



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEMUDAHAN  
PEMBAYARAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN  
JAKONE MOBILE BANK DKI  
(STUDI KASUS PENERIMA KJP PLUS DAN KJMU  
DI WILAYAH DKI JAKARTA)**

Disusun oleh:  
**Edward Eloyhansen**  
1904421031  
**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN PERBANKAN**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**JULI 2023**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**SKRIPSI TERAPAN**



**PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEMUDAHAN  
PEMBAYARAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN  
JAKONE MOBILE BANK DKI  
(STUDI KASUS PENERIMA KJP PLUS DAN KJMU  
DI WILAYAH DKI JAKARTA)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan  
pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan  
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun oleh:

**Edward Eloyhansen**

**1904421031**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN PERBANKAN**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**JULI 2023**



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi Terapan ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Edward Eloyhansen

NIM : 1904421031

Tanda tangan :



Edward Eloyhansen

Tanggal : 28 Juli 2023

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Edward Eloyhansen


NIM : 1904421031

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Judul Skripsi : **PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JAKONE MOBILE BANK DKI (STUDI KASUS PENERIMA KJP PLUS DAN KJMU DI WILAYAH DKI JAKARTA)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

**DEWAN PENGUJI**

Penguji : Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M.Si. (  )

Pembimbing : Rodiana Listiawati, S.E., M.M. (  )

**DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI**

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 31 Juli 2023

Ketua Jurusan Akuntansi,



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M

NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKIPSI

Nama Penyusun : Edward Eloyhansen  
Nomor Induk Mahasiswa : 1904421031  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan  
Terapan  
Judul Skripsi :

**“PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEMUDAHAN  
PEMBAYARAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JAKONE  
MOBILE BANK DKI (STUDI KASUS PENERIMA KJP PLUS DAN KJMU  
DI WILAYAH DKI JAKARTA)”**

Disetujui oleh:

Pembimbing

Rodiana Listiawati, S.E., M.M.

NIP. 19610611198032002

Ketua Program Studi  
D4 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.

NIP.196510051997021001



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Kemudahan Pembayaran terhadap Keputusan Menggunakan JakOne Mobile Bank DKI (Studi Kasus Penerima KJP Plus dan KJMU di wilayah DKI Jakarta)” yang disusun sebagai syarat pemenuhan tugas akhir dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) di Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan doa, dukungan serta bantuan dari beberapa pihak yang terlibat. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Rodiana Listiawati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi, yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam melakukan penelitian.
4. Keluarga yang juga selalu memberi kekuatan kepada penulis dan juga semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Kristian, Boy dan Fikri selaku teman baik selama perkuliahan berlangsung yang sangat bersedia membantu dan menghibur penulis.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima dengan tulus kritik dan saran yang dapat membantu perbaikan laporan skripsi ini. Terakhir, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi para pembaca.

Jakarta, 31 Juli 2023

Edward Eloyhansen

Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Edward Eloyhansen  
NIM : 1904421031  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JAKONE MOBILE BANK DKI (STUDI KASUS PENERIMA KJP PLUS DAN KJMU DI WILAYAH DKI JAKARTA)**

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau memformatkan, 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 : Depok

Pada Tanggal : 31 Juli 2023

Yang menyatakan,

Edward Eloyhansen



Edward Eloyhansen

Keuangan Perbankan Terapan

## PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JAKONE MOBILE BANK DKI (STUDI KASUS PENERIMA KJP PLUS DAN KJMU DI WILAYAH DKI JAKARTA)

### ABSTRAK

Pada saat ini Bank sudah melakukan langkah besar dalam meningkatkan pelayanannya kepada nasabah, dengan menambah berbagai macam layanan keuangan, seperti layanan keuangan *online* atau *digital*. Masyarakat sekarang sudah lebih sering menggunakan layanan keuangan *online* atau *digital* sehingga bank mulai menyesuaikan kebiasaan baru ini dengan melakukan peralihan kepada layanan keuangan *online*. , salah satunya dengan meluncurkan aplikasi bank *digital*, seperti aplikasi *JakOne Mobile* yang diluncurkan oleh Bank DKI. Aplikasi layanan *JakOne Mobile* diterbitkan pada tahun 2017 oleh Bank DKI untuk memudahkan nasabah dalam melakukan layanan keuangan secara *online* atau *digital*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan dan kemudahan pembayaran terhadap keputusan menggunakan *JakOne mobile* bank DKI yang dilakukan kepada penerima KJP Plus dan KJMU di wilayah DKI Jakarta.. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden penerima KJP Plus dan KJMU dengan teknik *purposive sampling*. Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS 25.0. Hasil menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan dan kemudahan pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan. Secara simultan, kedua variabel memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *JakOne*.

