



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN,
DAN FITUR TERHADAP MINAT PENGGUNAAN
BANK DIGITAL blu BY BCA**

SKRIPSI

MUHAMMAD IHSAN JINDY

2210111009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN,
DAN FITUR TERHADAP MINAT PENGGUNAAN
BANK DIGITAL blu BY BCA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

MUHAMMAD IHSAN JINDY

2210111009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Muhammad Ihsan Jindy

NIM : 2210111009

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

Jakarta, 8 Oktober 2025

Yang menyatakan,

A yellow rectangular meter stamp with the text "METERAI TEMPEL" and a serial number "BE2ANX089220668". A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Muhammad Ihsan Jindy

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Ihsan Jindy
NIM : 2210111009
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, dan Fitur terhadap Minat Penggunaan Bank Digital BLU by BCA

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 : 6 Januari 2026

Yang menyatakan,


(Muhammad Ihsan Jindy)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN FITUR TERHADAP MINAT PENGGUNAAN BANK DIGITAL BLU BY BCA

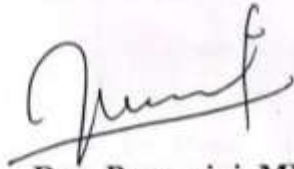
Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD IHSAN JINDY 2210111009

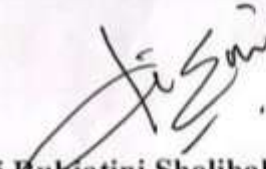
**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 15 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Miguna Astuti, S.Si. MM., CPM
Ketua Penguji



Dra. Pusporini, MM
Penguji I



Dienni Ruhjatini Sholihah, SE., MM
Penguji II



Dr. Jubaedah, SE., M.M.
Dekan



Siti Hidayati, SE., M.M.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 15 Desember 2025



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

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

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

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

Pada hari ini, Senin, tanggal 15 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Muhammad Ihsan Jindy

NIM : 2210111009

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, dan Fitur terhadap Minat Penggunaan Bank Digital BLU by BCA

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

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si .MM.,CPM	Ketua	
2	Dra. Pusporini, MM	Anggota I	
3	Dienni Ruhjatini Sholihah, SE., MM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

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

Jakarta, 15 Desember 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Studi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, dan Fitur terhadap Minat Penggunaan Bank Digital blu by BCA”** dengan baik dan tepat waktu. Dalam penyusunan proposal ini, penulis mendapat dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta; Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen; Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis; Ibu Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, saran, bimbingan, pengetahuan, serta waktu selama proses penyusunan proposal ini; serta Bapak Sumilir, S.E., M.M., CRP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama proses akademik di UPN “Veteran” Jakarta. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi tanpa henti, serta kepada rekan-rekan seperjuangan dan seluruh pihak yang telah memberikan dorongan semangat dan bantuan sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Penulis berharap proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membacanya.

Jakarta, 15 Desember 2025

Muhammad Ihsan Jindy

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I	PENDAHULUAN.....	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	9
1.3	Tujuan Penelitian.....	10
1.4	Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1	Manfaat Teoritis	10
1.4.2	Manfaat Praktis	10

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1	Landasan Teori	11
2.1.1.	Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2.	Perilaku Konsumen	12
2.1.3	Minat Penggunaan.....	12
2.1.4	Persepsi Kemudahan	13
2.1.5.	Kepercayaan	14
2.1.6.	Fitur	15
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16
2.3	Model Penelitian	32
2.3.1	Persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan	33
2.3.2	Kepercayaan terhadap minat penggunaan.....	33
2.3.3	Fitur terhadap minat penggunaan	34
2.4	Hipotesis.....	35

BAB III	METODE PENELITIAN	36
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.1.1	Definisi Operasional.....	36
3.1.2	Pengukuran Variabel	38
3.2	Populasi dan Sampel	39
3.2.1	Populasi	39
3.2.2	Sampel.....	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data	40

