

PENERAPAN APLIKASI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* PADA PENGGUNA BNI *MOBILE BANKING* DI JAKARTA TIMUR

(Studi kasus Pada Pengguna BNI *Mobile Banking* di Jakarta Timur)

IMPLEMENTATION APPLICATION TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ON BNI MOBILE BANKING USERS IN EAST JAKARTA

(A Case Study of Users BNI Mobile Banking in East Jakarta)

Oleh :

Yunaria Aji Prayogo

2018410113

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Universitas Darma Persada



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2023

**PENERAPAN APLIKASI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* PADA
PENGGUNA *BNI MOBILE BANKING* Di JAKARTA TIMUR**

(Studi kasus Pada Pengguna *BNI Mobile Banking* di Jakarta Timur)

***IMPLEMENTATION APPLICATION TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ON
BNI MOBILE BANKING USERS IN EAST JAKARTA***

(A Case Study of Users BNI Mobile Banking in East Jakarta)

Oleh

Yunaria Aji Prayogo

2018410113

SKRIPSI

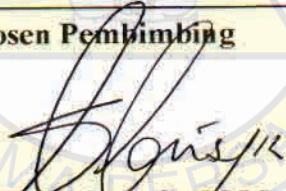
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada Oleh
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal

Jakarta, 10 Agustus 2023



Resa Nurlaela Anwar, S.E, M.M

Dosen Pembimbing



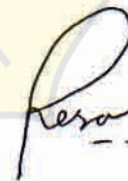
Drs. Fauzi Basyir, M.M

Penguji I



Ellena Nurfazria H., S.E, M.M

Penguji II



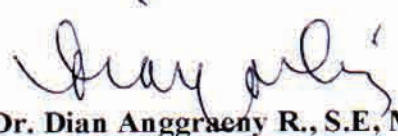
Resa Nurlaela Anwar, S.E, M.M

Penguji III



Mu'man Nuryana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dian Anggraeny R., S.E, M.Si

Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yunaria Aji Prayogo

NIM : 2018410113

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Penerapan Aplikasi *Technology Acceptance Model* Pada Pengguna BNI Mobile Banking Di Jakarta Timur.** yang dibimbing oleh Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE. MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 05 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Yunaria Aji Prayogo

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yunaria Aji Prayogo

NIM : 2018410113

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Manajemen Pemasaran

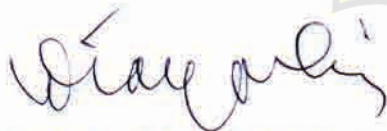
Judul Skripsi : Penerapan Aplikasi *Technology Acceptance Model* Pada Pengguna
BNI *Mobile Banking* Di Jakarta Timur (Studi kasus Pada
Pengguna BNI *Mobile Banking* di Jakarta Timur)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, 05 Agustus 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui,
Pembimbing



(Dian A Rahim., SE, M.Si)



(Resa Nurlaela Anwar, SE. MM)

ABSTRAK

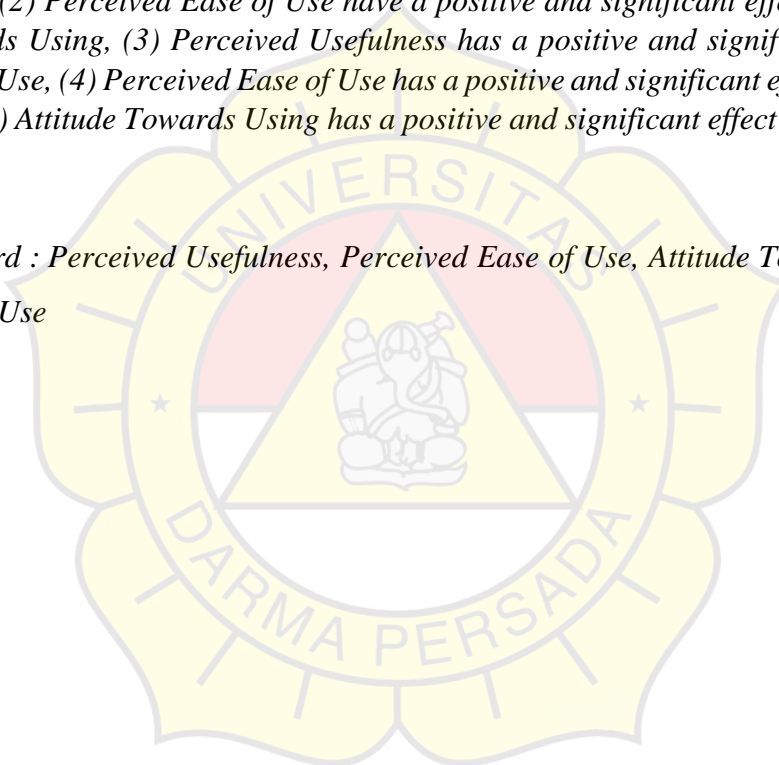
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan sesungguhnya dengan sikap terhadap penggunaan sebagai variabel intervening pada produk BNI *Mobile Banking*. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan kuesioner kepada 100 responden pengguna aktif dan berdomisili di wilayah Jakarta Timur. Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dan cara pengambilan sampelnya dengan menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Path Analysis* dan Uji Sobel serta Uji t, Uji F, dan Uji Koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Terhadap Penggunaan, (2) Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Terhadap Penggunaan, (3) Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sesungguhnya, (4) Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sesungguhnya, (5) Sikap Terhadap Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Sesungguhnya.

