



**TINJAUAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI
BYOND by BSI BERDASARKAN *TECHNOLOGY*
ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**RIDHATUL RAHMI
2310101031**

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2026



**TINJAUAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI
BYOND by BSI BERDASARKAN *TECHNOLOGY*
*ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya**

**RIDHATUL RAHMI
2310101031**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

NAMA : RIDHATUL RAHMI

NIM : 2310101031

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 17 Juni 2026

Yang menyatakan,



(Ridhatul Rahmi)

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

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ridhatul Rahmi
NIM : 2310101031
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D-III Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**TINJAUAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI
BYOND by BSI BERDASARKAN MODEL TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Juni 2026
Yang menyatakan, materai



Ridhatul Rahmi

LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI BYOND by BSI BERDASARKAN *TECHNOLOGY* *ACCEPTANCE MODEL (TAM)*

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RIDHATUL RAHMI
2310101031

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 25 Juni 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Hani Novanti, S.Pi., M.M.
Penguji I



Kery Utami, S.E., M.Si.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M.
Ketua Jurusan



Mira Rahmi, SE., M.B.A.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Juni 2026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Kamis, tanggal 25 Juni 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Ridhatul Rahmi
NIM : 2310101031
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

**Tinjauan Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI Berdasarkan
Technology Acceptance Model (TAM)**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf **A** **82.33**

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Wahyudi, S.E., M.M	Ketua	
2	Hani Novanti, S.Pi, MM	Anggota I	
3	Kery Utami, S.E., M.Si.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 25 Juni 2026

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Mira Rahmi, SE, MBA

TINJAUAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI BYOND by BSI BERDASARKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

Oleh :

Ridhatul Rahmi

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong inovasi layanan perbankan, salah satunya melalui aplikasi *mobile banking* BYOND by BSI yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Studi ini bertujuan untuk menggambarkan adopsi dan pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mencakup Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Niat Perilaku, dan Penggunaan Aktual. Studi ini menerapkan metode kuantitatif deskriptif dengan alat kuesioner berukuran Likert yang didistribusikan secara online. Dari total 115 responden yang mengisi kuesioner, 101 responden memenuhi syarat sebagai pengguna BYOND by BSI dan dipilih sebagai sampel penulisan dengan metode purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif. Temuan penulisan menunjukkan bahwa semua variabel berada dalam kategori tinggi. Variabel *Perceived Ease of Use* memiliki nilai rata-rata 4,002, *Perceived Usefulness* 4,053, *Behavioral Intention* 3,923, dan *Actual Use* 3,834. Hasil penulisan menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi BYOND by BSI user-friendly, memberikan keuntungan dalam aktivitas finansial, memiliki ketertarikan yang besar untuk terus memakai aplikasi, serta telah memanfaatkan aplikasi dalam kegiatan perbankan sehari-hari. Secara keseluruhan, aplikasi BYOND by BSI mendapatkan tanggapan positif dari pengguna dan dapat memenuhi kebutuhan transaksi perbankan digital dengan efektif.

Kata kunci : BYOND by BSI, *Technology Acceptance Model* (TAM)

TINJAUAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI BYOND by BSI BERDASARKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

By:

Ridhatul Rahmi

ABSTRACT

The development of digital technology has driven innovation in banking services, one of which is the BYOND by BSI mobile banking application launched by Bank Syariah Indonesia (BSI). This study aims to describe the adoption and utilization of the BYOND by BSI application based on the Technology Acceptance Model (TAM), which includes Perceived Ease of Use, Perceived Benefit, Behavioral Intention, and Actual Use. This study employed a descriptive quantitative method using a Likert-type questionnaire distributed online. Of the 115 respondents who completed the questionnaire, 101 qualified as BYOND by BSI users and were selected as the research sample using a purposive sampling method. Data analysis was conducted using descriptive statistics. The research findings indicate that all variables are in the high category. Perceived Ease of Use has an average value of 4.002, Perceived Usefulness 4.053, Behavioral Intention 3.923, and Actual Use 3.834. The research results show that users find the BYOND by BSI app user-friendly, provide benefits in financial activities, have a strong interest in continuing to use the app, and have utilized it in their daily banking activities. Overall, the BYOND by BSI app has received positive feedback from users and effectively meets their digital banking transaction needs.

