

**PENGUJIAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* ATAS
PENGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BCA
KANTOR WILAYAH 10**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



**SAKILA AMELIA
1211712010**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sakila Amelia

NIM : 1211712010

Tanda Tangan : 

Tanggal : 02 September 2025

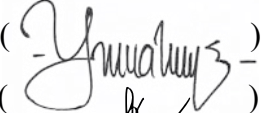
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Sakila Amelia
NIM : 1211712010
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengujian *Technology Acceptance Model* Atas Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* BCA Kantor Wilayah 10.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si., AFA, CSRS, CSRA ()
Penguji I : Dr. Tita Djuitaningsih, SE, M.Si., Ak., CA ()
Penguji II : Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 02 September 2025

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya, penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi di Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, akan sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Jurica Lucyanda, S.E., M.Si., AFA, CSRS, CSRA, selaku dosen pembimbing, atas dedikasi waktu, tenaga, dan gagasan berharga yang telah diberikan dalam membimbing penulis dengan sabar dan penuh perhatian selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Dr. Tita Djuitaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku dosen penguji I, atas kesediaan beliau dalam meluangkan waktu serta memberikan masukan dan arahan yang sangat berarti bagi penyempurnaan tugas akhir ini.
3. Monica Weni Pratiwi, S.E., M.Si selaku dosen penguji II, atas kesediaan beliau dalam meluangkan waktu serta memberikan masukan dan arahan yang sangat berarti bagi penyempurnaan tugas akhir ini.
4. Mama Penulis yang bernama Mama Lila, atas kasih sayang yang tiada henti dan doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis. Ketulusan dan kekuatan hati beliau menjadi sumber semangat yang tak tergantikan dalam perjalanan akademik ini.
5. Untuk Almarhum Ayah, terima kasih atas cinta yang tetap saya rasakan hingga hari ini. Meski sudah 15 tahun Ayah berpulang dan saya mulai lupa seperti apa suara Ayah. Semoga suatu saat Ayah datang dalam mimpi dan mengatakan bahwa Ayah bangga dan senang melihat saya mendapatkan pencapaian ini. Tugas Akhir ini penulis persembahkan sebagai bentuk cinta dan penghormatan yang tulus. Semoga Ayah tenang di sisi-Nya.
6. Kakak-kakak tercinta, atas segala dukungan, semangat, dan nasihat yang selalu menguatkan penulis dalam menghadapi berbagai tantangan hingga berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Keponakan-keponakan tersayang, terima kasih atas keceriaan dan candaan yang selalu memberi kebahagiaan di tengah kesibukan. Tawa kalian menjadi penyegar dan penyemangat tersendiri.
8. Bu Nadya, Tuti Tel, Ka Yogi, dan William, atas dukungan moral dan semangat yang tak pernah putus selama proses penyusunan tugas akhir ini. Kehadiran kalian sangat berarti dalam perjalanan ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 02 September 2025



Sakila Amelia

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sakila Amelia
NIM : 1211712010
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGUJIAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* ATAS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BCA KANTOR WILAYAH 10

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 02 September 2025

Yang menyatakan



Sakila Amelia

**PENGUJIAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* ATAS PENGGUNAAN
APLIKASI *MOBILE BANKING* BCA KANTOR WILAYAH 10**

Sakila Amelia¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji penerimaan teknologi penggunaan aplikasi mobile banking BCA, yaitu BCA Mobile dan MyBCA, dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989). Penelitian ini dimotivasi adanya ketimpangan antara tingginya jumlah pengguna kedua aplikasi dan rendahnya penilaian pengguna di platform seperti AppStore yang mengindikasikan potensi ketidakpuasan atau kendala dalam pengalaman pengguna, sehingga perlu pengujian lebih lanjut atas faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh nasabah, terutama terkait persepsi kemudahan, manfaat, niat, dan perilaku penggunaan aplikasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui e-kuesioner. Populasi penelitian ini adalah nasabah yang berada dalam cakupan Kantor Wilayah 10 BCA (Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Utara, dan Tigaraksa). Model TAM yang digunakan menguji empat variabel utama yaitu *Perceived Ease of Use* (PEU), *Perceived Usefulness* (PU), *Behavioral Intention to Use* (BIU), dan *Actual Use* (AU). Teknik pengambilan sampel menggunakan quota sampling untuk memastikan proporsi responden yang merata di setiap wilayah dan aplikasi. Jumlah responden sebanyak 240 orang dengan distribusi sebanyak 30 responden untuk BCA Mobile dan MyBCA di setiap wilayah (Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Utara, dan Tigaraksa). Data dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa PEU berpengaruh positif terhadap PU dan BIU, PU berpengaruh terhadap positif terhadap BIU; dan BIU berpengaruh positif terhadap AU. Aplikasi BCA Mobile menunjukkan kekuatan hubungan yang lebih tinggi pada penggunaan aktual, sedangkan aplikasi MyBCA memiliki nilai persepsi kemudahan dan kegunaan yang sedikit lebih tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa pengguna masih dalam tahap adaptasi terhadap aplikasi MyBCA.

