

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA SUPERAPP BYOND by BSI
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**Khansa Nabila Nur Oktaviani
NIM.22108020078**

DOSEN PEMBIMBING:

**RIFAATUL INDANA, S.E.I., M.E.
NIP. 19870412 201903 2 006**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA**

2026

SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-973/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2026

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA *SUPERAPP BYOND* *BY BSI*
MENGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KHANSA NABILA NUR OKTAVIANI
Nomor Induk Mahasiswa : 22108020078
Telah diujikan pada : Rabu, 15 Juli 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Rifaatul Indana, S.E.I., M.E., CMA
SIGNED

Valid ID: 6a793fb2377da



Penguji I

Defi Insani Saibil, S.E.I., M.E.K
SIGNED

Valid ID: 6a758c2a8c95a



Penguji II

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6a758ab0bb2d



Yogyakarta, 15 Juli 2026
UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.
SIGNED

Valid ID: 6a7949b3e605

SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Khansa Nabila Nur Oktaviani

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga

Di-Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan pengoreksian, pemeriksaan, memberikan arahan, serta melakukan perbaikan yang diperlukan, dengan demikian, saya sebagai Pembimbing menyatakan bahwa skripsi yang diajukan oleh mahasiswa berikut ini:

Nama : Khansa Nabila Nur Oktaviani
NIM : 22108020078
Judul : Analisis Penerimaan Pengguna *SUPERAPP BYOND BY BSI*
Skripsi : Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*

Skripsi ini telah layak untuk diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam.

Dengan ini, kami berharap skripsi ini dapat segera diujikan. Terima kasih atas perhatian dan pertimbangannya.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 06 Juli 2026

Pembimbing



Rifaatul Indana, S.E.I., M.E.
NIP. 19870412 201903 2 006

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khansa Nabila Nur Oktaviani

NIM : 22108020078

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Analisis Penerimaan Pengguna *SUPERAPP BYOND BY BSI* Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*”** adalah benar-benar hasil karya asli saya sendiri dan bukan merupakan plagiarisme pencurian hasil karya milik orang lain hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis skripsi saya secara orisinil dan otentik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 06 Juli 2026

Penulis



Khansa Nabila Nur Oktaviani

NIM. 22108020078

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khansa Nabila Nur Oktaviani

NIM : 22108020078

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul

“ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA *SUPERAPP* BYOND BY BSI MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhal menyimpan, mengalih media/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.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 06 Juli 2026

Penulis



Khansa Nabila Nur Oktaviani

NIM. 22108020078

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

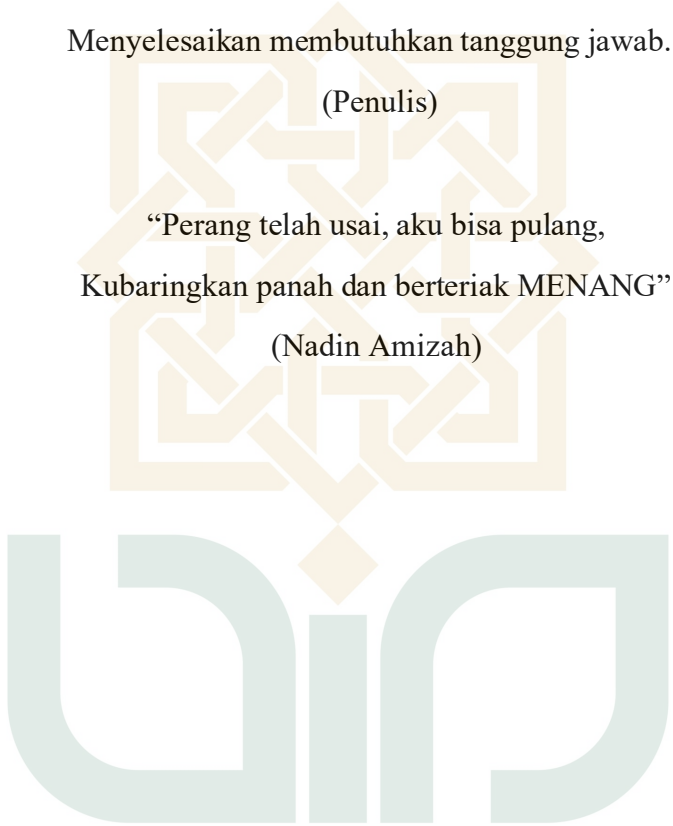
(QS. Al-Baqarah [2]: 286)

"Memulai membutuhkan keberanian,
Menyelesaikan membutuhkan tanggung jawab."

(Penulis)

"Perang telah usai, aku bisa pulang,
Kubaringkan panah dan berteriak MENANG"

(Nadin Amizah)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan rahmat Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala nikmat, karunia, kemudahan, dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW

Kepada Orang tua Bapak Nur Asnawi dan Ibu Wuryaningsih tercinta, terima kasih atas kasih sayang yang tidak pernah putus, doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah, dukungan, pengorbanan, bimbingan, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis sebagai anak tunggal. Semoga segala cinta dan pengorbanan yang telah diberikan menjadi amal kebaikan yang dibalas oleh Allah SWT dengan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan. Skripsi ini merupakan salah satu wujud kecil dari harapan dan doa yang selalu Ayah dan Ibu panjatkan agar penulis dapat meraih kesuksesan.

Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu, pengalaman, motivasi, arahan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran selama masa perkuliahan, khususnya kepada dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga segala ilmu dan kebaikan yang telah diberikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir.

Terima kasih kepada seluruh teman, sahabat, keluarga, dan saudara yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa, motivasi, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi ini.

Kepada almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu, mengembangkan potensi, serta memperoleh pengalaman berharga selama menempuh pendidikan. Terima kasih atas segala kesempatan, pengalaman, dan ilmu yang telah diberikan sebagai bekal untuk melangkah menuju masa depan yang lebih baik.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā'	b	be
ت	tā'	t	te
ث	ṣā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jīm	j	je
ح	ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	kh	ka and ha
د	dāl	d	de
ذ	ẓāl	ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	rā'	r	er
ز	zāi	z	zet
س	sīn	s	es
ش	syīn	sy	es and ye
ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fā‘	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	el
م	mīm	m	em
ن	nūn	n	en
و	wāwu	w	w
هـ	hā‘	h	ha
ء	hamzah	’	apostrof
ي	yā‘	Y	ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

ممتّعدة	ditulis	<i>muta’addidah</i>
عدّة	ditulis	‘iddah

C. Tā’ Marbutāh pada Akhir Kalimat

a. Ditulis dengan *h* jika dibaca *Sukun*

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak berlaku untuk kata-kata Arab yang telah diserap ke dalam bahasa Indonesia, misalnya zakat, kecuali bila dikehendaki kata aslinya)

b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الولايا	ditulis	<i>karāmah al-auliya’</i>
---------------	---------	---------------------------

- c. Bila *Tā'marbutāh* hidup dengan *fathāh*, *kasrah*, or *dāmah* dengan demikian dituliskan *ny t* or *h*.

زكاة الفطرة	ditulis	<i>ẓakatā al-fitrāh</i>
-------------	---------	-------------------------

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

Semua *tā'marbutāh* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

-----	fathah	ditulis	a
-----	kasrah	ditulis	i
-----	ḍammah	ditulis	u

فَعَلَ	fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	ḍammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1	fathah + alif جَاهِلِيَّة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyah</i>
2	fathah + yā'mati تَنْسَى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>tans ā</i>
3	kasrah + yā'mati كَرِيم	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>karim</i>

4	ḍammah + wāwu mati	ditulis	<i>ū</i>
	فروض	ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	fathah + yā'mati	ditulis	<i>ai</i>
	بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2	fathah + wāwu mati	ditulis	<i>au</i>
	قول	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السماء	ditulis	<i>al-Samā'</i>
--------	---------	-----------------

الشمس	ditulis	<i>al-Syams</i>
-------	---------	-----------------

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbi alamin*, Puji syukur kehadiran Allah Swt. atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad saw., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bimbingan, bantuan, serta motivasi. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada mereka yang telah berperan besar dalam perjalanan saya ini.

