

**SKRIPSI**

**PENERIMAAN LAYANAN BANK DIGITAL DENGAN *TECHNOLOGY*  
*ACCEPTANCE MODEL (TAM)* DI BANJARMASIN**



Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**MUHAMMAD ALWI**

**NIM: 1910312310011**

**PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2023**

**LEMBAR LEGALITAS**

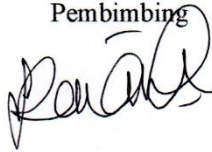
**PENERIMAAN LAYANAN BANK DIGITAL DENGAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* DI BANJARMASIN**

Yang disiapkan dan disusun oleh:

**MUHAMMAD ALWI**  
**NIM. 1910312310011**

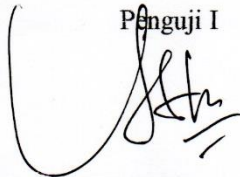
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 19 Desember 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



**Prof. Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D.**  
**NIP. 19700913 200501 2 003**

Penguji I



**Arief Budiman, SE, MMktg, Ph.D, CPM (Asia)**  
**NIP. 19760122 200012 1 001**

Penguji II



**M. Yudy Rachman, SE, MM**  
**NIP. 19821023 200501 1 001**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



**Dr. RR. Yuliati Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)**  
**NIP. 19730727 200112 2 001**


**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama : Muhammad Alwi  
NIM : 1910312310011  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Penerimaan Layanan Bank Digital dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Banjarmasin  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Selasa, 19 Desember 2023  
Waktu Ujian : 13.00 WITA s/d selesai

**TIM PENGUJI**

Pembimbing : Prof. Laila Refiana Said, S.Psi, M.Si, Ph.D

  
(.....)

Penguji 1 : Arief Budiman, SE, MMktg, Ph.D, CPM (Asia)

  
(.....)

Penguji 2 : M. Yudy Rachman, SE, MM

  
(.....)

## BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Muhammad Alwi  
NIM : 1910312310011  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Penerimaan Layanan Bank Digital dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Banjarmasin  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Selasa, 19 Desember 2023  
Waktu Ujian : 13.00 WITA s/d 15.00 WITA

Disetujui Dosen Pembimbing.

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan.

Banjarmasin, 30 Desember 2023  
Mahasiswa,



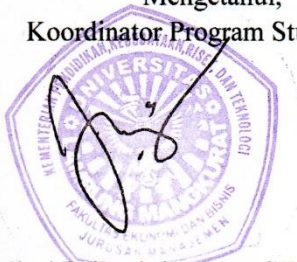
**Muhammad Alwi**  
NIM. 1910312310011

Dosen Pembimbing,



**Prof. Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D.**  
NIP. 19700913 200501 2 003

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Manajemen



**Dr. RR. Yuliati Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)**

NIP. 19730727 200112 2 001



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 9 April 2021



Muhammad Alwi  
1910312310011

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, dan ridho-Nya. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Penerimaan Layanan Bank Digital dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Banjarmasin”. Skripsi ini ditulis untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si, CMA, CPM (Asia) selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Prof. Laila Refiana Said, S.Psi, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan konsultasi dan terimakasih atas ide pemikiran, saran, serta solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Arief Budiman, SE, MMktg, Ph.D, CPM (Asia) dan Bapak M.Yudy Rachman, SE, M.M selaku Dosen Penguji 1 dan 2. Terima kasih telah

bersedia meluangkan waktu untuk berhadir dan menguji di seminar proposal dan sidang skripsi penulis.