Kata Kunci: *Actual Use, Behavioral Intention to Use, Mobile Banking, Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness*

¹ Mahasiswa Program Studi Akuntansi, Universitas Bakrie

**TESTING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ON THE USE OF BCA
MOBILE BANKING APPLICATIONS IN KANTOR WILAYAH 10**Sakila Amelia¹

ABSTRACT

This study aims to investigate the acceptance of technology using BCA's mobile banking applications, namely BCA Mobile and MyBCA, using the Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989). This research is motivated by the inequality between the high number of users of the two applications and the low user ratings on platforms such as the AppStore which indicates potential dissatisfaction or obstacles in the user experience, so further testing is needed on the factors that affect the acceptance of technology by customers, especially related to the perception of convenience, benefits, intentions, and application usage behavior. This study employs a quantitative method, utilizing a survey approach via e-questionnaires. The population of this study is customers who are within the scope of BCA's 10 Regional Offices (West Jakarta, Central Jakarta, North Jakarta, and Tigaraksa). The TAM model used tested four main variables, namely Perceived Ease of Use (PEU), Perceived Usefulness (PU), Behavioral Intention to Use (BIU), and Actual Use (AU). The sampling technique uses quota sampling to ensure an even proportion of respondents in each region and application. The number of respondents was 240 people, with a distribution of 30 respondents each for BCA Mobile and MyBCA in each region (West Jakarta, Central Jakarta, North Jakarta, and Tigaraksa). The data was analyzed using the SmartPLS application. The study's results showed that PEU had a positive effect on PU and BIU, PU had a positive effect on BIU, and BIU had a positive effect on AU. The BCA Mobile application shows a higher relationship strength in actual use, while the MyBCA application has a slightly higher perceived value of convenience and usability. This reflects that users are still in the adaptation stage to the MyBCA application.

Keywords: Actual Use, Behavioral Intention to Use, Mobile Banking, Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness

¹ Student of Accounting Program, Bakrie University

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i>	10
2.1.2 Definisi Konsep.....	11
2.1.3 <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya.....	15
2.2 Hipotesis.....	17
2.2.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i>	17
2.2.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i>	18
2.2.3 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	19
2.2.4 Pengaruh <i>Behavioral Intention to Use</i> terhadap <i>Actual Use</i> ...	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Populasi dan Sampling	20
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	20
3.3 Definisi Operasional Variabel	21
3.3.1 <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	21
3.3.2 <i>Perceived Ease of Use</i> (PEU).....	21
3.3.3 <i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU).....	22
3.3.4 <i>Actual Use</i> (AU).....	22
3.4 Metode Analisis Data	24
3.4.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	24
3.4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Variabel Penelitian	24
3.4.3 Analisis SmartPLS	24
3.5 Model Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Hasil Penelitian.....	26
4.1.1 Statistik Deskriptif.....	26
4.1.2 Hasil Pengujian <i>Outer Model</i> (Uji Validitas dan Reliabilitas) 31	
4.1.2.1 Reliabilitas Indikator	31

4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	35
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i> Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BCA	40
4.2.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i> Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BCA ...	41
4.2.3 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BCA.....	41
4.2.4 Pengaruh <i>Behavioral Intention to Use</i> terhadap <i>Actual Use</i> Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BCA	42
BAB V. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	43
5.1 Simpulan.....	43
5.2 Keterbatasan Penelitian	44
5.3 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	51
Lampiran 2 Statistik Deskriptif Variabel	56
Lampiran 3 Hasil Nilai <i>Outer Loading SmartPLS</i>	58
Lampiran 4 Uji Reliabilitas dan Validitas Konvergen	59
Lampiran 5 Uji Validitas Diskriminan (<i>Fornell-Larcker Criterion</i>)	60
Lampiran 6 Inner Model	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Transaksi Perbankan Digital Tahun 2021-2024	2
Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i>	10
Gambar 2.2 Logo PT Bank Central Asia Tbk	14
Gambar 2.3 Logo BCA Mobile	15
Gambar 2.4 Logo MyBCA	16
Gambar 3.1 Model Penelitian	30
Gambar 4.1 Nilai <i>Outer Loading</i> BCA Mobile.....	34
Gambar 4.2 Nilai <i>Outer Loading</i> MyBCA.....	34
Gambar 4.3 Nilai <i>Inner Model</i> BCA Mobile.....	38
Gambar 4.4 Nilai <i>Inner Model</i> MyBCA.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengguna Mobile Banking Tahun 2024.....	2
Tabel 1.2 Perbandingan Pengguna Mobile Banking BCA 2025	3
Tabel 1.3 Daftar Kantor Wilayah dan Cakupan Daerahnya	4
Tabel 2.1 Perbandingan Antara BCA Mobile dan MyBCA.....	15
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Item Pernyataan	27
Tabel 4.1 Demografi Responden.....	30
Tabel 4.2 Perbandingan Usia Responden Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BCA.....	30
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif BCA Mobile.....	30
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif MyBCA.....	31
Tabel 4.5 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> BCA Mobile.....	35
Tabel 4.6 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> MyBCA.....	35
Tabel 4.7 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> BCA Mobile.....	36
Tabel 4.8 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> MyBCA.....	36
Tabel 4.9 Validitas Diskriminan Fornell-Larcker Criterion BCA Mobile.....	37
Tabel 4.10 Validitas Diskriminan Fornell-Larcker Criterion MyBCA.....	37
Tabel 4.11 Hasil <i>R-Square</i> BCA Mobile.....	39
Tabel 4.12 Hasil <i>R-Square</i> MyBCA.....	39
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> BCA Mobile.....	41
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> MyBCA.....	41