



**ANALISIS LAYANAN DIGITAL BLU BCA PADA *GENERASI Z***

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**IRA SANIA**

**2110101010**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2024**



**ANALISIS LAYANAN DIGITAL BLU BCA PADA *GENERASI Z***

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

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

**IRA SANIA**

**2110101010**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2024**

## PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Nama : Ira Sania

NIM : 2110101010

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

Jakarta, 04 Juni 2024

Yang menyatakan,



Ira sania

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

---

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

Nama : Ira Sania  
NIM : 2110101010  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : D3 Perbankan dan keuangan  
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

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

**ANALISIS LAYANAN DIGITAL BLU BCA PADA GENERASI Z**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 27 Mei 2024

Yang Menyatakan,

  
Ira Sania


**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS LAYANAN DIGITAL BLU BCA PADA *GENERASI Z***


Dipersiapkan dan Disusun oleh :


**IRA SANIA**  
**2110101010**

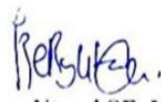
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 11 Juni 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
Suharyati,SE.,MM  
Ketua Penguji

  
Diana Tri Wardhani,SE.,MM.,P.hD  
Penguji I

  
Jenji Gunaedi Argo,SE.,MM  
Penguji II (Pembimbing)

  
Dr. Yudi Nur Supriadi,Sos.L.,MM  
Ketua Jurusan

  
Kery Utami,SE.,MM  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 11 Juni 2024



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Selasa, tanggal 11 Juni 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Ira sania

No.Pokok Mahasiswa : 2110101010

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :  
**Analisis Layanan Digital BLU BCA Pada Generasi Z.**  
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, S.E., M.M	Ketua	1. ....
2	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota I	2. ....
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM.,CLIP	Anggota II **)	3. ....

#### Keterangan :

- \*) Coret yang tidak perlu
- \*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 11 Juni 2024

Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-  
III

Kery Utami, SE., M.Si.

# ANALISIS LAYANAN DIGITAL BLU BCA PADA *GENERASI Z*

Oleh :  
Ira sania

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia yang semakin canggih menyebabkan bank untuk melakukan inovasi dan adaptasi terhadap perkembangan tersebut. Bank digital adalah inovasi dari perkembangan teknologi yang menyediakan dan menjalankan layanan perbankan melalui online. BLU BCA adalah salah satu inovasi bank digital dari PT BCA Digital. Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis layanan bank digital terhadap *generasi Z* dalam menggunakan produk perbankan digital. Penelitian ini melibatkan 100 orang yang tinggal di Jakarta. Metode analisis yang digunakan pada penelitian yaitu *Partial Least Square* (PLS). Data primer yang sudah dikumpulkan dilakukan penyebaran kuisisioner dengan *g-form* melalui sosial media. Pada Hasil Penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa layanan-layanan digital yang diberikan BLU BCA terhadap nasabah sudah sesuai kebutuhan nasabah *Generasi Z*. BLU BCA tetap harus terus melakukan inovasi untuk meningkatkan efektivitas layanan dan produk bank digital.

**Kata kunci :** Pengaruh, Layanan , *Generasi Z*

# ANALISIS LAYANAN DIGITAL BLU BCA PADA *GENERASI Z*

By :  
Ira sania

## ABSTRACT

*The increasingly sophisticated development of technology and information in Indonesia causes banks to innovate and adapt to these developments. Digital banks are innovations from technological developments that provide and carry out banking services online. BLU BCA is one of the digital bank innovations from PT BCA Digital. In this research, data collection uses quantitative methods which aim to analyze digital bank services for generation Z in using digital banking products. This research involved 100 people living in Jakarta. The analytical method used in the research is Partial Least Square (PLS). The primary data that has been collected is distributed using a g-form questionnaire via social media. From the results of the research that has been carried out, it can be concluded that the digital services provided by BLU BCA to customers are in line with the needs of Generation Z customers. BLU BCA must continue to innovate to increase the effectiveness of digital banking services and products.*

**Keyword :** *Influence, Service, Generasi*



## PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini saya kerjakan sejak tanggal 5 Februari 2024 s/d 04 Juni 2024 dengan judul “ **Analisis Layanan Digital BLU BCA Pada *Generasi Z*** “. Pada Kesempatan ini saya ingin berterimakasih kepada Ibu Dr. Jubaedah.,SE.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, saya ingin berterimakasih juga kepada Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I.,MM selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan dan Keuangan dan juga saya ingin berterimakasih kepada Kery Utami SE.,M.Si selaku Ketua Prodi D3 Perbankan dan Keuangan, serta kepada Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, baik materi maupun non materi dan banyak memberikan pelajaran serta memberikan saran-saran yang bermanfaat dalam menyusun Laporan Tugas Akhir. Saya juga ingin berterimakasih kepada Almarumah Ibu saya yang sudah memberikan saya semangat dan kesempatan untuk saya bisa sampai ke titik ini serta mendukung saya untuk menyelesaikan kuliah ini, dan juga saya ingin berterima kasih kepada rekan-rekan teman saya yang sudah memberikan semangat saya dan mendengarkan keluh kesah saya selama mengerjakan Tugas Akhir.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 04 Juni 2024