1. Allah SWT, Sebagai ungkapan rasa syukur yang tiada henti atas segala limpahan rahmat, kekuatan, kemudahan, dan pertolongan-Nya dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I, sebagai Kepala Program Studi Perbankan Syariah periode 2024-2029
5. Bapak Defi Insani Saibil, S.E.I., M.E.K, sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah periode 2024-2029
6. Ibu Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M, sebagai Kepala Program Studi Perbankan Syariah periode 2019-2024
7. Bapak Jauhar Faradis, S.H.I., M.A., sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah periode 2019-2024
8. Ibu Rifaatul Indana, S.E.I., M.E., sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan,

bimbingan, kritik, serta saran yang sangat berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. Bapak Farid Hidayat, S.H., M.S.I., sebagai Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih atas bimbingan dan sarannya untuk semua hal yang berkaitan dengan studi saya. Terima kasih atas dukungannya.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta wawasan yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan.
11. Teruntuk Bapak Nur Asnawi dan Ibu Wuryaningsih tercinta, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, serta segala bentuk pengorbanan yang telah diberikan dengan penuh keikhlasan. Terima kasih atas setiap tetes keringat, perjuangan, kesabaran, dan cinta yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis sejak kecil hingga mampu berada pada titik ini. Bapak dan Ibu adalah sumber kekuatan, semangat, dan inspirasi terbesar dalam kehidupan penulis. Di setiap proses yang penuh tantangan, Bapak dan Ibu selalu hadir dengan doa, nasihat, dukungan, serta keyakinan bahwa penulis mampu menyelesaikan setiap tanggung jawab yang diemban. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan besarnya jasa, pengorbanan, dan cinta yang telah diberikan. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan umur, serta membalas setiap kebaikan, keikhlasan, dan kasih sayang Bapak dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda. Karya ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa syukur, hormat, cinta, dan terima kasih yang tulus atas segala perjuangan yang telah Bapak dan Ibu lakukan demi masa depan penulis.
12. Teruntuk seluruh keluarga dan saudara, yang senantiasa memberikan doa, perhatian, semangat, serta dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini.
13. Pengurus dan staff HMPS PS periode dan 2024-2025 yang telah memberikan ruang untuk berproses, dan waktu untuk bertumbuh penulis

selama masa studi penulis, semoga kita dan himpunan selalu diiringi oleh hal-hal baik dan kesuksesan.

14. Teruntuk sahabat-sahabat terbaik penulis, Laiya Maharani, Dwi Marsya, Novia, Adisti, dan Citra, yang senantiasa menemani perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, semangat, dukungan, dan motivasi yang selalu diberikan. Terima kasih telah menjadi teman berdiskusi, menemani menyelesaikan berbagai tugas, berbagi cerita, serta menjadi tempat penulis melepas penat di tengah kesibukan dan tantangan selama proses penyusunan skripsi. Semoga persahabatan ini senantiasa terjalin dengan baik dan dipenuhi kebahagiaan serta kesuksesan di masa mendatang.
15. Teruntuk “Mastabar” yaitu Halimah, Shafira, Sabila, dan Alsa, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas kebersamaan, dukungan, perhatian, serta canda tawa yang telah mewarnai perjalanan awal penulis di dunia perkuliahan. Kehadiran kalian telah memberikan banyak cerita, pengalaman, dan kenangan indah yang menjadi bagian berharga dalam perjalanan akademik penulis. Terima kasih telah menjadi teman untuk saling menguatkan, berbagi suka dan duka, serta menciptakan momen-momen yang akan selalu dikenang. Semoga persahabatan dan silaturahmi yang telah terjalin senantiasa terjaga dengan baik, serta kita semua diberikan kemudahan dan kesuksesan dalam setiap langkah ke depan. Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik, masukan, dan saran demi kesempurnaannya. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.
16. Teruntuk, “FOMOY”, yaitu Diah, Desi, Falen, Halimah, Shafira, Sabila, Alsa, Ghina, Tiara, Fitri, Fara, Khanza, Alya, dan Martha, terima kasih atas persahabatan, dukungan, kebersamaan, serta semangat yang selalu diberikan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Kepada keluarga besar Bank Syariah Indonesia KCP Kulon Progo, terima kasih atas kesempatan, pengalaman, ilmu, serta pembelajaran yang sangat berharga selama penulis melaksanakan kegiatan magang.

18. Kepada keluarga besar Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 98 "Jlumbang", terima kasih atas kerja sama, kebersamaan, dan pengalaman yang penuh makna selama menjalankan pengabdian kepada masyarakat.
19. Kepada seluruh teman-teman Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, motivasi, serta kenangan yang telah tercipta selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
20. Dan yang terakhir, teruntuk diri sendiri, terima kasih karena telah bertahan, terus berjuang, dan bangkit dari setiap kesulitan tanpa memilih untuk menyerah. Terima kasih telah tetap melangkah meskipun sering merasa lelah, ragu, dan dihadapkan pada berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah percaya bahwa setiap doa, usaha, dan proses tidak akan pernah mengkhianati hasil. Semoga segala perjuangan yang telah dilalui menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik, dipenuhi keberkahan, kebahagiaan, kesuksesan, serta memberikan manfaat bagi diri sendiri, keluarga, dan banyak orang.

Yogyakarta, 03 Juli 2026

Penulis



Khansa Nabila Nur Oktaviani

NIM. 22108020078

DAFTAR ISI

SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
ABSTRAK	xxii
ABSTRACT	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
E. Sistematik Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Landasan Teori.....	20
1. Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam	20
2. TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	22
3. <i>Perceived Usefulness</i>	23
4. <i>Perceived Ease of Use</i>	26
5. <i>Attitude Toward Using</i>	28
6. <i>Behavioral Intention to Use</i>	32
7. <i>Actual System Usage</i>	35
8. SuperApp.....	38
9. BYOND by BSI	39
10. Gen Z.....	41

B. Penelitian Terdahulu / Kajian Pustaka	42
C. Pengembangan Hipotesis	53
1. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI.....	53
2. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i> Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI.....	54
3. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i> Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI.....	55
4. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i> Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI	56
5. Pengaruh <i>Attitude Toward Using</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i> Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI.....	57
6. Pengaruh <i>Behavioral Intention to Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i> Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI.....	58
BAB III METODE PENELITIAN.....	60
A. Jenis Penelitian.....	60
B. Variabel & Definisi Operasional.....	61
C. Populasi dan Sampel	64
1. Populasi	64
2. Sampel.....	64
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	66
1. Sumber Data.....	66
2. Teknik Pengumpulan Data.....	67
E. Metode Analisis Data.....	69
1. Model Pengukuran (<i>Outer model</i>)	70
2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	72
3. Uji Hipotesis.....	73
4. Model Matematis	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	75
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	75
B. Data Karakteristik Responden.....	77
1. Jumlah Responden	77
2. Jenis Kelamin.....	77
3. Usia	78
4. Domisili.....	79

5. Durasi Penggunaan.....	80
6. Frekuensi Penggunaan	81
7. Fitur BYOND by BSI yang Digunakan	82
8. Pendidikan Terakhir.....	83
9. Pekerjaan.....	84
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	85
D. Teknik Analisis Data Dan Hasil Penelitian.....	89
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	89
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	98
E. Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	104
BAB V.....	120
A. Kesimpulan.....	120
B. Implikasi Penelitian.....	120
C. Keterbatasan Penelitian.....	122
D. Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	xxiv

DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Jumlah Pengguna Bank Syariah.....	4
Tabel 2. 1 Kajian Pustaka.....	37
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	53
Tabel 3. 2 Skor skala likert	59
Tabel 4. 1 Jumlah Responden	73
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4. 3 Usia	74
Tabel 4. 4 Domisili.....	75
Tabel 4. 5 Durasi Penggunaan	75
Tabel 4. 6 Frekuensi Penggunaan	76
Tabel 4. 7 Fitur BYOND by BSI yang Digunakan	77
Tabel 4. 8 Pendidikan Terakhir.....	78
Tabel 4. 9 Pekerjaan.....	79
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	81
Tabel 4. 11 Nilai Loading Factor dan Average Variance	86
Tabel 4. 12 Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio of.....	89
Tabel 4. 13 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	91
Tabel 4. 14 Nilai Variance Inflation Factor (VIF)	94
Tabel 4. 15 Nilai <i>R-square</i>	96
Tabel 4. 16 Nilai <i>Q2 Predict</i>	98
Tabel 4. 17 Uji Hipotesis	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Peningkatan Transaksi Perbankan Digital.....	3
Gambar 1. 3 Ulasan terkait BYOND by BSI	9
Gambar 2. 1 Model <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	19
Gambar 2. 2 Aplikasi BYOND by BSI.....	37
Gambar 4. 1 Model Pengukuran (diolah).....	73
Gambar 4. 2 Model Struktural (diolah).....	81



ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna SuperApp BYOND oleh BSI menggunakan pendekatan Model Penerimaan Teknologi (TAM) di kalangan Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah. Studi ini dimotivasi oleh perkembangan digitalisasi perbankan syariah dan meningkatnya penggunaan layanan digital di kalangan generasi muda. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Sikap Terhadap Penggunaan, Niat Perilaku untuk Menggunakan, dan Penggunaan Sistem Aktual. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden Generasi Z yang menggunakan BYOND oleh BSI. Responden penelitian berjumlah 268 orang yang merupakan pengguna BYOND oleh BSI dan termasuk dalam kategori Generasi Z. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hubungan antar variabel dalam model TAM memiliki pengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi merupakan faktor kunci yang mendorong penerimaan dan penggunaan berkelanjutan BYOND by BSI di kalangan Generasi Z.

Kata Kunci: TAM, BYOND oleh BSI, Generasi Z, *SuperApp*, PLS-SEM

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This study aims to analyze the user acceptance of SuperApp BYOND by BSI using the Technology Acceptance Model (TAM) approach among Generation Z in the Special Region of Yogyakarta and Central Java. This study is motivated by the development of digitalization of Islamic banking and the increasing use of digital services among the younger generation. The variables used in this study include Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, and Actual System Use. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through distributing questionnaires to Generation Z respondents who use BYOND by BSI. The research respondents numbered 268 people who are BYOND by BSI users and are included in the Generation Z category. Data analysis was carried out using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results of the study show that all relationships between variables in the TAM model have a positive and significant effect. These findings indicate that the app's ease of use and usefulness are key factors driving the acceptance and continued use of BYOND by BSI among Generation Z.

Keywords: TAM, BYOND by BSI, Generation Z, *SuperApp*, PLS-SEM

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan tersebut dipengaruhi oleh kemajuan teknologi yang membawa perubahan pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Digitalisasi yang semakin berkembang telah mengubah perilaku dan preferensi konsumen, khususnya di kalangan generasi muda, dalam mengakses dan memanfaatkan layanan keuangan. Perubahan tersebut mendorong perbankan untuk terus berinovasi melalui penyediaan layanan digital yang lebih mudah, cepat, dan terintegrasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Kondisi ini secara tidak langsung mendorong perusahaan untuk terus berinovasi, menyesuaikan diri, serta beradaptasi agar tetap relevan dan kompetitif (Mohamad & Rahim, 2021). Perkembangan teknologi, perubahan gaya hidup, serta meningkatnya ekspektasi konsumen menjadi faktor utama yang mempengaruhi cara perusahaan menjalankan operasional dan strategi bisnisnya. *Digitalisasi*, telah mengubah cara perusahaan dalam berinteraksi dengan konsumen, memasarkan produk, dan memberikan layanan (Nurul *et al.*, 2024).

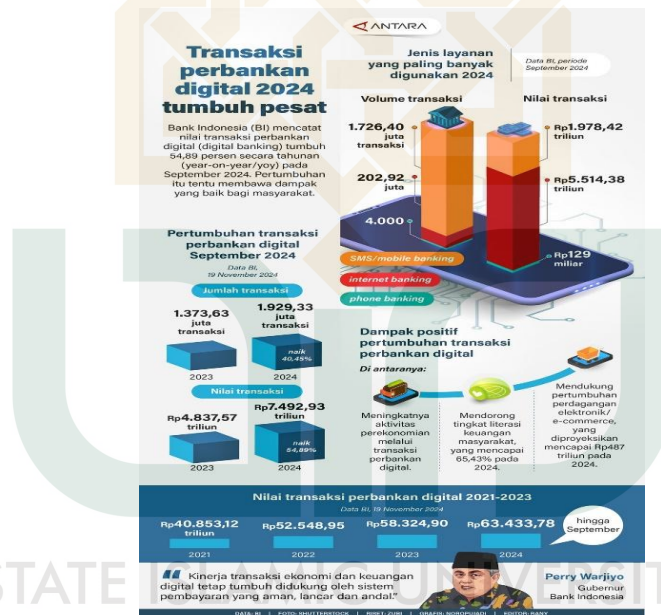
Seiring dengan bertambahnya jumlah bank yang beroperasi di Indonesia, tingkat persaingan dalam dunia perbankan mengalami peningkatan yang cukup tajam. Kondisi ini mendorong lembaga keuangan untuk senantiasa melakukan penyesuaian terhadap dinamika sosial serta

perubahan perilaku konsumen yang terus berkembang (Amalia & Hastriana, 2022). Dalam beberapa tahun terakhir, industri perbankan mulai menunjukkan perkembangan yang signifikan melalui berbagai inovasi, khususnya dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan layanan kepada nasabah. Salah satu inovasi yang menonjol adalah pemanfaatan teknologi digital melalui layanan digital. Tingginya jumlah pengguna smartphone dan akses internet telah menciptakan peluang yang semakin besar bagi industri perbankan untuk mengembangkan berbagai layanan digital. Salah satu inovasi yang berkembang dari kondisi tersebut adalah layanan SuperApp, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara praktis melalui perangkat seluler (Ida & Saibil, 2022).

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan mendasar dalam sistem perbankan nasional. SuperApp menjadi salah satu bentuk nyata dari transformasi digital tersebut, di mana nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan melalui perangkat seluler dengan cepat dan praktis. Fenomena ini menunjukkan adanya perubahan preferensi masyarakat yang semakin mengutamakan layanan perbankan yang responsif, efisien, serta dapat diakses secara fleksibel kapan dan di mana saja. Menurut Khumaini *et al.*, (2022) Bagi industri perbankan, pemanfaatan layanan *digital* seperti SuperApp tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi operasional, tetapi juga menjadi strategi penting untuk memperkuat loyalitas dan kepuasan nasabah,

khususnya bagi kalangan muda seperti Gen Z yang sangat akrab dengan teknologi.

Bank Indonesia (BI) melaporkan bahwa nilai transaksi perbankan *digital* (*digital banking*) mengalami peningkatan sebesar 54,89 persen secara tahunan (*year-on-year/yoy*) yakni pada bulan September 2024. Perkembangan teknologi telah membawa perubahan nyata terhadap perilaku serta preferensi konsumen, yang kini semakin bergantung pada teknologi dalam mengambil keputusan *finansial*.



Gambar 1. 1 Peningkatan Transaksi Perbankan Digital

Sumber : (web antaranews,2024)

Persaingan antar bank pun kini lebih banyak terjadi dalam ranah *digital*, di mana kecepatan, kenyamanan, serta keamanan layanan menjadi faktor utama dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Meski demikian, perbankan juga menghadapi tantangan baru yang tidak kalah besar. Inovasi harus terus dilakukan untuk menciptakan layanan *digital*

yang mudah digunakan sekaligus aman dari ancaman kejahatan *siber* (Sitanggang *et al.*, 2024). Oleh sebab itu, bank dituntut untuk tidak sekadar mengikuti perkembangan teknologi, tetapi juga mampu memprediksi serta merespons perubahan kebutuhan dan perilaku nasabah melalui strategi *digital* yang berkelanjutan.