Kata Kunci : Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Sikap Terhadap Penggunaan, dan Penggunaan Sesungguhnya.

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence the perceived usefulness and perceived ease of use have on actual use with attitude toward using as an intervening variable for BNI Mobile Banking products. The data collection method used is by giving questionnaires to 100 respondents who are active users and are domiciled in the East Jakarta area. The sampling technique used is nonprobability sampling and the sampling method is using purposive sampling. The analytical tools used are Path Analysis and Sobel Test as well as t test, F test, and the coefficient of determination test (R²). Based on the results of the study show that (1) Perceived Usefulness have a positive and significant effect on Attitude Towards Using, (2) Perceived Ease of Use have a positive and significant effect on Attitude Towards Using, (3) Perceived Usefulness has a positive and significant effect on Actual Use, (4) Perceived Ease of Use has a positive and significant effect on Actual Use, (5) Attitude Towards Using has a positive and significant effect on Actual Use

Keyword : Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Towards Using, Actual Use



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hikmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Penerapan Aplikasi *Technology Acceptance Model* Pada Pengguna BNI Mobile Banking Di Jakarta Timur**” sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada Jakarta Timur. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE. MM selaku Dosen Pembimbing dalam skripsi ini. Terimakasih telah meluangkan waktu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
3. Bapak Dr. Ir. Mu'man Nuryana, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Ibu Melani Quintania, S.E.,M Pd. selaku pembimbing akademik.
5. Bapak / Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk semua keluarga terutama kedua orang tua penulis yang tidak pernah lelah untuk selalu memberikan dukungan moral, do'a dan semangat yang sangat besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

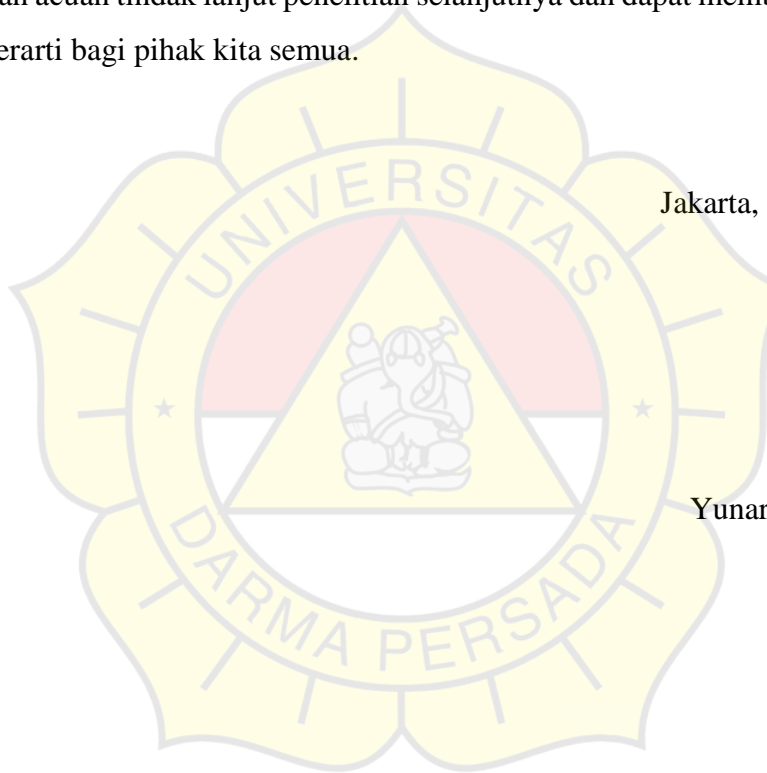
7. Untuk teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada tahun 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan juga memotivasi saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Terima Kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik.

