

# **Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking di Kota Tangerang**

**Luthfi Nuraini**

**8236159021**



**Tesis ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk**

**Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2019**

**The Application of Technology Acceptance Model (TAM)  
Internet Banking User In Tangerang City**

**Luthfi Nuraini**

**8236159021**



**This thesis is submitted as part of requirements to be awarded  
the degree in Master of Management**

**MASTER OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2019**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap tindakan menggunakan internet banking. Kerangka konseptual telah dikembangkan dan mengacu pada teori akseptasi model (TAM). Kuesioner telah dikembangkan dan disebarakan kepada 300 responden yang semuanya adalah pengguna internet banking. Metode penelitian yang digunakan pada survey ini adalah Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Kerangka sampling yang digunakan dalam survey ini didistribusikan ke pengguna internet banking. Jadi dalam pengumpulan data primer, peneliti mendistribusikan 300 responden yang valid. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling, yaitu convenience sampling, karena kami ingin menguji dampak dari variabel yang diajukan kepada pengguna. Penelitian ini memberikan hasil bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap *Attitude Toward Using*, *Attitude Toward Using* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention To Use*, *Behavioral intention to use* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Usage*. Namun hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa *Perceived Ease Of Use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using*, dan *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention to use*, serta *Perceived Ease Of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention To Use*. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi kepada manajerial untuk mencantumkan strategi pemasaran yang tepat bagi promosi produk atau jasa yang memiliki karakteristik dari segmen tertentu.

Kata Kunci : *Internet Banking, Technology Acceptance Model (TAM), Structural Equation Model (SEM)*

## **ABSTRACT**

This study tries to explain the Perceived Benefits and Ease of Use Perception of actions using internet banking. The conceptual framework has been developed and developed on the theory of model acceptance (TAM). The questionnaire was developed and distributed to 300 respondents who are all internet banking users. The research method used in this survey is the Quantitative Descriptive Research Method. The sampling used in this survey was published for internet banking users. So in collecting primary data, researchers collected 300 valid respondents. The sampling technique used in this study is non probability sampling, namely convenience sampling, because we want to discuss the variables that are submitted to users. This study provides the results that Perceived Ease of Use is significantly related to Attitude Toward Using, Attitude Towards Using has a significant effect on Behavioral Intention to Use, Behavioral Intention To Use has a significant effect on Actual Use. But Perceived Ease of Use to Perceived Usefulness has not significant, Perceived Usefulness are not significantly related to Attitude Towards Use, and Perceived Usefulness is not significant to the Behavioral Intention To Use, also Perceived Ease Use has no significant effect on Behavioral Intention to Use. This research is expected to contribute to managerial to include marketing strategies that are suitable for the promotion of products or services that have characteristics of certain segments.



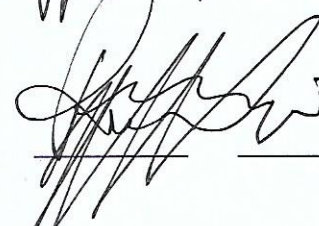
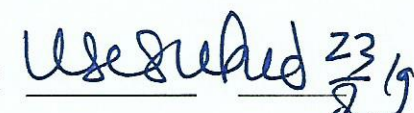
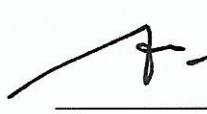
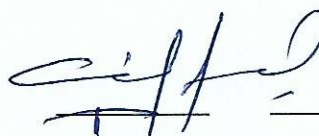
**Keywords:** Internet Banking, Technology Acceptance Model (TAM), Structural Equation Model (SEM)

# LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus  
NIP : 196712071992031001

NO	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus NIP 196712071992031001	Ketua		19 Agustus 2019
2.	Dr. Agung Wahyu Handaru ST, MM NIP 197811272006041001	Sekretaris		20 Agustus 2019
3.	Mohamad Rizan SE, MM NIP 197206272006041001	Pembimbing 1		20 Agustus 2019
4.	Usep Suhud M. Si, Ph. D NIP 197002122008121001	Pembimbing 2		23/8/19
5.	Ari Warokka SE, M. Sc. MCEUE, MDEM, DEA, Ph. D NIP	Penguji 1		21 Agustus 2019
6.	Unggul Purwohedi SE, M. Si, Ph. D NIP 197908142006041002	Penguji 2		19 Agustus 2019

Nama : LUTHFI NURAINI  
No.Registrasi : 8236159021  
Tanggal Lulus : 14 Agustus 2019