Ira sania

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan Tugas Akhir.....	4
I.3 Manfaat Tugas Akhir .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
II.1 Tinjauan Bank.....	6
II.2. Tinjauan <i>Digital Banking</i> .....	9
II.3 Tinjauan Generasi Z .....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
III.1 Objek Penulisan .....	16
III.2 Jenis Penulisan .....	16
III.3 Jenis dan Sumber Data .....	17
III.4 Pengumpulan Data .....	17
III.5 Teknik Analisis Data .....	17
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>19</b>
IV.1 Deskripsi Objek Penulisan .....	19
IV.2 Deskripsi responden .....	26
IV.3 Hasil Analisis Layanan BLU BCA.....	30
IV.4 Analisis Layanan Digital Pada <i>Generasi Z</i> .....	51
IV.6 Keterbatasan Penelitian .....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
V.1 Kesimpulan .....	54
V.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pertumbuhan BLU BCA pada tahun 2022 s/d 2023 .....	3
Tabel 2. Nama-nama generasi .....	13
Tabel 3. Interval Penelitian .....	18
Tabel 4. Interval .....	30
Tabel 5. Indeks Tanggapan Responden .....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Jumlah Penduduk Berdasarkan Generasi Tahun 2023 .....	13
Gambar 2. Logo BLU BCA .....	19
Gambar 3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	21
Gambar 4. Chart Data yang memiliki rekening BLU BCA.....	26
Gambar 5. Chart Data yang berusia 17-26 tahun.....	27
Gambar 6. Chart data yang berdomisili di DKI Jakarta.....	27
Gambar 7. Chart data pengguna aktif yang menggunakan layanan BLU BCA ....	28
Gambar 8. Usia responden .....	28
Gambar 9. Jenis Kelamin .....	29
Gambar 10. Chart Data Pekerjaan Responden.....	29
Gambar 11. Chart Data Domisili .....	30
Gambar 12. Chart Data Beberapa Layanan Tabungan.....	33
Gambar 13. Chart Data Layanan BLU BCA .....	34
Gambar 14. Layanan lapoaran keuangan .....	34
Gambar 15. Chart Data Layanan lapoaran keuangan .....	35
Gambar 16. Chart Data Promo-promo .....	35
Gambar 17. Chart Data Cashback QRIS.....	36
Gambar 18. Chart Data Kemudahan Bertransaksi .....	36
Gambar 19. Chart Data Menggunakan BLU Lebih Dari 2x .....	37
Gambar 20. Chart Data Sering Menggunakan BLU dalam bertransaksi.....	37
Gambar 21. Chart Data Puas Dengan Layanan BLU BCA .....	38
Gambar 22. Chart Data Merekomendasikan BLU Kepada Orang Lain .....	39
Gambar 23. Layanan BLU BCA Sangat Cepat.....	39
Gambar 24. Layanan Customer Service Cepat Respon .....	40
Gambar 25. BLU BCA sudah memberikan informasi yang jelas dan akurat .....	41
Gambar 26. Chart Data Layanan BLU BCA sering mengalami kendala.....	41
Gambar 27. Layanan BLU BCA sudah membantu dalam bertransaksi.....	42
Gambar 28. Chart Data Layanan BLU BCA mudah diakses .....	43

Gambar 29. Layanan BLU BCA Sudah Memenuhi Kebutuhan .....	43
Gambar 30. Chart Data Layanan BLU BCA Sudah Relevan .....	44
Gambar 31. Chart Data Layanan BLU BCA Lancar dan Efisiensi.....	45
Gambar 32. Chart Data BLU BCA Prosesnya Mudah Dan Cepat.....	45
Gambar 33. Pernah Mengalami Kendala dan Mengajukan Keluhan.....	46
Gambar 34. Keluhan yang dihadapi ditanggapi dengan baik dan cepat .....	47
Gambar 35. Layanan BLU BCA Jelas dan Informatif.....	47
Gambar 36. Customer Service Membantu Dalam Menangani Keluhan.....	48
Gambar 37. Menggunakan Layanan BLU BCA Tiap Saat Bertransaksi .....	49
Gambar 38. Chart Data Umpan Balik Bertransaksi.....	49
Gambar 39. Menggunakan BLU BCA Untuk Masa Yang Akan Datang .....	50
Gambar 40. Menggunakan BLU BCA Dan Tidak Beralih Ke Penyedia .....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 3. Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 4. Kartu Monitoring Tugas Akhir