3.3.1	Jenis Penelitian	40
3.3.2	Sumber Data	40
3.3.3	Pengumpulan Data	41
3.4	Teknik Analisis Data	42
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	43
3.4.2	Analisis Statistik Inferensial.....	44
3.4.2.1	Penyusunan Inner Model atau Model Struktural.....	45
3.4.2.2	Penyusunan Outer Model atau Model Pengukuran.....	46
3.4.2.3	Mengontruksi diagram jalur	46
3.4.2.4	Konversi diagram jalur ke sistem persamaan.....	46
3.4.2.5	Estimasi koefisien jalur, <i>loading & weight</i>	47
3.4.2.6	Evaluasi <i>goodness of fit</i>	47
3.4.2.7	Menguji Hipotesis (<i>Resampling Boostroaping</i>).....	50
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.2	Deskripsi Data Penelitian	54
4.2.2	Deskripsi Data Responden Menurut Kelompok Usia	55
4.2.3	Deskripsi Data Responden Menurut Kelompok Domisili DKI Jakarta	56
4.2.4	Deskripsi Data Responden Menurut Kelompok Status Pekerjaan	56
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis	57
4.3.1	Analisis Data Deskriptif.....	57
4.3.1.1	Analisis Deskriptif Data Responden Pada Variabel Minat Penggunaan	57
4.3.1.2	Analisis Deskriptif Data Responden Pada Variabel Persepsi Kemudahan.....	58
4.3.1.3	Analisis Deskriptif Data Responden Pada Variabel Penelitian Kepercayaan	59
4.3.1.4	Analisis Deskriptif Data Responden Pada Variabel Penelitian Fitur	59
4.3.2	Analisis Data Inferensial	60
4.3.2.1	<i>Outer Model</i> atau Model Pengukuran	61
4.3.2.2	<i>Inner Model</i> atau Model Pengukuran.....	65
4.4	Pembahasan	68
4.4.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Bank Digital blu by BCA	68
4.4.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Bank Digital blu by BCA.....	70
4.4.3	Pengaruh Fitur terhadap Minat Penggunaan Bank Digital blu by BCA.....	72
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Keterbatasan Penelitian	76
5.3	Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA.....	78
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Hasil Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2	Indikator Pengukuran Pada Variabel Penelitian	38
Tabel 3	Persentase Pembagian Sampel	40
Tabel 4	Penilaian Menggunakan Skala <i>Likert</i>	41
Tabel 5	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	42
Tabel 6	Panduan Interpretasi Serta Nilai Indeks	44
Tabel 7	Koefisien Reliabilitas	49
Tabel 8	Kriteria Uji Hipotesis	51
Tabel 9	Deskripsi Data Responden Menurut Kelompok Jenis Kelamin....	54
Tabel 10	Deskripsi Data Responden Menurut Kelompok Usia	55
Tabel 11	Deskripsi Data Responden Menurut Kelompok Domisili DKI Jakarta.....	56
Tabel 12	Deskripsi Data Responden Menurut Kelompok Status Pekerjaan	56
Tabel 13	Output Indeks Pada Variabel Penelitian Minat Penggunaan	57
Tabel 14	Output Indeks Pada Variabel Penelitian Persepsi Kemudahan	58
Tabel 15	Output Indeks Pada Variabel Penelitian Kepercayaan	59
Tabel 16	Output Indeks Pada Variabel Penelitian Fitur	59
Tabel 17	Nilai <i>Outer Loading</i>	62
Tabel 18	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	62
Tabel 19	Nilai <i>Cross Loading</i>	63
Tabel 20	<i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	64
Tabel 21	Nilai <i>R-Square</i>	65
Tabel 22	Nilai <i>Q-Square</i>	66
Tabel 23	Hasil Uji-T.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Data Tingkat Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia.....	1
Gambar 2	Negara dengan Pemilik Rekening Bank Digital Terbanyak di Dunia (2021)	2
Gambar 3	Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia (Agustus 2018-Agustus 2023).....	3
Gambar 4	Alasan Bank Digital Banyak Digunakan (2024).....	4
Gambar 5	Google Trends blu by BCA Digital (2024)	5
Gambar 6	Model Penelitian	35
Gambar 7	Tahapan Analisis SEM-PLS	45
Gambar 8	Inner Model	45
Gambar 9	Outer Model	46
Gambar 10	Diagram Jalur	46
Gambar 11	Logo blu by BCA	52
Gambar 12	Tampilan Fitur blu by BCA.....	53
Gambar 13	Output <i>Outer Model</i>	61
Gambar 14	Output <i>Inner Model</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Isi Dan Butir Pernyataan Dalam Kuesioner
- Lampiran 2. Data Kuesioner Responden
- Lampiran 3. Deskripsi Responden
- Lampiran 4. Hasil Olah Data Penelitian
- Lampiran 5. Penyebaran Kuesioner