**Kata Kunci:** *JakOne mobile*, tingkat pengetahuan, kemudahan pembayaran, keputusan menggunakan.

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Edward Eloyhansen

Keuangan Perbankan Terapan

## ANALYSIS OF KNOWLEDGE AND EASE PAYMENT OF DECISION TO USE JAKONE MOBILE BANK DKI (CASE STUDY KJP PLUS AND KJMU RECIPIENTS IN THE DKI JAKARTA)

### ABSTRACT

*Bank has taken significant steps to enhance its services to customers by adding various financial services, such as online or digital financial services. Nowadays, the community more frequently utilizes online or digital financial services, prompting the bank to adapt to this new trend by transitioning to online financial services. One of the initiatives is the launch of a digital banking application, like the JakOne Mobile application introduced by Bank DKI. The JakOne Mobile service application was released in 2017 by Bank DKI to facilitate customers in conducting online or digital financial transactions.*

*The purpose of this research is to analyze the influence of knowledge level and payment convenience on the decision to use JakOne Mobile of Bank DKI among recipients of KJP Plus and KJMU in the DKI Jakarta area. A quantitative method approach was employed by conducting a survey to test hypotheses. The survey involved distributing questionnaires to 100 respondents who are recipients of KJP Plus and KJMU, using purposive sampling technique. Multiple linear regression analysis with SPSS 25.0 was utilized. The results showed that the knowledge level and payment convenience have a positive and significant impact on the decision to use JakOne Mobile. Simultaneously, both variables have a positive and significant influence on the decision to use JakOne Mobile.*

**Keywords:** *JakOne Mobile, Knowledge, ease of payment, .decision to.*

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 <i>Marketing MIX</i> .....	10
2.2 Keputusan Konsumen .....	11
2.2.1 Arti Keputusan Konsumen.....	11
2.2.2 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....	12
2.3 Tingkat Pengetahuan Masyarakat .....	12
2.3.1 Pengertian Pengetahuan .....	12
2.3.2 Tingkatan Pengetahuan .....	13
2.4 Pembayaran .....	14
2.4.1 Pengertian Pembayaran.....	14
2.4.2 Prinsip Kerja Sistem Pembayaran .....	15
2.4.3 Bentuk Pembayaran.....	15

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.4.4 Kemudahan Pembayaran .....	16
2.5 Produk .....	16
2.5.1 Pengertian Produk .....	16
2.5.2 Layanan Produk.....	17
2.5.3 Keunggulan Produk.....	17
2.6 Sejarah Bank DKI .....	18
2.7 Mobile Banking.....	19
2.8 JakOne Mobile Bank DKI .....	19
2.9 KJP Plus dan KJMU .....	19
2.10 Penelitian Terdahulu .....	20
2.10 Kerangka Pemikiran.....	27
2.11 Pengembangan Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Objek Penelitian .....	29
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	30
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	31
3.6 Metode Analisi Data .....	31
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	31
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.6.3 Uji Hipotesis .....	34
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	38
4.1.1 Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.1.2 Analisis Responden Berdasarkan Tingkatan .....	39
4.2 Uji Instrumen Data .....	39
4.2.1 Uji Validitas <i>pre-test</i> .....	39
4.2.2 Uji Reliabilitas <i>pr-test</i> .....	40
4.2.3 Uji Validitas <i>main-test</i> .....	41
4.2.4 Uji Reliabilitas <i>main-test</i> .....	42
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	42
4.3.1 Uji Normalitas .....	42





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	43
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.4 Uji Hipotesis .....	<b>45</b>
4.4.1 Uji T (Parsial) .....	45
4.4.2 Uji F (Simultan).....	45
4.4.3 Uji Determinasi .....	46
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	<b>46</b>
4.6 Pembahasan .....	<b>47</b>
4.6.1 Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Keputusan Menggunakan ....	48
4.6.2 Pengaruh Kemudahan Pembayaran Terhadap Keputusan Menggunakan .....	48
4.6.3 Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Kemudahan Pembayaran Terhadap Keputusan Menggunakan.....	49
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	50
5.1 Kesimpulan.....	<b>50</b>
5.2 Saran.....	<b>50</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	52
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	55