Keywords : BYOND by BSI, Technology Acceptance Model (TAM)

PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir berjudul "Tinjauan Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM)" dengan baik dan sesuai jadwal. Shalawat dan salam selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Laporan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis mengakui bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan sssssini penulis ingin mengungkapkan rasa syukur yang mendalam kepada:

1. Ibu Dr.Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Mira Rahmi, SE., M.B.A., selaku Kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma.
3. Ibu Kery Utami, SE., Msi., selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan pandangan, arahan dan saran yang bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh keluarga penulis terkhusus kepada orang tua penulis yang selalu mendukung, memberikan semangat dan doa yang tulus, sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
5. Semua responden yang telah mau meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulisan ini dengan sukarela, sehingga data yang diperlukan dapat terkumpul dengan baik.

6. Sahabat-sahabat terdekat penulis yang telah membantu dan saling memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
7. Terakhir, untuk seseorang yang pernah menjadi bagian dari perjalanan ini, meski pada akhirnya kita tak se arah, tapi ruang diskusi, dukungan, serta perhatian mu tetap menjadi halaman yang tak mungkin penulis lupakan.

Penulis sadar bahwa Tugas Akhir ini masih belum sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan yang dimiliki. Atas dasar itu, penulis dengan tulus mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak untuk perbaikan tugas akhir ini. Akhirnya, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan kegunaan bagi penulis sendiri, pembaca, serta pihak-pihak yang memerlukan, khususnya dalam pengembangan ilmu di sektor perbankan dan keuangan digital.

Jakarta, 17 Juni 2026

Ridhatul Rahmi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
BERITA ACARA SIDANG	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan	4
I.3 Manfaat	4
 BAB II TINJUAN PUSTAKA	 7
II.1 Bank.....	7
II.2. Jenis-Jenis Bank.....	8
II.2.1 Bank Konvensional	8
II.2.2 Bank Syariah	9
II.3 Digitalisasi Perbankan	10
II.4 <i>Mobile banking</i>	11
II.5 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
II.5.1 <i>Tujuan Technology Acceptance Model (TAM)</i>	16
II.5.2 Kerangka Konseptual TAM	17
 BAB III METODE PENULISAN.....	 19
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi	19
III.1.1 Definisi Operasional Variabel	19
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	21
III.1.3 Populasi.....	22
III.1.4 Sampel	22
III.1.5 Jenis Data	23
III.1.6 Sumber Data	24

III.1.7 Pengumpulan Data	24
III.2 Deskripsi Data dan Informasi	25
III.2.1 Teknik Analisis Data	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
IV. PEMBAHASAN.....	30
IV.1 Deskripsi Data Penulisan	30
IV.2 <i>Perceived</i> Ease of Use (PEOU) (Persepsi Kemudahan Penggunaan).....	39
IV.3 <i>Perceived</i> Usefulness (PU) (Persepsi Manfaat)	42
IV.4 <i>Behavioral Intention</i> (BI) (Minat Menggunakan).....	45
IV.5 Actual Use (AU) (Penggunaan Nyata).....	47
IV.6 Keterkaitan Antar Variabel Berdasarkan Model TAM.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
V.1 Simpulan.....	53
V.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual TAM	17
Gambar 2. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Gambar 3. Grafik Responden Berdasarkan Usia	32
Gambar 4. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	33
Gambar 5. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Gambar 6. Grafik Apakah Anda Pengguna BYOND by BSI	35
Gambar 7. Grafik Sudah Berapa Lama Menggunakan BYOND by BSI.....	36
Gambar 8. Grafik Seberapa Sering Menggunakan BYOND by BSI.....	37
Gambar 9. Grafik Transaksi yang Digunakan.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pilihan Jawaban.....	25
Tabel 2. Daftar Pertanyaan Kuensioner	26
Tabel 3. Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived</i> Ease of Use (PEOU)	40
Tabel 4. Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	42
Tabel 5. Analisis Deskriptif Variabel <i>Behavioral Intention</i> (BI).....	45
Tabel 6. Analisis Deskriptif Variabel <i>Actual Use</i> (AU)	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Persetujuan Judul Tugas Akhir.....	
Lampiran 2. Kartu Monitoring Tugas Akhir.....	
Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup.....	