Demikian skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan dapat memberikan manfaat yang berarti bagi pihak kita semua.

Jakarta, 5 Agustus 2023

Penulis

Yunaria Aji Prayogo



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Batasan Masalah	17
1.4 Rumusan Masalah	17
1.5 Tujuan Penelitian	18
1.6 Kegunaan Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	20

2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 Pengertian Pemasaran	21
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	22
2.1.3 Perilaku Konsumen	24
2.1.4 <i>Mobile Banking</i>	26
2.1.5 <i>Technology Acceptance Model</i>	31
2.1.6 <i>Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan)</i>	35
2.1.7 <i>Perceived Ease Of Use (Persepsi Kemudahan)</i>	41
2.1.8 <i>Attitude Towars Using (Sikap Terhadap Penggunaan)</i>	45
2.1.9 <i>Actual Use (Penggunaan Sesungguhnya)</i>	48
2.2 Penelitian Terdahulu	50
2.3 Kerangka Pemikiran	59
2.4 Hipotesis	60
BAB III METODE PENELITIAN	62
3.1 Metode Penelitian	62
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	63
3.3 Operasional Variabel.....	63
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	69
3.4.1 Jenis Penelitian.....	69
3.4.2 Sumber Data yang digunakan	70
3.4.3 Populasi dan Sampel	71
3.4 Teknik Sampling	73

3.5 Teknik Pengumpulan Data	74
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	77
3.6.1 Uji Keabsahan Data.....	77
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	79
3.6.3 Uji Hipotesis	82
3.7 Metode yang digunakan	84
3.7.1 Analisi Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	84
3.7.2 Uji Sobel	87
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	89
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	89
4.2 Hasil Penelitian Karakteristik/ Profil Responden	93
4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	100
4.4 Hasil Uji Keabsahan Data	134
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	135
4.4.2 Hasil Uji Realibilitas	137
4.5 Hasil Uji Asusmsi Klasik.....	139
4.6 Hasil Path Analysis	143
4.7 Hasil Uji Hipotesis	155
4.8 Pengaruh Mediasi dengan Uji Sobel	164
4.9 Pembahasan	167
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	172
5.1 Kesimpulan	171
5.2 Saran.....	179
DAFTAR PUSTAKA	175
LAMPIRAN.....	179

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peringkat Penilaian <i>Mobile Banking</i> di aplikasi <i>Playstore</i>	6
Tabel 1.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Perceived Usefulness</i> Pada Pengguna <i>BNI Mobile Banking</i> di kota Jakarta Timur.	10
Tabel 1.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Perceived Ease Of Use</i> Pada Pengguna <i>BNI Mobile Banking</i> di kota Jakarta Timur	11
Tabel 1.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Attitude Toward Using</i> Pada Pengguna <i>BNI Mobile Banking</i> di kota Jakarta Timur	12
Tabel 1.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Actual Use</i> Pada Pengguna <i>BNI Mobile Banking</i> di kota Jakarta Timur	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	64
Tabel 3.2 Skala Likert	75
Tabel 3.3 Skala Interval	76
Tabel 3.4 Pengambilan Keputusan uji Autokorelasi.....	81
Tabel 3.5 Tingkat Interpretasi Koefisien Korelasi	83
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	94
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	94

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	95
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	96
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	97
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Kecamatan	98
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Pemakaian dalam 1 bulan terakhir menggunakan BNI Mobile Banking.....	99
Tabel 4.8 Penggunaan layanan BNI Mobile Banking dapat membantu meningkatkan kinerja	100
Tabel 4.9 Penggunaan layanan BNI Mobile Banking meminimalkan kegiatan perbankan terutama dalam bertransaksi	101
Tabel 4.10 Penggunaan layanan BNI Mobile Banking, akan mampu mengendalikan aktivitas perbankan dengan lebih baik	102
Tabel 4.11 Dengan menggunakan layanan BNI Mobile Banking dapat meningkatkan produktivitas	103
Tabel 4.12 Dengan menggunakan layanan BNI Mobile Banking dapat melakukan transaksi dengan praktis	104
Tabel 4.13 Dengan menggunakan BNI Mobile Banking mendapatkan informasi yang dibutuhkan	104
Tabel 4.14 Dengan layanan BNI Mobile Banking memungkinkan lebih cepat dalam bertransaksi	105

