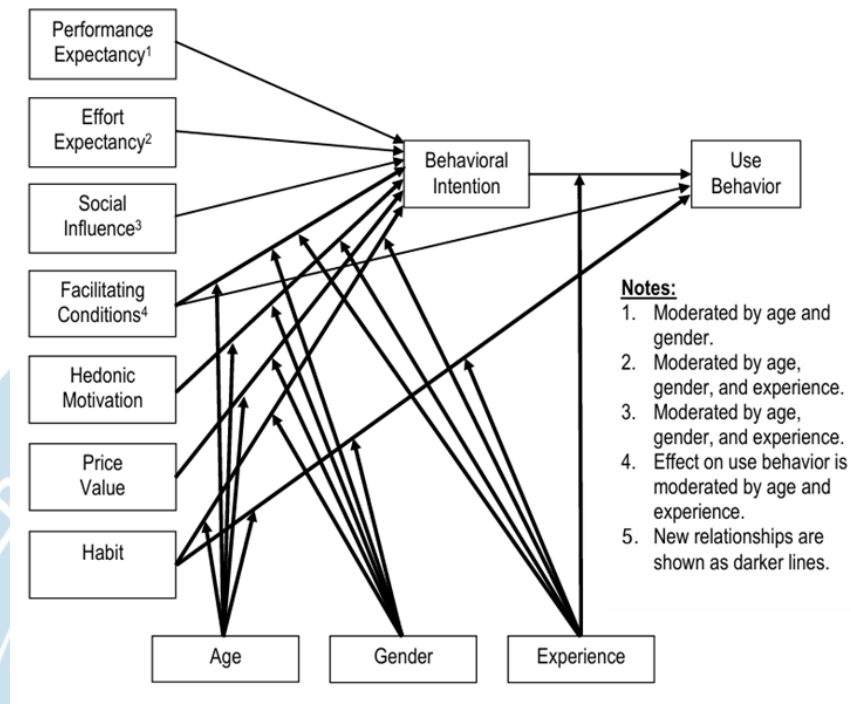
7. *Habit*

Tingkat kebiasaan atau kecenderungan untuk menggunakan teknologi secara otomatis karena telah terbiasa.

Selain itu, UTAUT2 mempertahankan variabel *Behavioral Intention* sebagai penentu utama dari *Use Behavior*, serta mempertimbangkan tiga variabel moderasi, yaitu:

1. Usia (*age*)
2. Jenis Kelamin (*gender*)
3. Pengalaman (*experience*)

Ketiga variabel ini memengaruhi kekuatan hubungan antara variabel independen dan *Behavioral Intention* maupun *Use Behavior*.



Gambar 2. 1 Model UTAUT2 oleh Viswanath Venkatesh

UTAUT2 telah digunakan secara luas dalam berbagai studi untuk mengkaji adopsi teknologi seperti *e-learning*, *mobile payment*, *e-commerce*, dan *mobile banking*. Dalam konteks penelitian ini, UTAUT2 digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat dan perilaku mahasiswa UAJY dalam menggunakan aplikasi Wondr BNI.

2.2.1 Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*)

Performance Expectancy didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu mereka memperoleh keuntungan dalam aktivitasnya (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks ini, *Performance Expectancy* mencerminkan persepsi mahasiswa bahwa aplikasi Wondr BNI dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan efektivitas dalam melakukan aktivitas keuangan pribadi.

Indikator:

1. Saya merasa aplikasi Wondr BNI berguna dalam kegiatan perbankan saya sehari-hari.
2. Menggunakan Wondr BNI membantu saya menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat.
3. Menggunakan Wondr BNI meningkatkan produktivitas saya dalam mengelola keuangan.

2.2.2 Harapan Kemudahan (*Effort Expectancy*)

Effort Expectancy adalah sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi akan mudah dan tidak menyulitkan (Venkatesh et al., 2003). Variabel ini mengukur kemudahan mahasiswa dalam memahami dan menggunakan aplikasi Wondr BNI, termasuk kemudahan dalam navigasi dan proses transaksi.

