

**PENGARUH DETERMINAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
TERHADAP PEMAKAIAN AKTUAL APLIKASI *BSI MOBILE*
PADA NASABAH MILENIAL MUSLIM BANK SYARIAH
INDONESIA CABANG KENDARI**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Pada
Program Studi Perbankan Syariah

OLEH

PINKY NUR INDAH RAMADHANI S

18050102007

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI**

2021



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401)3192081 Fax.3193710

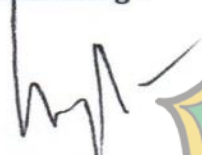
Email: Febi_iain@yahoo.co.id - Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Determinan *Technology Acceptance Model* Terhadap Pemakaian Aktual Aplikasi *BSI Mobile* Pada Nasabah Milenial Muslim Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari” yang ditulis oleh saudara **Pinky Nur Indah Ramadhani Sudjatkiko**, Nim **18050102007**, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, Untuk Selanjutnya siap mengikuti Sidang Skripsi.

Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Wahyuddin Maguni SE, M. Si
NIP.1970091820000031001

Pembimbing II



Afwahidin S. SI., M. SC
NIP.198905232019031010





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "PENGARUH DETERMINAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL TERHADAP PEMAKAIAN AKTUAL APLIKASI BSI MOBILE PADA NASABAH MILENIAL MUSLIM BANK SYARIAH INDONESIA CABANG KENDARI" yang ditulis oleh PINKY NUR INDAH RAMADHANI SUDJADMIKO NIM. 18050102007 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Rabu tanggal 03 November 2021 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (S.E).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si;

(.....)

Sekretaris : Alwahidin S.Si., M.Sc

(.....)

Anggota1 : La Hadisi S. Ag, M. Pd. I,

(.....)

Anggota2 : Akmal ME

(.....)



Kendari, 08 November 2021

u Dekan

Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI
NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Determinan *Technology Acceptance Model* Terhadap Pemakaian Aktual Aplikasi *BSI Mobile* Pada Nasabah Milenial Muslim Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari” melalui bimbingan Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.SI dan Alwahidin S.SI., M.SC., telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak ada karya yang sudah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan sertifikasi empat tahun di perguruan tinggi. Semua sumber referensi yang digunakan dalam skripsi ini telah dirferensikan dalam daftar pustaka. Dengan penuh perhatian, skripsi ini saya kerjakan dan selesaikan sendiri. Jika kemudian terbukti bahwa skripsi ini adalah salinan, pemalsuan, peniruan, yang dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau tingkat tertentu, maka skripsi dan judul yang diperoleh selanjutnya menjadi tidak sah dan batal.

Kendari, 25 Oktober 2021



Pinky Nur Indah Ramadhani S
NIM. 18050102007

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pinky Nur Indah Ramadhani S
Nim : 18050102007
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri kendari **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*non exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul.

“Pengaruh Determinan *Technology Acceptance Model* Terhadap Pemakaian Aktual Aplikasi *BSI Mobile* Pada Nasabah Milenial Muslim Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif Ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkala data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 25 Oktober 2021

Yang menyatakan,



Pinky Nur Indah Ramadhani

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang selalu mencurahkan rahmat dan hidayah-nya, dan kepada-Nya kami memohon bantuan atas segala urusan duniawi dan agama, sholawat dan salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan sahabatnya.

Penulisan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Determinan *Technology Acceptance Model* Terhadap Pemakaian Aktual Aplikasi *BSI Mobile* Pada Nasabah Milenial Muslim Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari”** ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Dalam penyusunan Skripsi ini terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Namun segala proses tersebut dapat dijalani dengan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan partisipasi aktif dari semua pihak berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaannya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi, yakni : Ayah saya dan ibu serta adik-adik saya yang telah membantu baik moral maupu materil dengan iringan doa

sehingga penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian ini. Serta terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak terkait, yakni :

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd. selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan arahan dan pembinaan guna keberhasilan studi penulis.
2. Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang telah memberikan dukungan.
3. Nurjannah S. Kom, M. Pd, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Kendari yang senantiasa memberikan Motivasi, nasehat serta saran Kepada penulis.
4. Pembimbing Dr. Wahyudin Maguni SE, M.Si dan Pembimbing II Bapak Alwahidin S. Si., M. Sc. yang telah bersedia membimbing dalam menyelesaikan Hasil Penelitian ini
5. Kepada seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan bisnis islam yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas studi perpustakaan.
8. Kepada sahabatku dan teman-teman organisasi yang sudah memotivasi, mensupport, serta seluruh angkatan 2018 Program Studi Perbankan Syariah. Terimakasih banyak atas dukungan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada Yuliana, Indri Damayanti, Esti Julianti, Adelia Putri Rahmawati, Asnur Safitri, dan Rizki Widianingsih. Teruslah sehat dan hidup. *You guys are Incredible!* Mari kita hadapi ujian selanjutnya dan tetap bersama-sama.
10. *For the person I call "Mas" affectionately. Anyway I have to tell you thank's for always there 24/7 to support and love me.*

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Dengan segala kerendahan hati dan senantiasa mengharapakan Ridha-Nya karena hanya kepada-Nya lah tempat kembalinya segala sesuatu. Akhir kata, meskipun telah bekerja dengan semaksimal mungkin, Skripsi ini tentunya tidak luput dari kekurangan. Harapan penulis kiranya Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan diri pribadi penulis.