Table 1. 1 Jumlah Pengguna Bank Syariah

No	Nama aplikasi	Jumlah Unduhan	Keterangan
1.	BSI Mobile	10jt+	Mobile Banking
2.	Bank Jago/Jago Syariah	10jt+	SuperApp
3.	Byond by BSI	5jt+	SuperApp
4.	Aladin	5jt+	Mobile Banking
5.	BSya by BCa	500rb+	SuperApp
6.	M-Syariah	500rb+	Mobile Banking
7.	Mobile Masalahah by bjb syariah	100rb+	Mobile Banking
8.	Bale Syariah by BSN	100rb+	SuperApp
9.	PDSB	10rb+	SuperApp

Sumber : Data Sekunder diolah dari Google Play Store, 2026

Tabel 1.1, menunjukkan adanya perbedaan yang cukup signifikan dalam jumlah pengguna aplikasi mobile banking maupun SuperApp di antara bank syariah di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI), melalui aplikasi BSI Mobile yang kemudian bertransformasi menjadi BYOND by BSI, memiliki jumlah pengguna yang lebih tinggi dibandingkan sebagian besar aplikasi mobile banking bank syariah lainnya. Sebelum diluncurkannya BYOND by BSI, aplikasi BSI Mobile telah mencapai lebih dari 10 juta unduhan di Google Play Store. Setelah transformasi digital tersebut, BYOND by BSI juga berhasil memperoleh lebih dari 5 juta unduhan, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini mendapatkan respons positif dari masyarakat dalam waktu yang relatif singkat. Tingginya jumlah

pengguna tersebut mencerminkan keberhasilan BSI dalam mengimplementasikan strategi digital banking yang mampu menjangkau kebutuhan nasabah secara luas. Selain itu, besarnya jumlah pengguna BSI Mobile sebelum peluncuran BYOND menunjukkan bahwa BSI telah memiliki basis pengguna digital yang kuat. Transformasi dari BSI Mobile menjadi BYOND by BSI merupakan upaya BSI untuk menghadirkan layanan perbankan digital yang lebih terintegrasi melalui konsep superapp, tanpa menghilangkan kepercayaan dan loyalitas pengguna yang telah terbentuk sebelumnya.

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi digital BSI masih mendominasi dibandingkan dengan aplikasi digital bank syariah lainnya, seperti Aladin (5 juta+), BSya by BCA dan M-Syariah (500 ribu+), Mobile Masalahah by BJB Syariah dan Bale Syariah by BSB (100 ribu+), serta PDSB (Panin Dubai Syariah Mobile) (10 ribu+). Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa tingkat adopsi layanan digital BSI lebih tinggi dibandingkan sebagian besar bank syariah di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini memilih BYOND by BSI sebagai objek penelitian karena merupakan hasil transformasi digital terbaru dari BSI yang telah memiliki basis pengguna yang besar melalui BSI Mobile. Kondisi tersebut menjadikan BYOND by BSI sebagai objek yang relevan untuk dianalisis guna mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi baru menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan bahwa mobile banking merupakan salah satu *electronic delivery channel* yang dikembangkan oleh perbankan untuk memberikan akses kepada nasabah terhadap rekening mereka melalui aplikasi yang terpasang pada perangkat seluler. Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan secara fleksibel tanpa terikat oleh waktu maupun lokasi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, pengecekan saldo, melihat mutasi rekening, serta memanfaatkan berbagai layanan perbankan lainnya (OJK, 2015).

Seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat digital, mobile banking terus mengalami inovasi hingga berkembang menjadi superapp. SuperApp adalah platform aplikasi seluler multifungsi yang dirancang untuk menyediakan beragam layanan dalam satu ekosistem digital, sehingga mampu mengurangi kebutuhan pengguna untuk beralih ke berbagai aplikasi lain secara terpisah (Roa *et al.*, 2021).

Perbedaan utama antara mobile banking dan superapp terletak pada cakupan layanan yang ditawarkan. Mobile banking berfokus pada penyediaan layanan transaksi perbankan melalui perangkat seluler, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, pengecekan saldo, mutasi rekening, serta layanan keuangan lainnya. Kehadiran mobile banking bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara praktis, cepat, aman, dan fleksibel tanpa harus mengunjungi kantor cabang (Shaikh & Karjaluoto, 2015). Sementara itu, SuperApp

menyediakan layanan digital, seperti perbankan, pembayaran, investasi, dan transaksi gaya hidup, ke dalam satu ekosistem aplikasi (Kreger, 2024).

. Dengan demikian, superapp dapat dipahami sebagai evolusi dari mobile banking yang menawarkan layanan lebih komprehensif melalui integrasi berbagai fitur dalam satu ekosistem digital. Integrasi tersebut memungkinkan pengguna mengakses berbagai layanan secara efisien tanpa perlu beralih ke aplikasi lain, sehingga meningkatkan kenyamanan, kemudahan, serta keterlibatan pengguna dalam aktivitas digital sehari-hari.

BSI meluncurkan aplikasi mobile banking pertamanya, yaitu BSI Mobile, pada tahun 2021. Peluncuran ini merupakan respons terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang lebih praktis, cepat, dan terpadu di era digital. Setelah itu, BSI kembali berinovasi dengan meluncurkan SuperApp BYOND by BSI pada 9 November 2024 semakin memperkuat posisi BSI sebagai pelopor *digitalisasi* keuangan syariah. Dalam waktu kurang dari 5 bulan sejak diluncurkan, jumlah pengguna BYOND telah mencapai 3,5 juta pengguna per 7 Maret 2025 (Bank Syariah Indonesia, 2025).

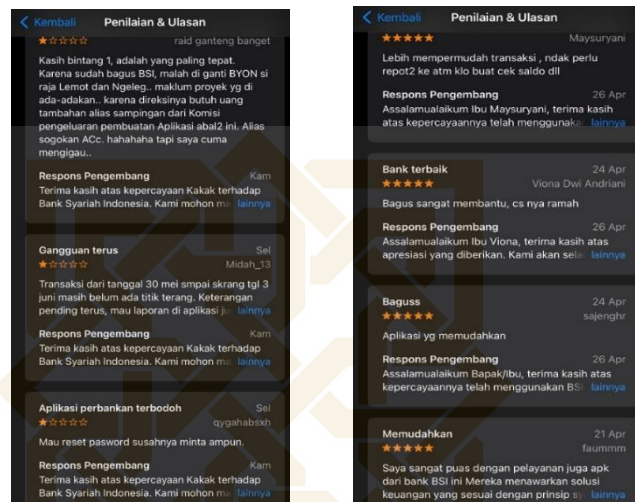
Perbedaan utama antara BYOND by BSI dan BSI Mobile terletak pada cakupan layanan serta tingkat interaktivitasnya. BSI Mobile berfokus pada fitur perbankan dasar, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo, yang dinilai masih terbatas dalam mendukung gaya hidup digital pengguna. Sebaliknya, BYOND by BSI dikembangkan dengan fitur yang lebih komprehensif dan interaktif, mencakup layanan perbankan,

investasi, perencanaan keuangan, serta fitur gaya hidup yang relevan dengan kebutuhan pengguna modern (Septianingrum *et al.*, 2025). Selain itu, BYOND by BSI menawarkan peningkatan pada aspek keamanan, tampilan antarmuka yang lebih menarik, dan pengalaman pengguna yang lebih dinamis, sehingga dinilai lebih sesuai dengan preferensi generasi muda di era digital (mediaperbankan.com). Hal ini menunjukkan bahwa *digitalisasi* layanan BSI berhasil memenuhi kebutuhan generasi *digital*, termasuk Gen Z.

Nasabah kini dapat melakukan berbagai jenis transaksi secara mandiri tanpa perlu mengunjungi kantor cabang secara langsung (Sauw *et al.*, 2023). Penggunaan Byond by BSI terus meningkat secara signifikan, dengan jumlah nasabah yang bertambah secara konsisten setiap bulan. Tren ini menunjukkan bahwa minat dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan *digital* Bank Syariah Indonesia (Fadhliah & Putra, 2024). Meskipun SuperApp BYOND by BSI menghadirkan berbagai keunggulan dalam layanan digital, tingkat penerimaan serta pemanfaatannya oleh masyarakat masih menghadapi sejumlah kendala yang memerlukan perhatian lebih lanjut (Arbaien *et al.*, 2025).