Indikator:

1. Mempelajari cara menggunakan aplikasi Wondr BNI terasa mudah bagi saya.
2. Interaksi saya dengan aplikasi Wondr BNI jelas dan mudah dipahami.
3. Saya merasa aplikasi Wondr BNI mudah digunakan.
4. Saya merasa mudah untuk menjadi mahir dalam menggunakan aplikasi Wondr BNI.

2.2.3 Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Social Influence mengacu pada sejauh mana individu merasa bahwa orang lain yang penting bagi mereka percaya bahwa mereka harus menggunakan sistem tersebut (Venkatesh et al., 2003). Variabel ini merepresentasikan pengaruh lingkungan sosial, seperti teman, keluarga, atau orang berpengaruh, terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan Wondr BNI.

Indikator:

1. Orang-orang yang penting bagi saya menyarankan saya menggunakan Wondr BNI.
2. Orang-orang yang memengaruhi perilaku saya mendukung saya menggunakan Wondr BNI.
3. Orang-orang yang pendapatnya saya hargai lebih suka saya menggunakan Wondr BNI.

2.2.4 Kondisi Pendukung (*Facilitating Conditions*)

Facilitating Conditions adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur teknis dan sumber daya yang dibutuhkan tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks ini, variabel ini mengukur persepsi mahasiswa mengenai ketersediaan perangkat, koneksi, dan bantuan teknis yang memudahkan mereka dalam menggunakan Wondr BNI.

Indikator:

1. Saya memiliki perangkat dan koneksi internet yang diperlukan untuk menggunakan Wondr BNI.
2. Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan Wondr BNI.
3. Aplikasi Wondr BNI kompatibel dengan perangkat yang saya gunakan.
4. Saya dapat memperoleh bantuan jika mengalami kesulitan saat menggunakan Wondr BNI.

2.2.5 Motivasi Hedonis (*Hedonic Motivation*)

Hedonic Motivation adalah kesenangan atau kenikmatan yang diperoleh dari penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2012). Variabel ini mengukur seberapa menyenangkan atau menghiburnya pengalaman mahasiswa dalam menggunakan aplikasi Wondr BNI.

Indikator:

1. Menggunakan aplikasi Wondr BNI terasa menyenangkan.
2. Saya menikmati pengalaman menggunakan aplikasi Wondr BNI.
3. Saya merasa terhibur saat menggunakan aplikasi Wondr BNI.

2.2.6 Nilai Harga (*Price Value*)

Price Value merupakan persepsi pengguna mengenai manfaat penggunaan sistem dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan (Venkatesh et al., 2012). Dalam konteks Wondr BNI, *price value* diukur berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap nilai atau keuntungan dari

layanan yang mereka dapatkan dibandingkan biaya transaksi atau waktu yang digunakan.

Indikator :

1. Saya merasa penggunaan aplikasi Wondr BNI tidak memerlukan biaya tambahan yang tinggi.
2. Saya merasa aplikasi Wondr BNI memberikan manfaat yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.
3. Dengan kondisi saat ini, menggunakan Wondr BNI merupakan pilihan yang menguntungkan.

2.2.7 Kebiasaan (*Habit*)

Habit adalah kecenderungan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi secara otomatis karena sudah menjadi kebiasaan (Venkatesh et al., 2012). Variabel ini menggambarkan sejauh mana penggunaan Wondr BNI telah menjadi bagian dari kebiasaan rutin mahasiswa.

Indikator:

1. Menggunakan aplikasi Wondr BNI telah menjadi kebiasaan bagi saya.
2. Saya merasa ketergantungan untuk menggunakan aplikasi Wondr BNI.
3. Saya merasa harus menggunakan aplikasi Wondr BNI secara rutin.

2.2.8 Niat Penggunaan (*Behavioral Intention*)

Behavioral Intention adalah niat seseorang untuk menggunakan sistem di masa depan (Venkatesh et al., 2003). Variabel ini digunakan untuk

mengukur tingkat keinginan mahasiswa untuk terus menggunakan Wondr BNI.

Indikator:

1. Saya berniat terus menggunakan Wondr BNI di masa depan.
2. Saya akan berusaha menggunakan Wondr BNI dalam aktivitas sehari-hari.
3. Saya berencana untuk menggunakan Wondr BNI secara rutin.