Tabel 4.15 Dengan layanan BNI Mobile Banking memungkinkan saya lebih mudah dalam melakukan bertransaksi	106
Tabel 4.16 Dengan layanan BNI Mobile Banking memungkinkan saya dapat mengelola dana secara lebih efektif	107
Tabel 4.17 Menggunakan layanan BNI Mobile Banking dapat menghemat waktu dalam melakukan transaksi	108
Tabel 4.18 Menggunakan layanan BNI Mobile Banking dapat menghemat biaya dalam melakukan transaksi	108
Tabel 4.19 Secara keseluruhan saya merasa BNI Mobile Banking bermanfaat dalam pembayaran transaksi pribadi dan kebutuhan sehari-hari	109
Tabel 4.20 BNI Mobile Banking mudah dipelajari.....	110
Tabel 4.21 BNI Mobile Banking tidak membutuhkan waktu yang lama untuk dapat dikuasai	111
Tabel 4.22 Cara penggunaan aplikasi BNI Mobile Banking tidaklah sulit.....	112
Tabel 4.23 Layanan BNI Mobile Banking dapat digunakan dengan mudah	113
Tabel 4.24 Layanan BNI Mobile Banking memudahkan saya untuk transaksi perbankan	113
Tabel 4.25 BNI Mobile Banking dapat dengan mudah digunakan di mana pun dan kapan pun	114
Tabel 4.26 Penggunaan BNI Mobile Banking tidak membuat saya bingung	115

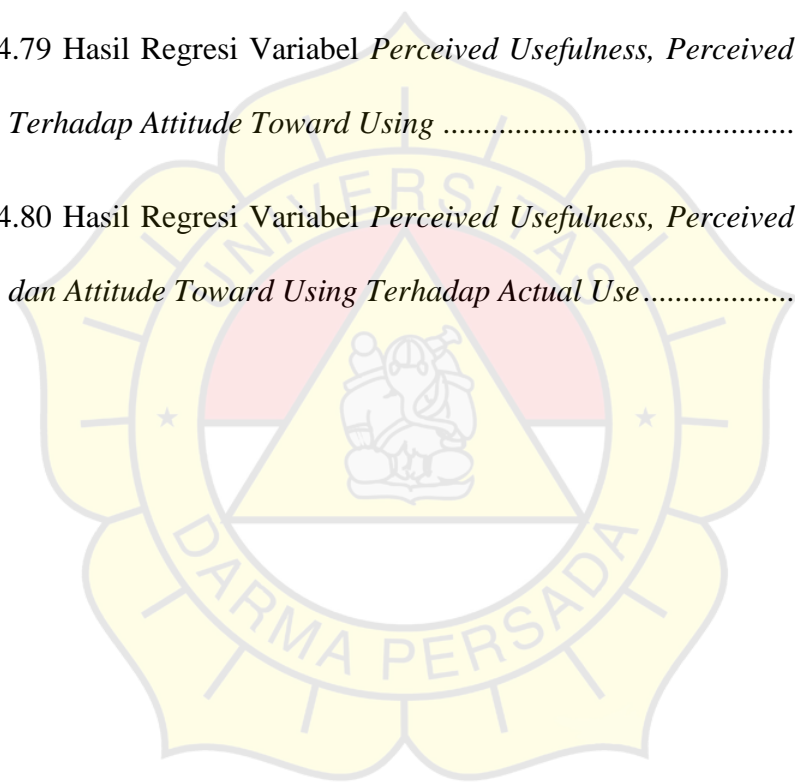
Tabel 4.27 Fitur yang ada pada layanan BNI Mobile Banking dapat mudah dan jelas dipahami oleh pengguna	116
Tabel 4.28 Penggunaan BNI Mobile Banking tidak rumit	117
Tabel 4.29 Penggunaan layanan BNI Mobile Banking dapat meningkatkan keterampilan.....	117
Tabel 4.30 Menggunakan layanan BNI Mobile Banking dapat membantu mengerti penggunaan teknologi dalam transaksi	118
Tabel 4.31 Tidak memerlukan banyak usaha untuk terampil menggunakan BNI Mobile Banking.....	119
Tabel 4.32 Saya merasa menggunakan BNI Mobile Banking merupakan keputusan yang tepat	120
Tabel 4.33 Saya merasa menggunakan BNI Mobile Banking akan menjadi pemikiran yang baik.....	121
Tabel 4.34 Saya berpikir positif tentang BNI Mobile Banking	122
Tabel 4.35 Saya merasa menggunakan BNI Mobile Banking menunjang kegiatan sehari-hari.....	122
Tabel 4.36 Saya merasa nyaman menggunakan BNI Mobile Banking	123
Tabel 4.37 Saya merasa menggunakan BNI Mobile Banking memberikan benefit positif terhadap aktivitas perbankan.....	124