Kendari, November 2021

Penulis,

Pinky Nur Indah Ramadhani

NIM. 18050102007

ABSTRAK

Pinky Nur Indah Ramadhani Sudjadmiko, NIM : 18050102007. *Pengaruh Determinan Technology Acceptance Model Terhadap Pemakaian Aktual Aplikasi BSI Mobile Pada Nasabah Milenial Muslim Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari melalui pembimbing I Bapak Dr. Wahyudin Maguni, SE. M.Si. dan pembimbing II Bapak Alwahidin S. Si., M. Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menguji Pengaruh Determinan Technology Acceptance Model Terhadap Pemakaian Aktual Aplikasi BSI Mobile Pada Nasabah Milenial Muslim Bank Syariah Indonesia Cabang Kendari. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer Kuisisioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Sampel diperoleh sebanyak 96 responden nasabah milenial muslim Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kendari yang memiliki fasilitas layanan digital berupa *BSI Mobile* dengan tekknik *Purposive sampling*. Sedangkan untuk tekhnik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner, studi pustaka, dan dokumentasi. Data diolah menggunakan program SmartPLS 3.0.

Dari hasil pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa Determinan *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Sikap Pengaplikasian dan Perilaku Penggunaan seluruhnya berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Pemakaian Aktual pada Aplikasi *BSI Mobile*. Hal ini dibuktikan dengan masing-masing nilai *path Coefisien* $> 0,05$. Pertama untuk indikator Persepsi Kegunaan dengan nilai *path Coefisien* pada uji hipotesis adalah $t \text{ statistic} > t \text{ tabel} (5,779 > 1,986)$ atau $p \text{ value } 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap Pengaplikasian *BSI Mobile*.

Kedua, untuk persepsi kemudahan dengan nilai *path Coefisien* pada uji hipotesis adalah $t \text{ statistic} > t \text{ tabel} (2,805 > 1,986)$ atau $p \text{ value } 0,005 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap Pengaplikasian *BSI Mobile*. Ketiga, untuk indikator sikap pengaplikasian dengan nilai *path Coefisien* pada uji hipotesis adalah $t \text{ statistic} > t \text{ tabel} (16,022 > 1,986)$ atau $p \text{ value } 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap berpengaruh terhadap perilaku penggunaan individu untuk menggunakan *BSI mobile*.

Terakhir, untuk indikator perilaku penggunaan dengan nilai *path Coefisien* pada uji hipotesis adalah $t \text{ statistic} > t \text{ tabel} (19,360 > 1,986)$ atau $p \text{ value } 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*) berpengaruh signifikan terhadap Pemakaian Aktual (*Actual Use*). Implikasi dari penelitian relevan ini bagi pihak manajemen bank dan analisis *mobile banking* terutama pad *BSI Mobile* agar memperhatikan kembali faktor-faktor yang mempengaruhi pemakaian actual individu untuk menggunakan *BSI Mobile* dalam mengembangkan sistem informasinya.

Kata Kunci : *BSI Mobile, Technology Acceptance Model (TAM), Pemakaian Aktual.*

ABSTRACT

Pinky Nur Indah Ramadhani Sudjadmiko, NIM : 18050102007. The Influence of Technological Acceptance Model Determinants on the Actual Use of BSI Mobile Applications in Muslim Millennial Customers of Bank Syariah Indonesia Kendari Branch. Faculty of Islamic Economics and Business, Kendari State Islamic Institute through supervisor I Mr. Dr. Wahyudin Maguni, SE. M.Si. and supervisor II Mr. Alwahidin S. Si., M. Sc.

This study aims to see and examine the effect of the Technological Acceptance Model Determinants on the Actual Use of the BSI Mobile Application on Muslim Millennial Customers of Bank Syariah Indonesia Kendari Branch. Sources of data used in this study is primary data Questionnaire. This study uses quantitative methods because it aims to confirm the data obtained in the field with existing theories. The sample was obtained as many as 96 respondents of Muslim millennial customers of Bank Syariah Indonesia Kendari Office Cabang which has digital service facilities in the form of BSI Mobile with purposive sampling technique. Meanwhile, the technique of data collection is done by using questionnaire, literature study, and documentation method. The data was processed using SmartPLS 3.0 programs.