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. PENELITIAN TERDAHULU.....	18
Tabel 3.1.DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL .....	35
Tabel 4.1. HASIL UJI VALIDITAS PRE-TEST .....	38
Tabel 4.2. HASIL UJI RELIABILITAS PRE-TEST .....	40
Tabel 4.3. HASIL UJI VALIDITAS MAIN-TEST .....	40
Tabel 4.4. HASIL UJI RELIABILITAS MAIN-TEST.....	41
Tabel 4.5. HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS .....	43
Tabel 4.6. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS .....	44
Tabel 4.7. HASIL UJI T PARSIAL.....	45
Tabel 4.8.Hasil Uji F Simultan .....	45
Tabel 4.9. Hasil Uji Determinasi .....	46
Tabel 4.10.Tabel hasil Hipotesis penelitian.....	47

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. LAYANAN PALING BANYAK DIKEMBANGKAN PERBANKAN.....	2
Gambar 2. 1. KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
Gambar 2. 2. KERANGKA PEMIKIRAN.....	27
Gambar 4. 1. PERSENTASE JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	37
Gambar 4. 2. PERSENTASE TINGKATAN PENERIMA KJP PLUS DAN KJMU.....	38
Gambar 4. 3. Hasil Uji Normalitas.....	42
Gambar 4. 4. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS.....	44







**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.Lampiran Kuisisioner .....	55
Lampiran 2.Lampiran Uji Normalitas .....	57
Lampiran 3.Lampiran Uji Multikolinearitas.....	58
Lampiran 4.Lampiran Uji Heteroskedastisitas .....	58
Lampiran 5.Lampiran Uji T Parsial .....	59
Lampiran 6.Lampiran Uji F Simultan .....	59
Lampiran 7.Lampiran Uji Determinan.....	60
Lampiran 8.Lampiran Uji Analisis Linear Berganda.....	60





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

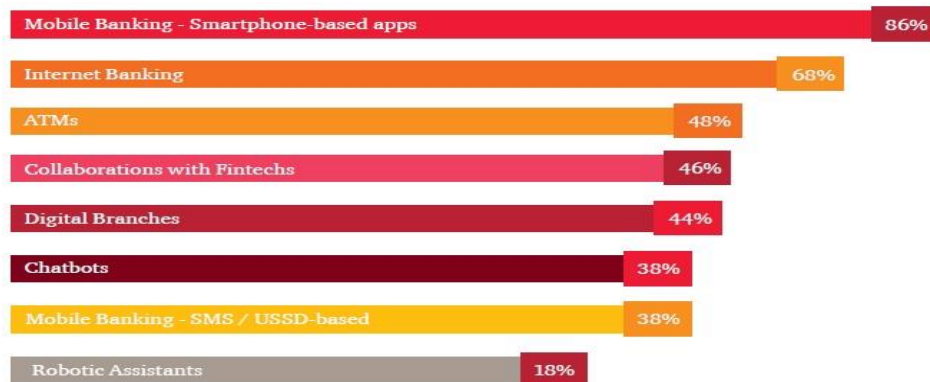
## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan layanan perbankan di Indonesia pada saat sekarang mulai melakukan penyempurnaan dengan mengikuti kebijakan perundang-undangan yang ada pada saat ini. Berdasarkan Undang-undang No.7/1992 yang telah disempurnakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Undang-Undang No.10/1998 yang berisikan Bank diartikan sebagai badan usaha yang bergerak dengan bertujuan untuk menghimpun dana dari masyarakat yang berberbentuk simpanan dan mengalokasikan dana yang dimaksud kepada masyarakat berupa bentuk dana dan atau berupa layanan lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Seiring mengikuti kemajuan teknologi, lembaga perbankan juga meningkatkan pelayanannya dengan cara melakukan pengembangan pada layanan produk yang telah sediakan. Lembaga Perbankan melakukan penambahan produk layanan bank seperti *mobile banking* atau layanan perbankan digital. Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 12/POJK.03/2018 dikatakan layanan perbankan elektronik adalah layanan yang disediakan oleh bank untuk nasabah bank dalam mendapatkan informasi, melangsungkan komunikasi, dan dalam hal bertransaksi perbankan melalui alat elektronik yang dikembangkan melalui cara memaksimalkan pemanfaatan sumber data dari nasabah dengan tujuan melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan mudah, efisien, dan sesuai apa yang dibutuhkan nasabah, dan juga dilaksanakan sepenuhnya dengan nasabah itu sendiri dengan memperhatikan aspek keamanan. Penambahan layanan oleh perbankan ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat terhadap perkembangan teknologi informasi perbankan dan kebutuhan masyarakat seiring berkembang memasuki era digital.





