

**TESIS**

**MODEL PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI *BSI MOBILE*  
PADA NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.  
KCP BANJARMASIN SENTRA ANTASARI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)**

**Oleh:**

**RIZQA PUTRIANARIDHA SEDAR  
NIM. 1920420320012**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS  
BANJARMASIN**

**2023**

# LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**MODEL PERILAKU PENGGUNAAN MOBILE BANKING DI PT BANK SYARIAH INDONESIA, TBK. (STUDI PADA BSI KCP BANJARMASIN SENTRA ANTASARI)**

Oleh:

**RIZQA PUTRIANARIDHA SEDAR**  
**1920420320012**

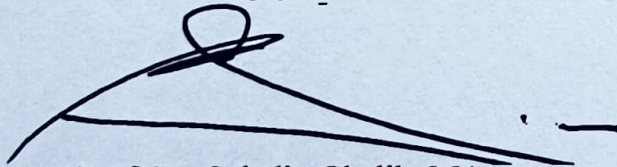
Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis  
Pada Tanggal 28 Desember 2023

Menyetujui,  
Penguji I



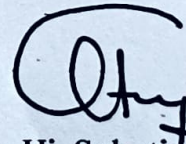
Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
NIP. 19710420 199903 1 001

Penguji II



Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA  
NIP. 19560808 198403 1 002

Penguji III



Prof. Dr. Hj. Sulastirji, S.E., M.Si  
NIDN. 1109046301

Diketahui,

Koordinator

Master Administrasi Bisnis



Prof. Dr. H. Mulyuditor, S. Sos., MM  
NIP. 19730616 199903 1 003

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001



Hari ini, Sabtu, Tanggal: 23, Bulan: Desember, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Semester Ganjil tahun 2023/2024, bahwa:

a. Dewan Penguji yang ditugaskan oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 7375/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 22 Desember 2023.

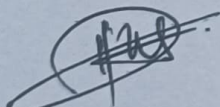
b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Rizqa Putriaridha Sedar  
NIM : 1920420320012  
Program Studi : Magister Administrasi Bisnis  
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 15.00 dan Selesai Jam: 16.00 WITA  
Tempat : Gedung Pascasarjana Lantai 3  
Nilai : 82, dengan konversi huruf: ( A. )  
Dinyatakan : (Lulus /Tidak Lulus)

Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

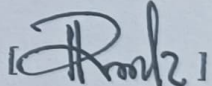
Dibuat di : Banjarmasin  
Pada Tanggal : 23 Desember 2023

Mahasiswa yang diuji,

  
(Rizqa Putriaridha Sedar)

Dewan Penguji:

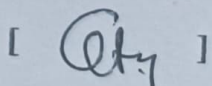
1. Penguji I: Dr. Irwansyah, S.Sos, MM



2. Penguji II : Prof. Dr. Saladin Ghalib., MA




3. Penguji III : Prof. Dr. Hj. Sulastini, M.Si



Mengetahui:

Koordinator, Magister Administrasi Bisnis,

  
  
Harudin, S.Sos., MM  
NIP. 19730616 199903 1 003

## ABSTRAK

Rizqa Putrianaridha Sedar, NIM. 1920420320012, 2023. Model Perilaku Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk, KCP Banjarmasin Sentra Antasari. Dibimbing oleh Irwansyah.

Penelitian ini memiliki tujuan menguji perilaku nasabah BSI KCP Banjarmasin Sentra Antasari dalam penggunaan *mobile banking* dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM terdiri dari variabel persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan, minat penggunaan, dan penggunaan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe *eksplanatory* dan menggunakan metode analisis data SmartPLS. dengan cara pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner kepada nasabah BSI KCP Banjarmasin Sentra Antasari yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

Hasil pengujian ini membuktikan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *mobile banking*, persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *mobile banking*, sikap penggunaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *mobile banking*, dan minat perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*

**Kata kunci:** Bank Syariah, *Mobile banking*, dan *Technology Acceptance Model* (TAM)

## **ABSTRACT**

**Rizqa Putrianaridha Sedar, 1920420320012, 2023.** *The research explores the direct and indirect influences on the user behavior model of BSI Mobile application among customers of PT Bank Syariah Indonesia, Tbk, KCP Banjarmasin Sentra Antasari under the guidance of Irwansyah.*

*This research aims to examine the behavior of BSI KCP Banjarmasin Sentra Antasari customers in using mobile banking using the Technology Acceptance Model (TAM). The TAM model consists of the variables perceived ease, perceived usefulness, attitude to use, interest in use, and using.*

*The study employs a quantitative research method with an explanatory type and utilizes SmartPLS data analysis. Data is collected through the distribution of questionnaires to BSI customers at KCP Banjarmasin Sentra Antasari who use the BSI Mobile application.*

*The results of this test prove that perceived ease of use has a positive effect on attitudes towards using mobile banking, perceived usefulness has a positive effect on attitudes towards using mobile banking, attitudes towards use have a positive effect on behavioral interest in using mobile banking, and behavioral interest has a positive effect on using mobile banking.*

**Keywords:** *Sharia Bank, Mobile banking, and Technology Acceptance Model (TAM)*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Model Perilaku Penggunaan Aplikasi *BSI Mobile* Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Banjarmasin Sentra Antasari.” sebagai persyaratan memperoleh gelar Magister (S2) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

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

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof. Dr. H Budi Suryadi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos., MM. selaku Koordinator Program Magister Administrasi Bisnis FISIP Universitas Lambung Mangkurat;
4. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, arahan, masukan dan saran serta bimbingan dalam perbaikan dan penyelesaian tesis ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.

5. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA. selaku Dosen Penguji I turut memberikan ilmu, arahan dan masukkan dalam perbaikan penulisan tesis ini menjadi lebih baik.
6. Prof. Dr. Hj. Sulastini, M.Si. selaku Dosen Penguji II turut memberikan ilmu, arahan dan masukkan dalam perbaikan penulisan tesis ini menjadi lebih baik
7. Para Dosen Program Studi Magister Administrasi Bisnis FISIP ULM yang membantu penulis selama mengikuti studi.
8. Ayahnda Boyke Ridhani Sedar dan Ibunda Mariana, Suamiku Waluyo Mukti, dan anak-anak tercinta yang selalu mendoakan, mendukung dan memotivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan atas amal dan segala bantuannya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Desember 2023  
Penulis

**Rizqa Putriaridha Sedar**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Akademis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
BAB II .....	12
TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Bank Syariah .....	12
2.2 <i>Mobile Banking</i> .....	21
2.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	24
2.3.1 Persepsi Kemudahan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) .....	26
2.3.2 Persepsi Kemanfaatan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....	28
2.3.3 Sikap Penggunaan ( <i>Attitude</i> ) .....	30
2.3.4 Minat Perilaku Pengguna ( <i>Behavior Intention</i> ) .....	30
2.3.5 Penggunaan Sistem ( <i>Actual System Use</i> ) .....	31
2.4 Penelitian Terdahulu .....	31
2.5 Model Penelitian .....	34
2.6 Hipotesis Penelitian .....	35
BAB III .....	36
METODE PENELITIAN .....	36
3.1 Jenis Penelitian .....	36
3.1.1 Sumber Data .....	36
3.2 Populasi dan Sampel .....	37
3.2.1 Populasi .....	37
3.2.2 Sampel .....	37
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	40
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4.1 Data Primer .....	41
3.4.2 Data Sekunder .....	41
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	42
3.5.1 Kuesioner .....	42

3.6	Teknik Analisis Data .....	43
3.6.1	Statistik Deskriptif .....	43
3.6.2	Konstruksi Diagram Jalur .....	44
3.6.3	Uji Hipotesis .....	44
BAB IV .....		45
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		45
4.1	Identitas Responden .....	45
4.1.1	Identitas Responden Berdasarkan Kelamin .....	46
4.1.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.1.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	47
4.1.4	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	48
4.1.5	Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan <i>Mobile banking</i> .....	48
4.2	Hasil dan Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif .....	50
4.2.1	Variabel Persepsi Kemudahan .....	50
4.3	Hasil Analisis SmartPLS .....	52
4.3.1	Pengembangan Diagram Jalur .....	52
4.3.2	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	53
4.3.3	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	56
4.3.3.1	Hasil Uji Model Fit .....	56
4.4	Pengujian Hipotesis .....	57
4.4.1	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis .....	59
4.4.1.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Sikap Penggunaan .....	59
4.4.1.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Sikap Penggunaan .....	59
4.4.1.3	Pengaruh Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku .....	60
4.4.1.4	Pengaruh Minat Perilaku terhadap Penggunaan .....	61
4.4.1.5	Keterbatasan Penelitian .....	62
BAB V .....		63
PENUTUP .....		63
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....		66
LAMPIRAN .....		68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah Terdaftar BSI <i>Mobile</i> KCP Banjarmasin Sentra Antasari .....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	39
Tabel 4.1 Identitas responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2 Identitas responden berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.3 Identitas responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	47
Tabel 4.4 Identitas responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	48
Tabel 4.5 Identitas responden berdasarkan lama menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> ....	48
Tabel 4.6 Persepsi Responden pada Variabel Persepsi Kemudahan .....	49
Tabel 4.7 Convergent Validity model pengukuran ke 1 .....	53
Tabel 4.8 <i>Discriminant Validity</i> model .....	54
Tabel 4.9 Hasil Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	55
Tabel 4.10 <i>R-Square</i> Model Fit .....	56
Tabel 4.11 <i>T-Statistic Inner Model Structural Fit</i> .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model TAM .....	26
Gambar 2.2 Model Hipotesis .....	34
Gambar 4.1 Pengembangan Diagram Jalur.....	52
Gambar 4. 2 Pengaruh Signifikan pada Model Penelitian .....	58