2.2.9 Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Use Behavior adalah seberapa sering seseorang benar-benar menggunakan sistem tersebut (Venkatesh et al., 2003). Variabel ini mengukur tingkat aktual mahasiswa dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Wondr BNI

Indikator:

1. Seberapa sering Anda menggunakan fitur Transfer di aplikasi Wondr BNI? (Sesama BNI, Antar Bank, Valuta Asing, *Virtual Account*).
2. Seberapa sering Anda menggunakan fitur Bayar/Beli di aplikasi Wondr BNI? (QRIS, Pulsa/Paket Data, Akomodasi, Layanan Publik, Utilitas).
3. Seberapa sering Anda menggunakan fitur Informasi di aplikasi Wondr BNI? (Mutasi, *Insight*, Portofolio, *e-Statement*, Kartu Debit)
4. Seberapa sering Anda menggunakan fitur TopUp di aplikasi Wondr BNI? (TapCash, *e-Wallet*)

2.2.10 Variabel Moderasi

UTAUT2 menyertakan tiga variabel moderasi yang memengaruhi kekuatan hubungan antara variabel independen dengan *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* (Venkatesh et al., 2012), yaitu:

1. Usia (*Age*):

Diukur berdasarkan usia responden dalam kelompok usia tertentu (misal: <20 tahun, 20–22 tahun, 23–25 tahun, >25 tahun).

2. Jenis Kelamin (*Gender*):

Kategori jenis kelamin responden (Laki-laki & Perempuan).

3. Pengalaman (*Experience*):

Durasi dan frekuensi penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI (BNI Mobile Banking atau Wondr BNI).

Variabel-variabel ini akan digunakan sebagai variabel moderasi, yaitu memengaruhi sejauh mana variabel independen berdampak pada niat dan perilaku penggunaan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai penerimaan teknologi digital menggunakan model UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) telah banyak dilakukan di berbagai bidang, termasuk dalam konteks adopsi *mobile banking*, *mobile wallet*, maupun *internet banking*. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan:

1. Megadewandanu, S., Suyoto, & Pranowo (2017) melakukan penelitian berjudul “*Exploring mobile wallet adoption in Indonesia*

using UTAUT2: An approach from consumer perspective”.

Penelitian ini menemukan bahwa *habit* merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi *behavioral intention* dalam menggunakan dompet digital di Indonesia, diikuti oleh *social influence*, *effort expectancy*, dan *hedonic motivation*.

2. Wardhani & Handoyo (2024) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Moderasi Gender terhadap Niat Penggunaan Aplikasi Seabank di Kalangan Mahasiswa Yogyakarta dengan Analisis Model UTAUT2”. Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan aplikasi bank digital seabank bagi responden mahasiswa didasari oleh motivasi hedonis, kebiasaan, dan niat perilaku pengguna tanpa dimoderasi oleh jenis kelamin.
3. Shafly, Naufal Alman (2020) melakukan penelitian berjudul “Penerapan Model UTAUT2 Untuk Menjelaskan *Behavioral Intention* Dan *Use Behavior* Penggunaan Mobile Banking Di Kota Malang”. Penelitian ini menemukan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *hedonic motivation*, dan *price value* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. *Facilitating condition*, *habit* dan *behavioral intention* memiliki pengaruh signifikan terhadap *use behavior*.
4. Alalwan et al. (2017) melakukan penelitian yang berjudul “*Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust*”, ditemukan bahwa

performance expectancy, effort expectancy, hedonic motivation, price value, dan trust secara signifikan dan positif memengaruhi behavioral intention dalam penggunaan mobile banking.