## DAFTAR HADIR

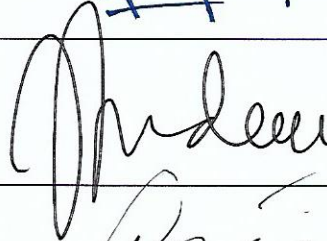
Pertemuan Penetapan Nilai Yudisium Kelulusan Ujian Tesis:

Nama : Luthfi Nuraini  
No. Registrasi : 8236159021  
Program Studi : Magister Manajemen  
Angkatan : IX Eksekutif

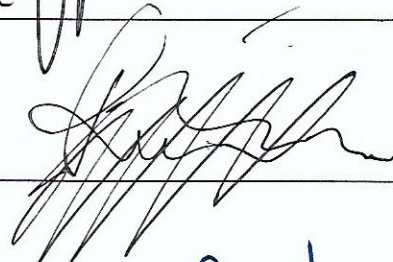
1. Prof.Dr. Dedi Purwana ES,M.Bus  
(Ketua)
2. Dr. Agung Wahyu Handaru ST, MM  
(Sekretaris)
3. Mohamad Rizan SE, MM  
(Pembimbing 1)
4. Usep Suhud M.Si,Ph.D  
(Pembimbing 2)
5. Ari Warokka  
SE,M.Sc,MCEUE,MDEM,DEA,Ph.D  
(Penguji 1)
6. Unggul Purwoheddi SE,M.Si,Ph.D  
(Penguji 2)



---



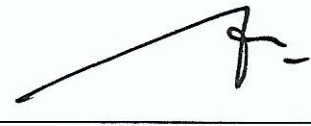
---



---



---



---



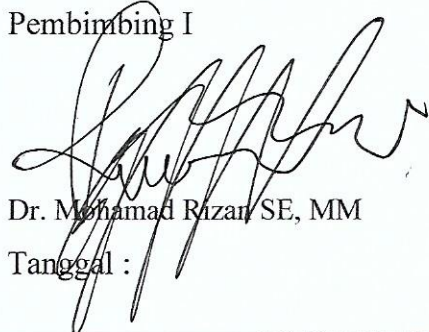
---

Jakarta,

---

**PERSETUJUAN PANITIA UJIAN DIPERSYARATKAN UNTUK  
YUDISIUM MAGISTER**

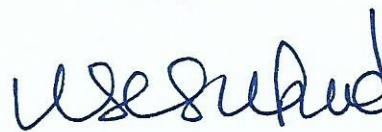
Pembimbing I



Dr. Muhammad Rizan SE, MM

Tanggal :

Pembimbing II



Usep Suhud M.Si, Ph.D

Tanggal :

NAMA

TANDA TANGAN

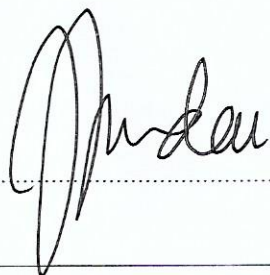
TANGGAL

Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus  
(Dekan FE)<sup>1</sup>



19 Agustus 2019

Dr. Agung Wahyu Handaru ST, MM  
(Koor Prodi)<sup>2</sup>



20 Agustus 2019

Nama : Luthfi Nuraini

No. Registrasi : 8236159021

Tanggal Lulus : 14 Agustus 2019

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Koor Prodi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain
2. Tesis ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan dituliskan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Luthfi Nuraini

8236159021



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala berkah dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen. Tesis ini mengambil judul “Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking di Kota Tangerang”.

Dalam penyusunan tesis ini, ada banyak pihak yang mendukung dan membantu segala proses sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Atas segala bantuan dan dukungannya, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Suami tersayang, yang telah memberikan dukungan dan pengertian serta doa dalam penyusunan tesis ini
2. Orang tua tercinta, atas segala support dan dukungan yang telah diberikan sepanjang hayat
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Dr. Agung Wahyu Handaru ST., MM selaku Kepala Program Studi Magister Management Universitas Negeri Jakarta

5. Dr. Mohammad Rizan SE, MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingannya, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Usep Suhud M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahnya sehingga tesis ini dapat selesai sesuai dengan harapan peneliti.
7. Bapak/Ibu Dosen dan staff Magister Management Universitas Negeri Jakarta yang telah mendidik dan mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar dengan baik.
8. Rekan-rekan mahasiswa Magister Management Universitas Negeri Jakarta khususnya Angkatan Executive IX untuk semangat yang diberikan.
9. Pengguna internet banking di wilayah Kota Tangerang yang telah bersedia mengisi kuesioner guna memenuhi kebutuhan penelitian.

Peneliti menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun, sangat peneliti harapkan guna perbaikan untuk kedepannya.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.