5. Seluruh Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
6. Kepada kedua orangtua penulis yang telah memberikan do'a, dukungan serta semangat yang tiada henti selama menjalani pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
7. Kepada teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2019 Universitas Lambung Mangkurat.
8. Semua pihak yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga berkat dukungan, bantuan, dan do'a yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan masukan dari pembaca sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Banjarmasin, 7 Desember 2023



Muhammad Alwi  
1910312310011

## **ABSTRACT**

Muhammad Alwi (2023). *Acceptance of Digital Bank Services with the Technology Acceptance Model (TAM) in Banjarmasin City*. Advisor: Laila Refiana Said

*This study aims to analyze the acceptance of digital bank customers in Banjarmasin City on the use of Digital Bank services with the TAM (Technology Acceptance Model) Model approach.*

*This research uses a quantitative approach. Respondents collected in this study were 154 digital bank customers in Banjarmasin City. The sampling method used is nonprobability sampling method with purposive sampling technique. The data collection technique used a questionnaire with the analysis technique Structural Equation Modeling (SEM)-Partial Least Square (PLS) and the help of the SmartPLS software application.*

*The results showed that (1) Perceived Ease of Use has a significant effect on Perceived Usefulness, (2) Perceived Usefulness have no significant effect on Attitude toward Using, (3) Perceived Ease of Use has a significant effect on Attitude toward Using, (4) Perceived Risk has a significant effect on Attitude toward Using, (5) Perceived Usefulness have a significant effect on Interest in Using, (6) Perceived Risk has a significant effect on Interest in Using, (7) Attitude toward Using has a significant effect on Interest in Using, and (8) Interest in Using has a significant effect on Actual Use in the use of Digital Bank services.*

*Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Attitude Toward Using, Interest in Using, Actual Use, Technology Acceptance Model (TAM), Digital Bank.*



## ABSTRAK

Muhammad Alwi (2023). Penerimaan Layanan Bank Digital dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Banjarmasin. Pembimbing: Laila Refiana Said

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan nasabah bank digital di Kota Banjarmasin pada penggunaan layanan Bank Digital dengan pendekatan Model TAM (*Technology Acceptance Model*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Responden yang terkumpul dalam penelitian ini adalah 154 nasabah bank digital di Kota Banjarmasin. Metode *sampling* yang digunakan adalah metode nonprobability sampling dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM)-*Partial Least Square* (PLS) dan bantuan aplikasi *software* SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Manfaat, (2) Persepsi Manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap Sikap Penggunaan (*Attitude toward Using*), (3) Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Sikap Penggunaan (*Attitude toward Using*), (4) Persepsi Risiko berpengaruh signifikan terhadap Sikap Penggunaan (*Attitude toward Using*), (5) Persepsi Manfaat berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan, (6) Persepsi Risiko berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan, (7) Sikap Penggunaan (*Attitude toward Using*) berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan, dan (8) Minat Menggunakan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Use*) pada penggunaan layanan Bank Digital.

Kata Kunci : Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Sikap terhadap Penggunaan, Minat Menggunakan, Penggunaan Sesungguhnya, *Technology Acceptance Model* (TAM), Bank Digital.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR LEGALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	18
1.3    Tujuan Penelitian.....	19
1.4    Manfaat Penelitian.....	20
1.5    Sistematika Penelitian .....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1    Landasan Teori.....	22
2.1.1    Technology Acceptance Model (TAM).....	22
2.1.2    Persepsi Kemudahan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) .....	24
2.1.3    Persepsi Manfaat ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....	26
2.1.4    Persepsi Risiko ( <i>Perceived Risk</i> ) .....	29
2.1.5    Sikap terhadap Penggunaan ( <i>Attitude Toward Using</i> ).....	31
2.1.6    Minat Menggunakan .....	33
2.1.7    Penggunaan Sesungguhnya ( <i>Actual Use</i> ) .....	36
2.1.8    Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Persepsi Manfaat pada Penggunaan Bank Digital .....	37
2.1.9    Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Sikap terhadap Penggunaan ( <i>Attitude toward Using</i> ) Bank Digital.....	38