From the results of data processing, it shows that the Technological Acceptance Model (TAM) Determinants, namely Perception of Usefulness, Perception of Ease, Application Attitude and Usage Behavior, all have a significant effect on the Actual Usage variable on the BSI Mobile Application. This is evidenced by each path value Coefficient > 0.05 . First, for the indicators of perceived usefulness, the path coefficient value in hypothesis testing is t statistic $> t$ table ($5.779 > 1.986$) or p value $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that perceived usefulness affects attitudes towards BSI Mobile application.

Second, for the perception of ease with the path coefficient value in the hypothesis test is t statistic $> t$ table ($2.805 > 1.986$) or p value $0.005 < 0.05$ so it can be concluded that the perception of ease affects the attitude of BSI Mobile application. Third, for the application attitude indicator with the path coefficient value in the hypothesis test is t statistic $> t$ table ($16.022 > 1.986$) or p value $0.000 < 0.05$ so it can be concluded that attitude has an effect on individual usage behavior to use mobile BSI.

Lastly, for indicators of usage behavior with path coefficient values in hypothesis testing is t statistic $> t$ table ($19.360 > 1.986$) or p value $0.000 < 0.05$ so it can be concluded that Behavioral Intention to Use has a significant effect on actual usage (actual use). The implications of this relevant research are for bank management and mobile banking analysts, especially at BSI Mobile, to pay attention to the factors that affect the actual use of individuals to use BSI Mobile in developing their information systems.

Keywords: *BSI Mobile, Technology Acceptance Model (TAM), Actual Usage.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Definisi Operasional.....	9
1.7 Sitematikan Pembahasan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	11
2.2 Kebaharuan Penelitian (Novelthy Ele,ent	17
2.3 Landasan Teori	20
2.2.1 Teori Technology Acceptance Model	20
2.2.2 Teori Pemakaian Aktual	30
2.4 Grand Teori	32
2.3.1 Technology Acceptance Model	32
2.3.2 Pemakaian Aktual	32
2.5 Kerangka Pikir.....	32

2.6 Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.4 Jenis dan Sumber Data	38
3.5 Variabel Penelitian	39
3.6 Desain Penelitian.....	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data	40
3.8 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil	47
4.1.1 Gambaran Umum Responden	47
4.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	56
4.1.3 Evaluasi Model Analisis Data Penelitian	59
4.2 Pembahasan.....	79
4.2.1 Pengaruh Determinan <i>Tecnology Acceptance Model</i> Terhadap Pemakaian Aktual (<i>Actual Use</i>)	80
4.3 Implikasi Penelitian.....	91
BAB V PENUTUP.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Keterbatasan dan Saran	94
5.2.1 Keterbatasan	94
5.2.2 Saran dan Rekomendasi Penelitian	95
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN.....	xx
Lampiran 1 : Data Penelitian	xx
Lampiran 2 : Output IBM SPSS Versi. 25.....	xxxix
BIOGRAFI PENULIS	lii

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1	Parameter Uji Validitas Model Pengukuran PLS	44
4.1.	Data Jenis Kelamin Responden	48
4.2.	Data kelompok Umur Responden	48
4.3.	Data Agama Responden	49
4.4.	Data Tingkat Pendidikan Responden	50
4.5.	Data Jenis Pekerjaan Responden	51
4.6.	Data Penghasilan Responden	52
4.7.	Data Keputusan Responden Menggunakan <i>BSI Mobile</i>	54
4.8.	Data Lama Penggunaan <i>BSI Mobile</i>	54
4.9.	Deskripsi Variabel Laten Determinan <i>Technology Acceptance Model (X)</i>	57
4.10	Deskripsi Variabel Pemakaian Aktual (Y).....	58
4.11	Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i>	61
4.12	Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan.....	62
4.13	Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan	63
4.14	Hasil Uji Validitas Sikap Pengaplikasian.....	64
4.15	Hasil Uji Validitas Perilaku Penggunaan	65
4.16	Hasil Uji Validitas Pemakaian Aktual.....	66
4.17	Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	67
4.18	Hasil Analisis <i>Cross Loading</i>	68
4.19	Hasil Analisis <i>Composite Reability</i>	69
4.20	Hasil Analisis <i>Cronbach's Alpha</i>	71
4.21	Hasil Analisis Inner VIF Value	72
4.22	Hasil R Square	74
4.23	Hasil Analisis NFI	75
4.24	Hasil <i>Path Coefficient</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
4.1	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	67
4.2	<i>Composite Reability</i>	70
4.3	<i>Cronbach's Alpha</i>	71



DAFTAR BAGAN

Bagan	Judul Bagan	Halaman
2.1	Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	21
2.2	Kerangka Pikir.....	34
3.1	Desain Penelitian.....	39
3.2	Hubungan Antar Variabel.....	40
3.3	Model Struktural <i>Technology Acceptance Model</i>	43
4.1	<i>Outer Model</i> hubungan Antar Variabel.....	60
4.2	Interprestasi <i>Inner Model Technology Acceptance Model</i>	78