Berbagai tanggapan pengguna di Google Play Store dan App Store menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan aplikasi masih beragam. Sebagian pengguna memberikan penilaian positif terhadap inovasi dan kelengkapan fitur yang ditawarkan, namun sebagian lainnya menyampaikan

keluhan terkait kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, stabilitas aplikasi, maupun proses transaksi.



Gambar 1. 2 Ulasan terkait BYOND by BSI

Sumber : (Google Play Store, 2025)

Beragamnya ulasan tersebut mengindikasikan bahwa penerimaan pengguna terhadap BYOND by BSI belum tentu sama pada setiap individu. Adopsi teknologi oleh masyarakat bergantung pada tingkat kesediaan individu untuk menggunakan teknologi secara berkelanjutan, khususnya apabila teknologi tersebut dinilai memberikan manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya (Sadiyoko *et al.*, 2009). Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap BYOND by BSI menggunakan Technology Acceptance Model (TAM).

Technology Acceptance Model (TAM) bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang menentukan penerimaan teknologi berbasis informasi serta menggambarkan perilaku pengguna akhir (end-user) terhadap teknologi informasi pada berbagai variasi teknologi dan populasi

pengguna yang luas (Riza *et al.*, 2022). Menurut Alwi & Said, (2023), penelitian mengenai penerimaan teknologi dan niat pengguna dalam menggunakan suatu sistem umumnya dikaji menggunakan kerangka teori TAM yang dikemukakan oleh (Davis, 1989). Tingkat penerimaan teknologi informasi dapat dijadikan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana suatu teknologi mampu diterima dan digunakan oleh penggunanya (Sya'diah & Indana, 2023). TAM dianggap sebagai kerangka teoritis yang efektif dalam menjelaskan niat individu untuk menggunakan teknologi informasi karena menekankan pada faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut (Wida *et al.*, 2016).

Model ini memiliki dua konstruk utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kedua konstruk tersebut berperan dalam membentuk sikap individu terhadap pemanfaatan teknologi, yang kemudian memengaruhi niat menggunakan (*behavioral intention*) dan pada akhirnya mendorong penggunaan teknologi secara nyata (*actual system use*), (Lee, 2009).

Model Technology Acceptance Model (TAM) 1 dipilih dalam penelitian ini karena berfokus pada tahap awal penerimaan teknologi oleh pengguna. Pada fase tersebut, aplikasi yang tergolong baru memerlukan pengukuran terhadap persepsi pengguna mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaan, yang menjadi faktor utama dalam membentuk niat individu untuk terus menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989).

Penelitian ini memilih BYOND by BSI sebagai objek penelitian karena aplikasi tersebut masih berada pada tahap awal penerimaan, dengan masa peluncuran yang relatif baru, yaitu sekitar satu tahun. Kondisi ini menjadikan BYOND by BSI relevan untuk dikaji menggunakan model penerimaan teknologi yang menekankan pada persepsi awal pengguna terhadap kemudahan dan kegunaan aplikasi.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Jawa Tengah dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik yang relevan dengan fokus penelitian mengenai penerimaan pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z. DIY dikenal sebagai kota pelajar dengan konsentrasi perguruan tinggi yang tinggi, sehingga didominasi oleh mahasiswa yang termasuk dalam Generasi Z dan memiliki tingkat adopsi teknologi digital yang relatif tinggi. Sementara itu, Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi dengan jumlah penduduk yang besar serta karakteristik masyarakat yang lebih beragam, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih representatif mengenai penerimaan pengguna dari berbagai latar belakang. Selain itu, kedua wilayah memiliki jumlah populasi Generasi Z yang cukup besar.

Hasil Sensus Penduduk 2020 yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah Generasi Z di Provinsi Jawa Tengah mencapai sekitar 9.023.730 jiwa, sedangkan di Daerah Istimewa Yogyakarta mencapai sekitar 835.000 jiwa (BPS, 2020). Besarnya populasi Generasi Z tersebut, didukung dengan karakteristik masyarakat yang akrab dengan

teknologi digital, menjadikan DIY dan Jawa Tengah sebagai wilayah yang potensial untuk mengkaji penerimaan pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Kedua wilayah tersebut tidak hanya memiliki populasi Generasi Z yang besar, tetapi juga menunjukkan tingkat penggunaan internet yang tinggi. Berdasarkan data Goodstats (2026), tingkat penetrasi internet di DIY mencapai 91,18% dan menempati posisi kedua tertinggi, sedangkan Jawa Tengah mencapai 82,57%. Tingginya penggunaan internet tersebut sejalan dengan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang menyatakan bahwa kelompok usia 18–24 tahun merupakan pengguna internet terbanyak di Indonesia

Penelitian yang dilakukan oleh Pradiatiningtyas *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa generasi muda di Yogyakarta secara luas memanfaatkan aplikasi pembayaran digital karena kemudahan dan manfaatnya dalam aktivitas sehari-hari. Ketergantungan terhadap teknologi menjadikan generasi ini sangat adaptif terhadap inovasi digital, termasuk dalam aktivitas keuangan seperti penggunaan layanan SuperApp (Hastini *et al.*, 2020).

Uraian latar belakang menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih mendalam. Berbagai penelitian terdahulu telah menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis penerimaan teknologi pada layanan *mobile banking* syariah. Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada layanan *mobile banking* syariah secara umum maupun aplikasi BSI Mobile sebelum mengalami transformasi

menjadi BYOND by BSI. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya hanya menggunakan variabel utama dalam TAM, seperti *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Attitude Toward Using*, sehingga belum mengkaji *Behavioral Intention to Use* serta *Actual System Use* secara lebih komprehensif.

Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya inkonsistensi pengaruh antarvariabel dalam model TAM terhadap penerimaan teknologi. Kesenjangan tersebut terlihat dari hasil penelitian Siswoyo & Irianto, (2023) yang menyatakan bahwa Persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan, sejalan dengan penelitian Alwi & Said, (2023) yang menunjukkan bahwa Persepsi manfaat tidak memengaruhi sikap penggunaan secara signifikan. Sebaliknya, penelitian Arbaien *et al.*, (2025) menemukan bahwa Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Rosmasari *et al.*, (2024), Radera & Soebandhi, (2024), Aprilia & Santoso, (2020) yang menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh terhadap sikap pengguna (*Attitude Toward Using*). Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel TAM masih memerlukan pengujian lebih lanjut, khususnya pada konteks penggunaan layanan digital perbankan syariah yang terus mengalami perkembangan.

Penelitian mengenai penerimaan pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah masih relatif

terbatas. Keterbatasan tersebut melengkapi adanya kesenjangan penelitian pada aspek variabel dan inkonsistensi hasil penelitian terdahulu. Padahal, Generasi Z merupakan kelompok digital native yang memiliki tingkat intensitas tinggi dalam penggunaan teknologi digital maupun layanan mobile banking. Selain itu, DIY dan Jawa Tengah juga memiliki potensi yang besar sebagai wilayah dengan dominasi mahasiswa serta pengguna layanan digital perbankan syariah.

Uraian latar belakang serta kesenjangan penelitian (*research gap*) yang telah diidentifikasi menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut mengenai penerimaan pengguna SuperApp BYOND by BSI. Atas dasar tersebut, penelitian ini dilaksanakan dengan judul **“ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA *SUPERAPP* BYOND *BY* BSI MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis menyusun rumusan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI?
2. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI?
3. Apakah *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI?

4. Apakah *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI?
5. Apakah *Attitude Toward Using* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI?
6. Apakah *Behavioral Intention to Use* berpengaruh signifikan terhadap *Actual System Use* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* secara langsung terhadap *Perceived Usefulness* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* secara langsung terhadap *Attitude Toward Using* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Perceived usefulness* secara langsung terhadap *Attitude Toward Using* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Perceived usefulness* secara langsung terhadap *Behavioral Intention to Use* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI.