5. Herzallah et al. (2025) melalui studi “*Determinants of mobile wallet usage among Gen Z: Extending the UTAUT2 model with moderating effects of personal innovativeness and gender*”, menemukan bahwa *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, habit, dan personal innovativeness* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, sementara *hedonic motivation* tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Metode	Hasil
Megadewandanu, Suyoto & Pranowo (2017)	<i>Exploring mobile wallet adoption in Indonesia using UTAUT2: An approach from consumer perspective</i>	Kuantitatif, SEM-PLS	<i>Habit paling dominan memengaruhi behavioral intention, diikuti social influence, effort expectancy, dan hedonic motivation.</i>
Wardhani, A. M. N., & Handoyo, E. R. (2024)	Pengaruh Moderasi Gender Terhadap Niat Penggunaan Aplikasi Seabank di Kalangan Mahasiswa Yogyakarta Dengan Analisis Model UTAUT2	Kuantitatif, SEM-PLS	Penggunaan aplikasi bank digital seabank bagi responden mahasiswa didasari oleh motivasi hedonis, kebiasaan, dan niat perilaku pengguna tanpa dimoderasi oleh jenis kelamin.
Shafly, Naufal Alman (2020)	Penerapan Model UTAUT2 Untuk Menjelaskan Behavioral Intention Dan Use Behavior Penggunaan Mobile	Kuantitatif, SEM-PLS	<i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, hedonic motivation, dan price value memiliki pengaruh signifikan</i>

	<i>Banking Di Kota Malang</i>		terhadap <i>behavioral intention</i> . <i>Facilitating condition</i> , <i>habit</i> dan <i>behavioral intention</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>use behavior</i> .
Alalwan et al. (2017)	<i>Factors Influencing Adoption of Mobile Banking by Jordanian Bank Customers: Extending UTAUT2 with Trust</i>	Kuantitatif, SEM-PLS	<i>Behavioral intention</i> dipengaruhi secara signifikan oleh <i>performance expectancy</i> , <i>effort expectancy</i> , <i>hedonic motivation</i> , <i>price value</i> , dan <i>trust</i> .
Herzallah et al. (2025)	<i>Determinants of Mobile Wallet Usage Among Gen Z: Extending UTAUT2 with Moderating Effects of Personal Innovativeness and Gender</i>	Kuantitatif, SEM-PLS	<i>Performance expectancy</i> , <i>effort expectancy</i> , <i>social influence</i> , <i>facilitating conditions</i> , <i>habit</i> , dan <i>personal innovativeness</i> berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> . <i>Hedonic motivation</i> tidak signifikan.

Penelitian-penelitian di atas menunjukkan bahwa model UTAUT2 memiliki fleksibilitas tinggi dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi finansial di berbagai negara dan konteks. Masing-masing penelitian juga menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan bisa berbeda-beda tergantung budaya, jenis teknologi, dan karakteristik pengguna. Penelitian ini melanjutkan studi-studi terdahulu dengan menerapkan model UTAUT2 dalam konteks penggunaan aplikasi Wondr BNI oleh mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta, serta menambahkan variabel moderasi usia, jenis kelamin, dan pengalaman untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel utama UTAUT2 dipengaruhi oleh faktor demografis tersebut.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Pengembangan hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2012). Model ini menjelaskan hubungan antara beberapa konstruk utama yang memengaruhi niat penggunaan (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan aktual (*use behavior*) terhadap suatu teknologi, dalam hal ini aplikasi mobile banking Wondr BNI. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, terdapat sejumlah hubungan langsung antara variabel independen (seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *habit*, dan lain-lain) terhadap *behavioral intention* maupun *use behavior*.

2.4.1 H1: Harapan kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI.

Performance expectancy (Venkatesh et al., 2003) didefinisikan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu teknologi akan membantu mereka dalam menyelesaikan tugas secara lebih efisien. Dalam konteks ini, jika pengguna merasa bahwa penggunaan aplikasi Wondr BNI dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam melakukan transaksi keuangan, maka kemungkinan besar mereka akan memiliki niat yang tinggi untuk menggunakannya.

2.4.2 H2: Harapan kemudahan (*effort expectancy*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI.

Effort expectancy (Venkatesh et al., 2003) mengacu pada persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan dalam memahami dan menggunakan teknologi. Semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna berniat menggunakannya. Jika mahasiswa merasa bahwa Wondr BNI mudah dipelajari dan dioperasikan, maka mereka akan cenderung memiliki niat untuk menggunakannya.

2.4.3 H3: Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI.

Social influence (Venkatesh et al., 2003) mencerminkan sejauh mana seseorang merasa terdorong untuk menggunakan teknologi karena pengaruh dari orang-orang penting di sekitarnya, seperti teman, keluarga, atau rekan sejawat. Dalam konteks mahasiswa, ajakan atau rekomendasi dari lingkungan sosial dapat mendorong intensi penggunaan aplikasi Wondr BNI.