2.1.10	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Sikap terhadap Penggunaan ( <i>Attitude toward Using</i> ) Bank Digital.....	39
2.1.11	Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Sikap terhadap Penggunaan ( <i>Attitude toward Using</i> ) Bank Digital.....	40
2.1.12	Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Menggunakan Bank Digital .....	41
2.1.13	Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Bank Digital .....	41
2.1.14	Pengaruh Sikap terhadap Penggunaan ( <i>Attitude toward Using</i> ) terhadap Minat Menggunakan Bank Digital.....	42
2.1.15	Pengaruh Minat Menggunakan terhadap Penggunaan Sesungguhnya ( <i>Actual System Use</i> ).....	43
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu .....	45
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>		<b>51</b>
3.1.	Kerangka Konseptual .....	51
3.2.	Hipotesis Penelitian .....	51
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>		<b>55</b>
4.1.	Ruang Lingkup Penelitian .....	55
4.2.	Jenis Penelitian .....	55
4.3.	Lokasi Penelitian .....	55
4.4.	Unit Analisis.....	56
4.5.	Populasi dan Sampel .....	56
4.5.1.	Populasi .....	56
4.5.2.	Sampel.....	56
4.6.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	57
4.6.1.	Variabel .....	57
4.6.2.	Definisi Operasional Variabel.....	58
4.7.	Teknik Pengumpulan Data .....	61
4.7.1.	Kuesioner .....	61
4.7.2.	Teknik Penentuan Skor .....	61
4.8.	Teknik Analisis Data .....	61
4.8.1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	61
4.8.2.	Analisis Data Inferensial .....	62

4.8.3.	Analisis Data Awal ( <i>Preliminary Data Analysis</i> ).....	63
4.8.4.	Langkah-langkah PLS .....	64
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....</b>		<b>69</b>
5.1	Gambaran Umum Bank Digital.....	69
5.1.1	Sejarah Singkat Bank Digital .....	70
5.1.2	Jenis-Jenis Layanan Bank Digital .....	71
5.1.3	Contoh Bank Digital di Indonesia.....	72
5.2	Hasil dan Analisis.....	75
5.2.1	Karakteristik Responden .....	75
5.2.2	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	80
5.2.3	Analisa PLS – SEM .....	91
5.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis .....	101
5.2.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	105
5.2.6	Implikasi Hasil Penelitian .....	117
5.2.7	Keterbatasan Penelitian .....	125
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>127</b>
6.1	Kesimpulan.....	127
6.2	Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>132</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>140</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel.....	58
Tabel 4. 2 Instrumen Skala Likert.....	61
Tabel 4. 3 Kategori Nilai Rata-Rata.....	62
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	78
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	79
Tabel 5. 5 Rentang Kategori Jawaban Responden.....	80
Tabel 5. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Manfaat (X1) .....	81
Tabel 5. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahan (X2) .....	83
Tabel 5. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Risiko (X3).....	85
Tabel 5. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Sikap terhadap Penggunaan (Y1) .....	87
Tabel 5. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Menggunakan (Y2) .....	89
Tabel 5. 11 Distribusi Frekuensi Variabel Penggunaan Sesungguhnya (Y3).....	90
Tabel 5. 12 Nilai Outer Loadings.....	95
Tabel 5. 13 Output Cross Loading .....	96
Tabel 5. 14 Composite Reliability & AVE .....	98
Tabel 5. 15 Output R-Square .....	99
Tabel 5. 16 Goodness of Fit .....	100
Tabel 5. 17 Output Path Coefficients .....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Perkiraan Jumlah Bankir Digital.....	5
Gambar 1. 2 Alasan Menggunakan Aplikasi Perbankan Digital .....	6
Gambar 1. 3 Aplikasi Perbankan Digital yang Paling Banyak Digunakan.....	8
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM) .....	24
Gambar 3. 1 - Kerangka Konseptual.....	51
Gambar 5. 1 Perancangan Inner Model.....	92
Gambar 5. 2 Perancangan Outer Model .....	92
Gambar 5. 3 Outer Model (measurement model) .....	94
Gambar 5. 4 Modifikasi .....	94
Gambar 5. 5 Hasil PLS Bootstrapping .....	101