5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Attitude Toward Using* secara langsung terhadap *Behavioral Intention to Use* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Behavioral Intention to Use* secara langsung terhadap *Actual System Use* Pada Pengguna SuperApp BYOND by BSI

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada arah riset yang telah dipaparkan sebelumnya, maka manfaat dari pada riset ini, yaitu :

1. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini adalah untuk memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna SuperApp Byond by BSI, khususnya pada kalangan Gen Z. Penelitian ini juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menguasai teknik analisis data tingkat lanjut seperti PLS-SEM.

2. Bagi Perbankan

Penelitian ini memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna SuperApp Byond by BSI, sehingga dapat membantu BSI dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan nasabah. Penelitian ini juga membantu BSI dalam memahami kebutuhan dan preferensi

nasabah Gen Z, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur tentang *Technology Acceptance Model* (TAM). Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lanjutan tentang perilaku konsumen di bidang perbankan digital dan ekonomi digital, sehingga dapat memperluas wawasan dan pengetahuan di bidang tersebut.

E. Sistematik Penulisan

Hasil penelitian yang disusun, dalam skripsi ini, mencakup lima bab yang saling berhubungan. Struktur penulisan ini memberikan gambaran keseluruhan serta detail mengenai penelitian. Sistem penulisan yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan membahas sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab dua sudah membahas dasar teori yang meliputi berbagai konsep, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM). Selain itu, bab ini juga menyajikan rangkuman hasil penelitian terdahulu, kerangka penelitian, serta hipotesis

yang dirumuskan berdasarkan ide-ide yang telah dikaji. Pada bagian ini, model penelitian dan kerangka teori juga dijelaskan secara rinci untuk mendukung pembahasan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab tiga menguraikan metode penelitian yang mencakup rancangan penelitian, variabel yang digunakan beserta definisi operasionalnya, lokasi penelitian, serta jangka waktu pelaksanaannya. Bab ini juga menjelaskan populasi dan sampel penelitian, jenis data yang digunakan, serta sumber data yang relevan. Selain itu, dibahas juga mengenai teknik pengumpulan data dan pengujian validitas serta reliabilitas data. Terakhir, bab ini memaparkan secara rinci proses pengolahan dan teknik analisis data yang diterapkan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini, akan diuraikan hasil analisis penelitian yang meliputi deskripsi data serta analisis yang telah dilakukan sebelumnya sebagai bagian dari hasil penelitian. Bab empat berfokus pada perspektif peneliti mengenai temuan riset. Di dalam bab ini terdapat sub-bab yang menyajikan deskripsi eksplorasi data yang terdeteksi dan memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

BAB V : PENUTUP

Penutup di segmen bab lima menyajikan kesimpulan yang diambil dari hasil observasi yang telah dilakukan. Selanjutnya, bab ini akan membahas kontribusi penelitian terhadap pemangku kepentingan, menjelaskan keterbatasan yang ada dalam penelitian, serta memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis penerimaan pengguna Superapp Byond by BSI dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dilakukan di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam model penelitian terbukti berpengaruh signifikan, sehingga seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, hingga *Actual System Use* terbukti memiliki peran penting dalam membentuk penerimaan pengguna terhadap Superapp Byond by BSI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat menjadi faktor utama yang memengaruhi sikap pengguna. Sikap tersebut selanjutnya mendorong terbentuknya minat perilaku penggunaan, yang pada akhirnya berimplikasi pada penggunaan aktual aplikasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model TAM relevan dan mampu menjelaskan perilaku penerimaan teknologi, khususnya pada layanan perbankan digital berbasis superapp seperti Superapp Byond by BSI.

A. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi praktisi, khususnya pihak perbankan syariah, bahwa upaya untuk meningkatkan penerimaan pengguna terhadap Superapp Byond by BSI dapat dilakukan dengan mengoptimalkan kemudahan penggunaan serta meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh nasabah. Pengembangan fitur yang inovatif, responsif, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya generasi Z, menjadi faktor penting dalam meningkatkan sikap positif dan minat penggunaan aplikasi. Selain itu, pengalaman pengguna (*user experience*) perlu terus dioptimalkan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Upaya tersebut diharapkan dapat mendorong peningkatan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

2. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka analisis dalam menjelaskan perilaku penerimaan teknologi, khususnya pada sektor perbankan digital berbasis superapp. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi, terutama pada konteks layanan keuangan syariah.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh wilayah di Indonesia.
2. Penelitian ini hanya menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), sehingga belum mempertimbangkan variabel lain yang mungkin memengaruhi penerimaan teknologi.
3. Objek penelitian hanya difokuskan pada satu layanan perbankan, yaitu Superapp Byond by BSI, sehingga tidak mencakup perbandingan dengan layanan serupa dari bank atau platform lain.

C. Saran

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian pada bank syariah lain atau layanan superapp lainnya agar diperoleh perbandingan hasil yang lebih komprehensif.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian sehingga hasil yang diperoleh lebih representatif dan mampu menggambarkan kondisi pengguna secara lebih luas.
3. Penelitian berikutnya juga disarankan untuk menambahkan atau mengombinasikan variabel lain di luar TAM, seperti kepercayaan (*trust*), risiko (*perceived risk*), dan kualitas layanan, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Abdullah, P. M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*.
- Al-Azhar, N. I., & Legowo, N. (2022). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aktual Sistem Pada Aplikasi Mobile Banking Bank Pemerintah Indonesia Di Kota Banjarmasin*. 11(4), 1003–1015.
- Almawishir, N. F. S., & Benlaria, H. (2023). Using the PLS-SEM Model to Measure the Impact of the Knowledge Economy on Sustainable Development in the Al-Jouf Region of Saudi Arabia. *MDPI*, 15, 1–23.
- Alwi, M., & Said, L. R. (2023). Penerimaan Layanan Bank Digital Dengan Technology Acceptance Model (TAM) Di Banjarmasin. *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan (JSMK)*, 7(1), 13–37.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89.
- Amihsa, A. R., Saferian, E., & Syahrir, S. (2020). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Payment Di Indonesia. *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(03), 10–25.
- Anshari, M. I., Nasution, R., Irsyad, M., Alifa, A. Z., & Zuhriyah, I. A. (2024). Analisis Validitas dan Reliabilitas Butir Soal Sumatif Akhir Semester Ganjil Mata Pelajaran PAI. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(1), 964–975. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v6i1.5931>
- Aprilia, A. R., & Santoso, T. (2020). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Using Terhadap Behavioural Intention To Use Pada Aplikasi Ovo. *Agora*, 8(1).
- Aprilya, N. W., Parakkasi, I., & Sudirman. (2024). Perilaku Konsumen dalam Ekonomi Islam. *ADILLA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 07(2), 5117–5129.
- Arbaian, M. F. N., Nurkaromah, S. R., Sutarman, S., & Apriyani, H. (2025). Penerimaan dan Penggunaan SuperApp BYOND BSI: Ekstensi Teori Technology Acceptance Model. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 8(2), 90–103. <https://doi.org/10.32627/maps.v8i2.1190>
- Badaruddin, & Risma. (2021). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau

- Rasau Kecamatan Berbak). *Jurnal Margin*, 1(1), 1–13.
- Christopher, A., Tirtana, A., & Aditya, A. (2022). Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi Bca Mobile Di Kota Malang Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Teknoinfo*, 16(2), 452–459. <https://doi.org/10.33365/jti.v16i2.2045>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use , and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dwi Septianingrum, Ansory Ramadhan, Ratna Hasibuan, & Nurbaiti Nurbaiti. (2025). Analisis Perbandingan Integrasi Data Antara BSI Mobile dengan Byond By BSI dalam Meningkatkan Kemudahan Transaksi Perbankan. *Maslahah : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3(3), 106–122. <https://doi.org/10.59059/maslahah.v3i3.2454>
- Fadhliah, S., & Putra, P. (2024). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(03), 2532–2542.
- Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi e-Wallet Go-Pay, DANA, OVO. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(02), 85–93.
- Farokha, S., & Rivai, A. R. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian. *JURNAL ILMIAH AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 4(3), 1323–1341.
- Fauzia, E. N. (2025). Fenomena Super App Sebagai Suatu Layanan Digital Perbankan Ditinjau Dari Aspek Sosiologi Hukum. *Jurnal Pemberdayaan : Publikasi Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 04(01), 54–60.
- Fauziah, N., Hartini, N., Hendriani, W., & Fajriyanthi. (2021). Confirmatory Factor Analysis Pada Pengukuran Keharmonisan Keluarga (Fhs-24). *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konseling*, 14(3), 227–240.
- Firzatullah, F. N., & Nuroji. (2025). Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi Byond BSI Pada Google Play Store Menggunakan Algoritma SVM Dan Random Forest. *Metik*, 9(2), 356–363. <https://doi.org/10.47002/metik.v9i2.1089>
- Fishbeins, & Ajzen. (1980). *Theory of Reasoned Action (TRA) (1980)*. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-8156-9.ch012>
- Garaika, D., & Darmanah. (2019). Metodologi Penelitian. In *HIRA TECH*. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Gupta, S., Abbas, A. F., & Srivastava, R. (2022). Technology Acceptance Model

- (TAM): A Bibliometric Analysis from Inception. *Journal of Telecommunications and the Digital Economy Technology*, 10(3).
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Sage*.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hasselwander, M. (2024). Digital platforms' growth strategies and the rise of super apps. *Heliyon*, 10(5), e25856. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25856>
- Hastini, L. Y., Fahmi, R., & Lukito, H. (2020). Apakah Pembelajaran Menggunakan Teknologi dapat Meningkatkan Literasi Manusia pada Generasi Z di Indonesia? *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 10(1), 12–28. <https://doi.org/10.34010/jamika.v10i1>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Springer*, 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hermanto, S. B., & Patmawati. (2017). Determinan Penggunaan Aktual Perangkat Lunak Akuntansi Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19(2), 67–81. <https://doi.org/10.9744/jak.19.2.67-81>
- Ida, R., & Saibil, D. I. (2022). Generation Z's Interest in Digital Wallet Payments in Islamic Mobile Banking During a Pandemic. 4(2), 155–168. <https://doi.org/10.21580/al-arbah.2022.4.2.15147>
- Ilyas, R. (2014). Etika Konsumsi Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *HUNafa: Jurnal Studia Islamika*, 1(2), 152–172. <http://www.jurnalhunafa.org/index.php/hunafa/article/view/360/346>
- Indarsin, T., & Ali, H. (2017). Attitude toward Using m-Commerce: The Analysis of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Trust: Case Study in Ikens Wholesale Trade, Jakarta – Indonesia. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 2(11), 995–1007. <https://doi.org/10.21276/sjbms.2017.2.11.7>
- Irawati, N. K., & Wijaya, T. (2025). Analisis Keputusan Masyarakat Solo Raya Menggunakan Bsi Mobile Banking Dengan Pendekatan TAM. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(2), 1355–1377.
- Irawati, Y. F., Ginting, G., & Priansa, D. J. (2025). Meningkatkan Loyalitas

- Pengguna Mobile Banking Bank BPD DIY melalui Layanan , Kepercayaan , dan Kemudahan Penggunaan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 441–455. <https://doi.org/10.33059/jseb.v16i2.11120>. Abstrak
- Izzah, N. R., & Istiqomah, D. F. (2023). Technology Acceptance Model: Determinans Actual System Use Of E-Bupot Unification. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 6(1), 44–62. <https://doi.org/10.22219/jaa.v6i1.25745>
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/bjast/2015/14975>
- Juwita, R., Kusumah, A. D., Aqila, T. S., Tsabitah, H., & Syauqi, M. F. (2023). The Intention to Use Mobile Banking as a Financial Technology Service among Islamic Bank Users. *Indonesian Capital Market Review*, 15(1), 27–39. <https://doi.org/10.21002/icmr.v15i1.1166>
- Khumaini, S., Fahrudin, & Samsuri. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal : Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143–153.
- Lee, M. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, 8(3), 130–141. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2008.11.006>
- Martias, L. D., & Prodi. (2021). Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi. *FIHRIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 16(1), 40–59.
- Masrohatin, S., Yunus, M., Maulana, F., & Hidayatullah, M. A. W. (2025). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(2), 465–472.
- Mohamad, R., & Rahim, E. (2021). Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dalam Perspektif Syariah. *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo)*, 2(1), 15–26.
- Mukhtisar, Tarigan, I. R. R., & Evriyenni. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *JIBBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 56–72.
- Mulyono, D. T., Ilhami, S. D., & Rosyidi, S. (2025). Meningkatkan Kinerja Pegawai Melalui Efikasi Diri Dan Perilaku Kerja Inovatif : Model Mediasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 77–89.
- Nurul, M. Z., Farah, N. T., Amiwantoro, S., Nikmah, F., Hidayat, D. I. R., & Ikaningtyas, M. (2024). Implementasi Strategi Pemasaran Digital Dalam Pengembangan Bisnis Di Era Digitalisasi. *JURNAL MEDIA AKADEMIK*

(JMA), 2(4).

- Paramita, D. A., & Hidayat, A. (2023). The effect of perceived ease of use , perceived usefulness , and perceived benefits on interest in using bank Syariah Indonesia mobile banking. *International Journal of Research in Business & Social Science (IJRBS)*, 12(5), 1–9.
- Permadi, A., Irawati, T., & Widada, B. (2023). Analisis Perilaku Pengguna Website Sistem Informasi Akademik Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIKoSIN)*, 11(1), 17. <https://doi.org/10.30646/tikomsin.v11i1.728>
- Pradiatiningtyas, D., Dewa, C. B., Safitri, L. A., & Kiswati, S. (2020). The Effect of Satisfaction and Loyalty Towards Digital Payment System Users Among Generation Z in Yogyakarta Special Region . *Journal of Physics: Conference Series*, 1641(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1641/1/012110>
- Pratama, G., & Elistia. (2020). Analisis Motivasi Kerja, Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Kepuasan Kerja Pada Angkatan Kerja Generasi Z. *Jurnal Ekonomi: Journal of Economic p-ISSN*, 11(2).
- Priadana, H. M. S., & Sunarsi, D. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. *Pascal Books*.
http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_PereiraAS_1.pdf
http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_11/rbcs11_01.htm
http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/td_2306.pdf
<https://d ireitoufma2010.files.wordpress.com/2010/>
- Purwiyanti, D. W., & Laksito, H. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kpp Pratama Candisari Semarang). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 9(2), 1–9.
- Rachman, A. I., & Umniati, N. (2025). Analisis Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived ease of use pada Minat Penggunaan Aplikasi Segari dengan Attitude toward using sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 10(2), 61–78.
- Rachmawati, P., & Lukman, H. (2025). Faktor Yang Mempengaruhi Pengadopsian Mobile Banking Menggunakan Pendekatan Tam. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, VII(4), 1380–1390.
- Radera, Z. A., & Soebandhi, S. (2024). Pengaruh Percieved Usefullness Dan Percieved Ease of Use Terhadap Minat Mobile Banking Bank Jatim Di Surabaya Dengan Attitude Toward Using Sebagai Variabel Intervening. *Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Indonesia*.
https://erepository.uwks.ac.id/17424/11/Jurnal_Skripsi_Zakharia_Alvan_Radera.pdf