2.4.4 H4: Kondisi pendukung (*facilitating conditions*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI.

Facilitating conditions (Venkatesh et al., 2003) mengacu pada ketersediaan infrastruktur, sumber daya, dan bantuan teknis yang memungkinkan seseorang untuk menggunakan teknologi. Jika mahasiswa merasa memiliki perangkat dan akses teknis yang memadai, maka mereka cenderung memiliki niat untuk menggunakan Wondr BNI.

2.4.5 H5: Motivasi hedonis (*hedonic motivation*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI.

Hedonic motivation (Venkatesh et al., 2012) adalah kesenangan atau kenikmatan yang dirasakan pengguna ketika menggunakan teknologi. Mahasiswa yang merasa bahwa penggunaan Wondr BNI menyenangkan dan menghibur akan lebih terdorong untuk menggunakannya secara berkelanjutan.

2.4.6 H6: Nilai harga (*price value*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI.

Price value (Venkatesh et al., 2012) adalah pertimbangan manfaat yang dirasakan dibandingkan dengan biaya atau pengorbanan yang dikeluarkan dalam menggunakan teknologi. Jika mahasiswa merasa bahwa manfaat penggunaan Wondr BNI lebih besar daripada biaya (waktu, kuota, atau biaya administrasi), maka mereka akan lebih tertarik untuk menggunakannya.

2.4.7 H7: Kebiasaan (*habit*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) aplikasi Wondr BNI.

Habit (Venkatesh et al., 2012) adalah kecenderungan untuk menggunakan teknologi secara otomatis karena telah menjadi kebiasaan. Jika mahasiswa telah terbiasa menggunakan layanan mobile banking sebelumnya, maka mereka cenderung memiliki niat kuat untuk terus menggunakan Wondr BNI.

2.4.8 H8: Niat penggunaan (*behavioral intention*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*).

Behavioral intention (Venkatesh et al., 2012) merupakan konstruk utama dalam UTAUT2 yang menjelaskan sejauh mana seseorang memiliki keinginan untuk menggunakan suatu teknologi. Menurut Venkatesh et al. (2012), niat penggunaan adalah prediktor terkuat dari perilaku penggunaan aktual. Mahasiswa yang memiliki intensi atau niat yang tinggi terhadap penggunaan aplikasi Wondr BNI kemungkinan besar akan benar-benar menggunakan aplikasi tersebut dalam aktivitas perbankan mereka sehari-hari, seperti transfer dana, pembayaran QRIS, pengecekan saldo, dan top-up e-wallet.

2.4.9 H9: Kondisi pendukung (*facilitating condition*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*).

Facilitating conditions (Venkatesh et al., 2003) tidak hanya berperan dalam mendorong niat penggunaan, tetapi juga dapat berdampak langsung terhadap perilaku penggunaan aktual. Ketika seseorang memiliki akses terhadap sumber daya yang mendukung, seperti perangkat yang kompatibel, koneksi internet yang stabil, dan bantuan teknis saat dibutuhkan, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan teknologi tersebut secara aktif. Dalam konteks ini, mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang memiliki kondisi pendukung yang memadai akan lebih mungkin untuk menggunakan aplikasi Wondr BNI secara nyata.

2.4.10 H10: Kebiasaan (*habit*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*).

Habit (Venkatesh et al., 2012) merupakan faktor yang menjelaskan kecenderungan individu untuk menggunakan teknologi secara otomatis sebagai bagian dari rutinitas harian. Ketika suatu aktivitas telah menjadi kebiasaan, maka perilaku pengguna akan berlangsung tanpa membutuhkan pertimbangan rasional secara terus-menerus. Venkatesh et al. (2012) menyatakan bahwa kebiasaan dapat memengaruhi perilaku penggunaan langsung, terlepas dari niat. Oleh karena itu, mahasiswa yang telah terbiasa melakukan transaksi digital kemungkinan akan terus menggunakan Wondr BNI tanpa perlu dorongan intensi tambahan.