

**ANALISIS PENERIMAAN (*ACCEPTANCE*) DAN KEPUASAN
(*SATISFACTION*) PENGGUNA APLIKASI *MOBILE BANKING*
BYOND BY BSI MENGGUNAKAN MODEL TAM DAN EUCS**

SKRIPSI



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

**ADITYA M FAJAR
2117020073**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

**ANALISIS PENERIMAAN (*ACCEPTANCE*) DAN KEPUASAN
(*SATISFACTION*) PENGGUNA APLIKASI *MOBILE BANKING*
BYOND BY BSI MENGGUNAKAN MODEL TAM DAN EUCS**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Sarjana



Oleh:

**ADITYA M FAJAR
2117020073**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN IMAM BONJOL PADANG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Padang, 26 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



ADITYA M FAJAR

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Penelitian Dengan Judul “**Analisis Penerimaan (*Acceptance*) dan Kepuasan (*Satisfaction*) Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* BYOND BY BSI Menggunakan Model TAM dan EUCS**” yang disusun oleh **ADITYA MUHAMAD FAJAR/2117020073**, telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 27 Januari 2026

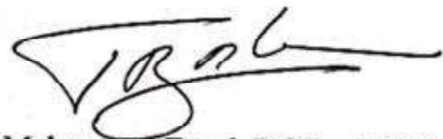
Menyetujui:

Pembimbing I



Domi Sepri, M.Kom.
NIP 198909132019031006

Pembimbing II

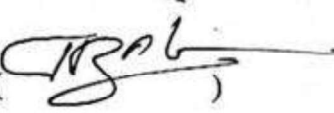


Muhammad Teguh Brilliant M.T.I.
NIP 198708092020121007

HALAMAN PENGUJIAN

Skripsi dengan judul **Analisis Penerimaan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND BY BSI Menggunakan Metode TAM Dan EUCS** yang disusun oleh **ADITYA M FAJAR NIM 2117020073**, telah diuji di depan Tim Penguji pada tanggal 13 Februari 2026.

Tim Penguji:

	Nama	Jabatan	Tanda tangan
1	Ahmad Fauzi, M.T.I. NIP 198805092018011001	(Ketua)	()
2	Raju Wandira, M.Kom. NIP 199101072019031015	(Anggota)	()
3	Domi Sepri, M.Kom. NIP 198909132019031006	(Anggota)	()
4	Muhammad Teguh Brilliant M.T.I. NIP 198708092020121007	(Anggota)	()

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Ozzy Secio Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Analisis Penerimaan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND BY BSI Menggunakan Metode TAM Dan EUCS** yang disusun oleh **ADITYA M FAJAR NIM 2117020073** Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang telah dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Skripsi pada hari jumat tanggal 13 Februari 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat.

Disahkan di : Padang

Tanggal : 26 Februari 2026

Menyetujui:

Pembimbing I

Domi Sepri M.Kom.
NIP 198909132019031006

Pembimbing II

Muhammad Teguh Brilian M.T.I.
NIP 198708092020121007

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Ozzy Seco Riza, M.Kom.
NIP 199310122019032015

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Dr. Yulia, M.Pd.

NIP 198105052009012008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Penerimaan (*Acceptance*) dan Kepuasan (*Satisfaction*) Pengguna Aplikasi Byond by BSI Menggunakan Metode TAM Dan EUCS.” Penyusunan karya ini tidak lepas dari usaha pribadi, namun juga berkat doa, dukungan, serta perhatian tulus dari berbagai pihak yang senantiasa mengiringi langkah penulis.

Dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pimpinan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang atas dukungan serta fasilitas pendidikan yang telah disediakan.
2. Pimpinan Fakultas Sains dan Teknologi atas bimbingan dan arahan selama proses perkuliahan.
3. Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman, serta kesempatan untuk mengembangkan penelitian ini.
4. Domi Sepri. selaku Dosen Pembimbing I dan Muhammad Teguh Brilian, M.T.I selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah membimbing, memberikan arahan, masukan, serta motivasi berharga hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ahmad Fauzi, M.T.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Penguji atas saran, kritik, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh dosen pengajar dan staf Fakultas Sains dan Teknologi yang telah berbagi ilmu, wawasan, serta bantuan selama masa studi.
7. Seluruh karyawan fakultas dan universitas yang telah membantu kelancaran administrasi selama proses penyusunan skripsi.
8. Ibu dan Ayah tercinta, yang kasih sayangnya menjadi cahaya dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, kesabaran yang tak pernah luntur, serta pengorbanan yang tak terhitung.
9. Ahmad Fauzan Hasibuan, Bagus Pribadi, Beryl Cholif, serta teman-teman seperjuangan lainnya yang bersama-sama menapaki perjalanan penuh tantangan ini, berbagi tawa, keluh kesah, dan doa. Terima kasih atas persahabatan yang tulus serta kebersamaan yang tak tergantikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi nyata bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang teknologi.