Gambar 1.1 Layanan Paling Banyak Dikembangkan Perbankan

Sumber : Marketing.co.id

Pada tahun 2020, Lembaga survey PWC melakukan penelitian tentang layanan paling banyak dikembangkan oleh perbankan. berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa tingkat penggunaan *mobile banking* melalui *smartphone* menunjukkan mengalami kemajuan atau peningkatan secara signifikan dibandingkan layanan perbankan lainnya yaitu sebesar 86%. Semakin banyaknya layanan *mobile banking* yang telah dikembangkan oleh perbankan dapat dikatakan bahwa minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* meningkat pesat, dengan kemudahan dan kepraktisan yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat diperoleh dengan menggunakan layanan perbankan *mobile banking*. Saat ini juga masuk pada zaman *hyperconnected* bank terus meningkatkan pelayanan dengan cara menyesuaikan dan menggabungkan perkembangan teknologi yang diperlukan pada strategi mereka ketika melakukan aktivitas dalam menghubungi atau mengupayakan tetap terhubung dengan nasabah.

Seiring berjalannya waktu dan dengan perkembangan teknologi Bank DKI meningkatkan pelayanannya melalui *mobile banking*. Bank DKI memiliki suatu layanan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan membuat suatu produk yang bernama JakOne Mobile Bank DKI. JakOne Mobile Bank DKI adalah suatu produk yang disediakan oleh Bank DKI berupa layanan keuangan elektronik berupa layanan seperti dari *mobile banking* dan *mobile wallet* dengan tujuan melaksanakan transaksi pada *merchant* sesuai dengan yang ada atau telah bekerjasama oleh Bank DKI. JakOne Mobile pertama kali



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diluncurkan pada tanggal 29 Agustus 2017 oleh Djarot Saiful Hidayat didampingi direktur utama Bank DKI, Kresno Sadiarsi, *JakOne Mobile* merupakan aplikasi layanan keuangan yang terdiri *mobile banking* dan *mobile wallet* yang dapat dipergunakan untuk melakukan transaksi kebutuhan sehari-hari pada *merchant-merchant* yang bekerjasama dengan Bank DKI, Kresno Sadiarsi (2017). Layanan yang diberikan oleh Bank DKI melalui *JakOne Mobile* ditujukan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus mendatangi bank lagi, karena nasabah hanya perlu melakukannya secara *Online* melalui aplikasi *JakOne Mobile*.

Kartu Jakarta Pintar Plus atau KJP Plus adalah program yang diciptakan oleh Pemprov DKI Jakarta untuk memberi akses kepada masyarakat DKI Jakarta yang berusia sekolah yang berasal dari keluarga tidak mampu, agar tetap melanjutkan pendidikan wajib belajar selama 12 tahun untuk menciptakan program peningkatan keahlian yang relevan. Pada 2022 jumlah penerima KJP Plus sebanyak 803.121 siswa yang berasal dari sekolah negeri dan swasta. Sedangkan, Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul adalah program lanjutan yang diciptakan oleh Pemprov DKI Jakarta berupa bantuan untuk meningkatkan mutu pendidikan bagi mahasiswa yang digolongkan kepada keluarga yang tidak mampu untuk melanjutkan program pendidikan diploma atau sarjana. Pada tahun 2021 bagi siswa dan mahasiswa yang menerima bantuan KJP Plus dan KJMU sudah dapat mengakses *JakOne Mobile* untuk melakukan fitur pembelian dan pembayaran.

Tingkat Pengetahuan tentang *mobile banking* selalu diberitakan melalui bermacam platform seperti media sosial ataupun secara bertemu langsung, dengan harapan bisa mempermudah nasabah ketika melangsungkan transaksi tidak perlu pergi ke bank, *mobile banking* memiliki manfaat seperti meringankan pekerjaan menjadi lebih efektif, dapat memberi tambahan pengetahuan seseorang, dan dapat mempersingkat kerja. Ketika nasabah menggunakan layanan tersebut dapat mempersingkat dalam hal kerja saat melakukan transaksi. Walaupun pelayanan *mobile banking* memiliki kegunaan bagi konsumen bank, pada sisi sebaliknya nasabah belum mempunyai pengetahuan dasar tentang manfaat tersebut, sehingga menimbulkan pandangan

negatif pada layanan *mobile banking*. Karena maraknya kasus penipuan tersebut banyak nasabah belum mengetahui tentang sistem keamanan dan pelayanan *mobile banking*.