Tabel 4.38 Saya merasa senang bertransaksi saat menggunakan BNI Mobile Banking	125
Tabel 4.39 Saya merasakan manfaat pada penggunaan BNI Mobile Banking	125
Tabel 4.40 senang melakukan transaksi BNI Mobile Banking daripada melakukan transaksi dengan datang ke kantor cabang	126
Tabel 4.41 Saya menggunakan BNI Mobile Banking untuk kebutuhan sehari-hari secara rutin	127
Tabel 4.42 Saya mengakses aplikasi BNI Mobile Banking rata-rata minimal 10 menit.....	128
Tabel 4.43 Saya sering menggunakan layanan BNI Mobile Banking untuk melakukan transaksi	129
Tabel 4.44 Saya lebih memilih menggunakan BNI Mobile Banking sebagai transaksi pembayaran.....	130
Tabel 4.45 Saya menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking, untuk melakukan transaksi bisnis dalam memenuhi kebutuhan dan pekerjaan.....	130
Tabel 4.46 Saya menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking untuk berbagai transaksi.....	131
Tabel 4.47 Saya puas dengan adanya BNI Mobile Banking karena membantu proses transaksi pembayaran	132

Tabel 4.48 Saya puas dengan adanya BNI Mobile Banking karena sesuai dengan kebutuhan saya	133
Tabel 4.49 Secara keseluruhan, saya sangat menikmati pengalaman bertransaksi dengan BNI Mobile Banking	134
Tabel 4.50 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	135
Tabel 4.51 Reabilitas Variabel Persepsi Kegunaan	137
Tabel 4.52 Reabilitas Variabel Persepsi Kemudahan	138
Tabel 4.53 Reabilitas Variabel Sikap Terhadap Penggunaan	138
Tabel 4.54 Reabilitas Variabel Penggunaan Sesungguhnya	139
Tabel 4.55 Hasil Uji Normalitas	141
Tabel 4.56 Hasil Uji Multikolinearitas.....	141
Tabel 4.57 Hasil Uji Autokorelasi	143
Tabel 4.58 Hasil Koefiensi <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i>	144
Tabel 4.59 Hasil Koefisien Determinasi (R ²) variabel <i>Perceived Usefulness Terhadap Attitude Toward Using</i>	145
Tabel 4.60 Hasil Uji F variabel <i>Perceived Usefulness Terhadap Attitude Toward Using</i>	145
Tabel 4.61 Hasil Koefiensi <i>Perceived Ease of Use Terhadap Attitude Toward Using</i>	146