- Rahimi, Y., Restuti, S., & Wasnury, R. (2024). Analisis Penggunaan Qris (Quick Response Indonesian Standard) Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 03(1), 177–187.
- Rahmawati, D., & Sebayang, A. F. (2023). Pengaruh Jumlah Penduduk , Indeks Pembangunan Manusia dan Upah Minimum Provinsi terhadap Kemiskinan Ekstrem. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 93–100.
- Ricardianto, P., Soekirman, A., Pribadi, O. S., Atmaja, D. B., Suryobuwono, A. A., Ikawati, I., Gutomo, T., Murtiwiidayanti, S. Y., Hyono, S. A. T. C., & Endri, E. (2023). Perceived Of Ease Of Use And Usefulness : Empirical Evidence Of Behavioral Intention To Use QR Code Technology On Indonesian Commuter Lines. *International Journal of Data and Network Science*, 7, 1815–1828. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.7.010>
- Rismalia, & Sugiyanto. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan , Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Dana. *Sinomika Journal*, 1(3), 561–588.
- Riza, A. F., Khoiruddin, A. Y., & Ibrahim, M. H. (2022). Factors Influencing Choice of Islamic Digital Banking: Opportunity or Challenge for the Islamic Finance Industry? Alex. *Journal of Islamic Economy and Community Engagement*, 3(1), 206–221.
- Roa, L., Bahnsen, A. C., Suarez, G., Tejada, F. C., Luque, M. A., & Bravo, C. (2021). Super-App Behavioral Patterns in Credit Risk Models: Financial, Statistical and Regulatory Implications. *Expert Systems with Applications*, 169, 1–20. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2020.114486>
- Rohman, A. N., Mukhsin, M., & Ganika, G. (2023). Penggunaan Technology Acceptance Model Dalam Analisis Actual Use Penggunaan E – Commerce Tokopedia Indonesia. *Ekonomi Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital*, 2(1), 25–36.
- Rosmasari, Agus, F., & Alfirama, D. N. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi Mobile Banking Bankaltimtera Menggunakan Metode Technology Acceptance Model. *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi (JURTI)*, 7(2), 135–144.
- Rosmasari, Putra, G. M., & Farid, M. (2024). Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Aplikasi BRImo (Studi Kasus: BRI Wilayah Tana Paser). *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi (JURTI)*, 8(2), 144–153. <https://doi.org/10.30872/jurti.v8i2.14687>
- Sadiyoko, A., Tesavrita, C., & Suhandi, I. (2009). Penggunaan Technology Acceptance Model Sebagai Dasar Usulan Perbaikan Fasilitas Pada Layanan Mobile Internet. *Jurnal Penelitian*.

- Saleem, M., Kamarudin, S., Shoaib, H. M., & Nasar, A. (2022). Retail Consumers' Behavioral Intention to Use Augmented Reality Mobile Apps in Pakistan. *Journal of Internet Commerce*, 21(4), 497–525. <https://doi.org/10.1080/15332861.2021.1975427>
- Salim, D. N., Rahayu, A., & Dirgantari, P. D. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Behavioral Intention To Use Paylater Survey Pada Followers Instagram Ovo Indonesia. *Journal of Business Management Education*, 23(2), 209–226. <https://doi.org/10.17509/strategic.v23i2>
- Sauw, O., Mointi, R., Makkuradde, A. S., Sujatmiko, & Mustika, A. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)*, 6(1), 39–53.
- Scherer, R., Siddiq, F., & Tondeur, J. (2018). The Technology Acceptance Model (TAM): A Meta-Analytic Structural Equation Modeling Approach To Explaining Teachers' Adoption Of Digital Technology In Education technology in education. *Computers & Education*, 128, 1–70. <http://www.jstor.org/stable/249008>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*.
- Setiawan, H., Purnama, B., & Suroto. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penerimaan Pengguna terhadap Website pupr . jambiprov . go . id dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 3(2), 459–470.
- Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129–142. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.05.003>
- Shanmugam, A., Savarimuthu, M. T., & Wen, T. C. (2014). Factors Affecting Malaysian Behavioral Intention to Use Mobile Banking With Mediating Effects of Attitude. *Academic Research International*, 5(2), 236–253.
- Sihombing, P. R., Arsani, A. M., Oktaviani, M., Wijaya, D. L., & Muhammad, D. I. (2024). *Aplikasi Smart PLS 4.0 Untuk Stvtisi Pemula*.
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Owner : Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(2), 1196–1205. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1440>
- Sitanggang, A. S., Salsabilah, W. T., Zahra, S. F., Prisilia, V. I., & Muslim, F. (2024). Transformasi Teknologi Mesin Atm Menjadi Aplikasi Mobile Banking Di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner, Vol 8(8)*, 36–43.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi*

- Pendidikan*, 9(4), 2721–2731.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sukmawati, H., Rasyid, A. F., & Kurniaputri, M. R. (2021). Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)*, 7(03), 1845–1857.
- Sulaiman, Y., & Jauhari, N. (2021). The Factors Influencing Mobile Banking Usage among University Staff. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 18, 179–189. <https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.19>
- Supriadi, A., Augustiya, T., Inayah, S., Andriani, N., Yuswono, I., Syamsulbahri, & Fitriani, H. (2025). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Vol. 02, Number 01).
- Sya'diah, K., & Indana, R. (2023). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PENGGUNAAN QUICK RESPONSE INDONESIAN STANDARD (QRIS) BANK SYARIAH DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 3 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*. 2(2), 66–74.
- Vamvaka, V., Stoforos, C., Palaskas, T., & Botsaris, C. (2020). Attitude Toward Entrepreneurship, Perceived Behavioral Control, And Entrepreneurial Intention: Dimensionality, Structural Relationships, And Gender Differences. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 9(1), 1–26. <https://doi.org/10.1186/s13731-020-0112-0>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, Vol 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wachyudi, D. A. A., & Martutiningrum, D. (2026). Analysis Of Key Determinants Of Mobile Banking Usage: A Structural Equation Modeling (Sem) Approach Based On The Technology Acceptance Model (Tam). *IJJSE*, 9(1), 3363–3374.
- Waluyo, E., Septian, A., Jerilian, E., Hidayat, I. N., Prahadi, M. A., Prasetyo, T., & Sabilah, A. I. (2024). Analisis Data Sample Menggunakan Uji Hipotesis Penelitian Perbandingan Menggunakan Uji Anova Dan Uji T. *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(6), 775–785.
- Wicaksono, S. R. (2021). *Teori Dasar MODEL ACCEPTANCE TECHNOLOGY*.
- Wida, P. A. M. W., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). Aplikasi Model TAM (Technology Acceptance Model) Pada Perilaku Pengguna Instagram. *Jurnal Ilmu Manajemen (JUIMA)*, 6(2).
- Widanengsih, E. (2021). Technology Acceptance Model To Measure Customer'S Interest To Use Mobile Banking. *Journal of Industrial Engineering &*

- Management Research*, 2(1), 73–82. <http://www.jiemar.org>
- Wijaya, J. P., & Setiawan, A. S. (2022). Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Internet Banking & Mobile Banking. *Prosiding National Seminar on Accounting UKMC*, 1(1), 322–333.
- Wilson, N., Keni, K., & Tan, P. H. P. (2021). The Role of Perceived Usefulness and Perceived Ease-of-Use Toward Satisfaction and Trust which Influence Computer Consumers' Loyalty in China. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 23(3). <https://doi.org/10.22146/gamaijb.32106>
- Winangsih, T., Ramdhani, A., & Avrianto, A. (2025). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment Dan Attitude Toward Using Terhadap Behavioral Intention To Use Fitur Personal Color Wardah Pada Konsumen Generasi Z. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(3), 1778–1799. <https://doi.org/10.31955/mea.v9i3.6440>
- Wulandari, W., Japarianto, E., & Tandijaya, T. N. B. (2022). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Perilaku Konsumen Mobile Banking Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(2), 126–132. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.16.2.126>
- Yanti, B. E., Besra, E., & Suziana, S. (2025). Penggunaan Aplikasi Ollin by Nagari oleh Nasabah ASN Bank Nagari di Wilayah Sumatera Barat dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). 6(4), 2139–2150.
- Yarsasi, S., Tahyudin, I., & Hariguna, T. (2025). Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner dengan Metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling pada Aplikasi SMARTPLS. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia (JPTI)*, 5(7), 1905–1913.
- Yuliandini, P. R., & Roosdhani, M. R. (2025). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Risk, dan Perceived Usefullnes, Terhadap Behavioral Intention melalui Attitude Toward Using to Mobile Banking (BRImo) di Kota Jepara. *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi : Oikos*, 09(2), 854–868.