

**ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)  
YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH  
MENGUNAKAN MYBCA**

**SKRIPSI**



**Nama : CHRISTINA FABIOLA**

**NIM : 43119110123**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2024**

**ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)  
YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH  
MENGUNAKAN MYBCA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana  
Jakarta



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Nama : CHRISTINA FABIOLA

NIM : 43119110123

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Christina Fabiola  
NIM : 43119110123  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Technology Acceptance Model (TAM) yang  
Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan myBCA  
Tanggal Sidang : 14 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Sri Anah, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

UNIVERSITAS  
MERCU BUA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243739



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Christina Fabiola

NIM : 43119110123

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Desember 2023



Christina Fabiola

43119110123

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hal apa sajakah yang mempengaruhi minat penggunaan myBCA pada nasabah melalui pendekatan TAM, serta melalui kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah atas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu metode survei yang melibatkan responden sebanyak 210 nasabah. Data diolah menggunakan *Partial Least Square*. Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa *Perceived of Usefulness* , *Perceived Ease of Use*, *Perceived Enjoyment*, *Actual Use* dan Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan.

**Kata Kunci** : *Technology Acceptance Model* (TAM), Kepercayaan, Minat Penggunaan



## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the factors that influence customer's intention to use myBCA through the Technology Acceptance Model (TAM) approach, as well as the trust that customers have in the services offered by banking companies. The data collection technique used was a survey method involving 210 customer respondents. Data were processed using Partial Least Squares. The results of this research prove that Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, Actual Use, and Trust have a positive effect on Intention to Use.*

**Keywords** : *Technology Acceptance Model (TAM), Trust, Intention to Use*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan myBCA”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
4. Ibu Sri Anah, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini;
5. Bapak Asep Risman, Dr, MM selaku Dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian Keuangan yang memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang berdedikasi mencurahkan segala ilmu yang dimiliki untuk diberikan kepada kami para mahasiswa;
7. Kepada orang tua dan adik saya yang tersayang yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan moral yang tiada hentinya kepada penulis;

8. Kepada atasan penulis di kantor Ibu Rianto Juliani Purba yang telah memberikan banyak izin untuk kepentingan penulisan skripsi ini;
9. Dan kepada seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Reguler 2 Angkatan 35, semoga kita bisa mewujudkan impian dan cita-cita kita.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Desember 2023

Christina Fabiola

43119110123



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Kontribusi Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>17</b>
A. Kajian Pustaka .....	17
1. <i>Theory of Financial Behavior</i> .....	17
2. <i>Techonology</i> .....	19
3. <i>Technology Digital</i> .....	20
4. <i>Financial Technology</i> .....	22
5. <i>Technology Acceptence Model (TAM)</i> .....	29
6. Kepercayaan.....	33
7. Minat Penggunaan.....	35
8. Penelitian Terdahulu .....	35
B. Pengembangan Hipotesis .....	42
1. Pengaruh <i>Perceived Usefullness</i> terhadap Minat Penggunaan .....	42
2. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Minat Penggunaan .....	42
3. Pengaruh <i>Perceived of Enjoyment</i> Terhadap Minat Penggunaan .....	43

4. Pengaruh <i>Actual Use</i> Terhadap Minat Penggunaan.....	44
5. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan.....	44
C. Kerangka Pemikiran.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	47
B. Desain Penelitian .....	47
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	48
1. Definisi Variabel.....	48
2. Operasionalisasi Variabel .....	50
D. Skala Pengukuran.....	53
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	54
1. Populasi.....	54
2. Sampel Penelitian.....	54
F. Metode Pengumpulan Data.....	56
1. Sumber Data.....	56
2. Teknik Pengumpulan Data.....	56
G. Metode Analisis Data.....	57
1. <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	58
2. Evaluasi Model .....	58
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	62
B. Statistik Deskriptif .....	64
1. Deskripsi Responden.....	65
2. Deskripsi Variabel.....	68
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	71
1. Uji Validitas .....	71
2. Uji Reliabilitas .....	72
D. Hasil Analisis Data .....	73
1. Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	73
2. Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	79
E. Pembahasan.....	85
1. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap Minat Penggunaan .....	85
2. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Minat Penggunaan.....	86
3. Pengaruh <i>Perceived of Enjoyment</i> terhadap Minat Penggunaan.....	88

4. Pengaruh <i>Actual Use</i> terhadap Minat Penggunaan .....	88
5. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan .....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>90</b>
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil <i>Pra Survey</i> .....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	51
Tabel 3.2	Skala Likert .....	54
Tabel 4.1	Hasil Uji Deskriptif.....	68
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.4	Hasil <i>Outer Loading</i> .....	74
Tabel 4.5	Hasil <i>Cross Loading</i> .....	75
Tabel 4.6	Hasil AVE.....	77
Tabel 4.7	Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	77
Tabel 4.8	Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> .....	78
Tabel 4.9	Hasil <i>R-Square</i> .....	81
Tabel 4.10	Hasil Uji Hipotesis.....	83

MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Intensitas Penggunaan Internet dan Mobile Banking di Indonesia .....	3
Gambar 1.2	Aplikasi M-Banking Terpopuler di Indonesia .....	4
Gambar 1.3	Volume Transaksi Nasabah BCA Kuartal II 2022 .....	6
Gambar 2.1	Model TAM Final .....	32
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	46
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
Gambar 4.4	<i>Path Coefficient</i> .....	79
Gambar 4.5	Uji Hipotesis .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	98
Lampiran 2	Karakteristik Responden .....	106
Lampiran 3	Data Mentah Penelitian .....	115
Lampiran 4	Hasil Penelitian .....	151
Lampiran 5	Pedoman <i>R-Square</i> (Uji Validitas) .....	159