Padang, 27 Januari 2026



Aditya M Fajar

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ADITYA M FAJAR

NIM : 2117020073

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Penerimaan (Acceptance) Dan Kepuasan
(Satisfaction) Pengguna Aplikasi BYOND BY BSI
Menggunakan Metode TAM Dan EUCS

Dengan ini menyatakan persetujuan untuk dipublikasikannya karya ilmiah (skripsi)
saya oleh pihak UIN Imam Bonjol Padang untuk kepentingan akademis.

Padang, 27 Januari 2026

lembuat Pernyataan,



ADITYA M FAJAR

ABSTRACT

Aditya M Fajar – 2117020073, *Analysis Of User Acceptance and Satisfaction Of The Byond by BSI Application Using The TAM And EUCS Methods.*

This study examines user acceptance and user satisfaction toward the Byond by BSI mobile banking application developed by Bank Syariah Indonesia as part of its digital transformation initiative. Although the application offers digital banking convenience, user feedback indicates concerns related to usability, system stability, and service quality, necessitating an evaluation from the users' perspective. A quantitative survey approach was employed using purposive sampling, involving active users who had conducted at least two transactions. User acceptance was analyzed using the Technology Acceptance Model (TAM), focusing on perceived usefulness, perceived ease of use, and attitude toward using. User satisfaction was evaluated separately using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, encompassing content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data were analyzed using statistical software. The findings reveal that user acceptance is significantly influenced by perceived ease of use and perceived usefulness. Meanwhile, user satisfaction is primarily affected by content quality, interface format, ease of use, and service timeliness. Although the application has been generally accepted by users, improvements in system reliability and service performance remain necessary to enhance overall satisfaction. This study contributes to the literature on information system acceptance and satisfaction while providing practical recommendations for improving digital banking service quality.

Keywords: *Mobile Banking, Byond by BSI, Technology Acceptance Model, End User Computing Satisfaction, User Acceptance, User Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan penelitian	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kerangka Teori.....	10
B. <i>Literature Review</i>	20
C. Perumusan Hipotesis	39
D. Kerangka Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Setting penelitian.....	42
C. Bahan penelitian	44
D. Alat/ Instrumen Penelitian.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data	69
F. Teknik Analisis Data	69
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	72

A. Pengumpulan Data	72
B. Hasil Analisis Demografis.....	72
C. Hasil Analisis <i>Model Measurement (Outer Model)</i> EUCS	76
D. Uji Hasil Analisis <i>Model Struktural (Inner Model)</i> EUCS	79
E. Tingkat Kepuasan Pengguna BSI.....	85
F. Hasil Analisis <i>Model Measurement (Outer Model)</i> TAM	85
G. Uji Hasil Analisis Model Struktural (Inner Model) TAM.....	88
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	L-1

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2. 1	<i>Literature Review</i>	27
Tabel 3. 1	Gantt Chart Jadwal kegiatan penelitian	43
Tabel 3. 2	Issac and Michael.....	47
Tabel 3. 3	Skala Likert	48
Tabel 3. 4	Pertanyaan Kuesioner	51
Tabel 3. 5	Pertanyaan Kuesioner Peneliti	66
Tabel 4. 1	Data Rekapitulasi Responden	75
Tabel 4. 2	Uji Reliabilitas Konstruk EUCS	77
Tabel 4. 3	Validitas Konvergen EUCS	78
Tabel 4. 4	HTMT EUCS	78
Tabel 4. 5	<i>R Square</i> EUCS	80
Tabel 4. 6	<i>F Square</i> EUCS.....	81
Tabel 4. 7	Hipotesis EUCS	82
Tabel 4. 8	Tingkat Kepuasan BSI	85
Tabel 4. 9	Uji Reliabilitas Konstruk TAM.....	86
Tabel 4. 10	AVE TAM.....	87
Tabel 4. 11	HTMT TAM	88
Tabel 4. 12	<i>R Square</i> TAM.....	89
Tabel 4. 13	<i>F Square</i> TAM	90
Tabel 4. 14	Hipotesis TAM.....	92

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1. 1	Rating Aplikasi Byond (Sumber Play Store 2025)	4
Gambar 1. 2	Keluhan pengguna Aplikasi Byond (PlayStore, 2025)	4
Gambar 2. 1	Model Dasar TAM (Davis, 1989)	14
Gambar 2. 2	<i>End User Computing Satisfaction</i>	18
Gambar 2. 3	Hipotesis TAM.....	39
Gambar 2. 4	Hipotesis EUCS	40
Gambar 2. 5	Perangka Penelitian	41
Gambar 3. 1	Tahapan Penelitian	44
Gambar 4. 1	Diagram jenis kelamin	72
Gambar 4. 2	Diagram jenis kelamin	73
Gambar 4. 3	Diagram Pendidikan Terakhir	73
Gambar 4. 4	Diagram pekerjaan	74
Gambar 4. 5	Diagram Domisili	74
Gambar 4. 6	Diagram melakukan transaksi Byond by BSI	74

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Form Kuesioner Penelitian	L-1
Lampiran 2	Data Statistik Responden.....	L-9
Lampiran 3	Pencarian data Responden secara Offline di ATM	L-25