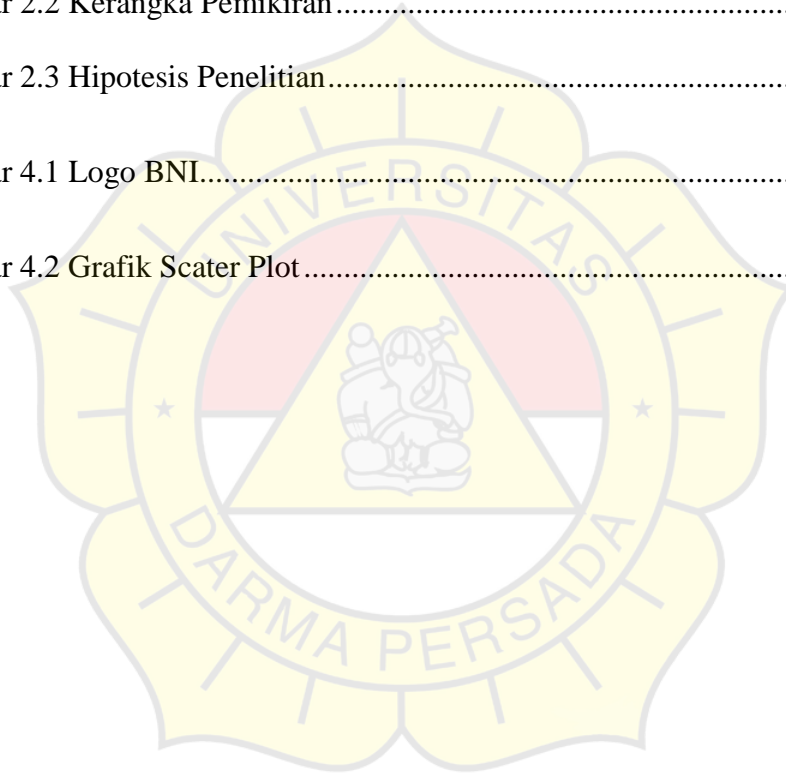
Tabel 4.62 Hasil Koefisien Determinasi (R2) variabel <i>Perceived Ease of Use Terhadap Attitude Toward</i>	147
Tabel 4.63 Hasil Uji F variabel <i>Perceived Ease of Use Terhadap Attitude Toward Using</i>	148
Tabel 4.64 Hasil Koefisiensi <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Actual Use</i>	148
Tabel 4.65 Hasil Koefisien Determinasi (R2) variabel <i>Perceived Usefulness Terhadap Actual Use</i>	149
Tabel 4.66 Hasil Uji F variabel <i>Perceived Usefulness Terhadap Actual Use</i>	150
Tabel 4.67 Hasil Koefisiensi <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Actual Use</i>	151
Tabel 4.68 Hasil Koefisien Determinasi (R2) variabel <i>Perceived Ease of Use Terhadap Actual Use</i>	152
Tabel 4.69 Hasil Uji F variabel <i>Perceived Ease of Use Terhadap Actual Use</i>	152
Tabel 4.70 Hasil Koefisiensi <i>Attitude Toward Using</i> terhadap <i>Actual use</i>	153
Tabel 4.71 Hasil Uji F variabel <i>Attitude Toward Using Terhadap Actual Use</i>	154
Tabel 4.72 Hasil Uji F <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Terhadap Attitude Toward Using</i>	155
Tabel 4.73 Hasil Uji F <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Attitude Toward Using Terhadap Actual Use</i>	156
Tabel 4.74 Hasil Uji T <i>Perceived Usefulness Terhadap Attitude Toward Using</i>	158

Tabel 4.75 Hasil Uji T <i>Perceived Ease of Use Terhadap Attitude Toward Using</i>	158
Tabel 4.76 Hasil Uji T <i>Perceived Usefulness Terhadap Actual use</i>	158
Tabel 4.77 Hasil Uji T <i>Perceived Ease of Use Terhadap Actual use</i>	159
Tabel 4.78 Hasil Uji T <i>Attitude Toward Using Terhadap Actual use</i>	159
Tabel 4.79 Hasil Regresi Variabel <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Terhadap Attitude Toward Using</i>	163
Tabel 4.80 Hasil Regresi Variabel <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Attitude Toward Using Terhadap Actual Use</i>	164



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Survei Pengguna <i>Mobile Banking</i> di Indonesia	3
Gambar 2.1 Model TAM.....	32
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	59
Gambar 2.3 Hipotesis Penelitian.....	60
Gambar 4.1 Logo BNI.....	95
Gambar 4.2 Grafik Scater Plot.....	160



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Kuesioner Penelitian	180
Lampiran 2 Profil Responden Pengguna BNI.....	186
Lampiran 3 Hasil Tabulasi <i>Perceived Usefulness</i>	193
Lampiran 4 Hasil Tabulasi <i>Perceived Ease Of Use</i>	196
Lampiran 5 Hasil Tabulasi <i>Attitude Toward Using</i>	199
Lampiran 6 Hasil Tabulasi <i>Actual Use</i>	202
Lampiran 7 Uji Validitas.....	205
Lampiran 8 Uji Reliabilitas.....	209
Lampiran 9 Bukti Penyebaran Kusioner.....	210
Lampiran 10 F Tabel.....	211
Lampiran 11 R Tabel	212
Lampiran 12 T Tabel.....	213
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup.....	214