Tingkat pengetahuan penerima KJP Plus dan KJMU mengenai JakOne *Mobile* masih dapat dikatakan sangat rendah, dapat dilihat dengan masih banyaknya penerima KJP Plus dan KJMU masih sering mendatangi *ATM* ketika melakukan pembayaran atau dengan mendatangi *stand* yang bekerja sama dengan bank DKI, sedangkan layanan yang diberikan oleh bank DKI untuk penerima KJP Plus dan KJMU mengakses JakOne *mobile* untuk mempermudah dalam melakukan pembayaran dengan cara *digital* tanpa harus melakukannya pada tempat yang ditentukan. Hal tersebut menimbulkan suatu masalah apakah penerima KJP Plus dan KJMU mengetahui bahwa sekarang dapat mengakses JakOne *mobile* untuk melakukan pembayaran sekolah atau kuliah, membeli perlengkapan sekolah dan juga untuk membeli keperluan mengenai pendidikan.

Berbagai macam metode pembayaran telah disediakan oleh JakOne *Mobile* Bank DKI seperti pembayaran tagihan telepon, PDAM, pajak, hingga tagihan listrik diberikan dalam pelayanan JakOne *Mobile*. JakOne *Mobile* juga memiliki layanan program *Scan to Pay* yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan memindai barcode tanpa harus menggunakan uang tunai (*cashless*) pada aplikasi JakOne *Mobile*. Tetapi, dari dari banyaknya metode pelayanan telah diberikan untuk memudahkan nasabah, pengaplikasian penggunaan JakOne *mobile* Bank DKI masih belum mencapai potensi seperti pada awal perencanaan. Menurut teori keputusan pembelian Alma (2011), kemudahan pembayaran masuk kedalam aspek teknologi, karena metode pembayaran yang terus berkembang lewat teknologi keuangan dalam bentuk transaksi non tunai (*cashless*).

Kemudahan pembayaran yang telah diberikan untuk penerima KJP Plus dan KJMU dalam melakukan transaksi dapat dikatakan masih kurang maksimal digunakan oleh penerima, sedangkan layanan JakOne *mobile* dapat digunakan oleh penerima KJP Plus dan KJMU dimaksudkan untuk mempermudah dalam



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

melakukan pembayaran yang menyangkut dengan keberlangsungan pendidikan yang telah ditentukan.

Ekonomi digital Indonesia diperkirakan tumbuh 20% dari 2021 menjadi US\$146 Miliar sampai tahun 2025, dan diperkirakan terus meningkat. Berdasarkan laporan Profil Internet Indonesia 2022 oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), persentase penetrasi internet di Indonesia meningkat. Pada 2021-2022, tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 77,02%. Jumlah ini meningkat dari tahun 2019 ke tahun 2020 sebesar 73,70%. Survei ini juga menemukan bahwa salah satu alasan orang menggunakan internet adalah untuk mengakses layanan keuangan. Bank Indonesia (BI) mencatat, per Oktober 2022 jumlah transaksi digital banking meningkat sebesar 38,38% yoy menjadi Rp5.184,1 triliun. Sedangkan, nilai transaksi uang elektronik pada periode yang sama tumbuh 20,19% (yoy) menjadi Rp35,1 triliun. Kemajuan digital perbankan di Indonesia juga ditandai dengan meningkatnya penggunaan pembayaran digital melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* alias QRIS. Menurut kepala bidang prakiraan sistem pembayaran BI, Fitriani Irmis Triswati (2023) peningkatan volume transaksi QRIS sampai agustus 2022 mengalami kenaikan sebesar 91,73 juta atau sebesar Rp 9,66 Triliun.

Oleh karena itu, berbagai macam usaha bank dalam meningkatkan pelayanan dalam mengumpulkan dan mengelola uang dari masyarakat, contohnya adalah Bank DKI. Bank DKI adalah bank umum sekaligus Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang seluruh sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta serta PD Pasar Jaya. Bank DKI pertama didirikan pada tanggal 11 April 1961 dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djakarta.

Kartu Jakarta Pintar Plus atau KJP Plus adalah program yang diciptakan oleh Pemprov DKI Jakarta untuk memberi akses kepada masyarakat DKI Jakarta yang berusia sekolah yang berasal dari keluarga tidak mampu, agar tetap melanjutkan pendidikan wajib belajar selama 12 tahun untuk menciptakan program peningkatan keahlian yang relevan. Pada 2022 jumlah penerima KJP





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Plus sebanyak 803.121 siswa yang berasal dari sekolah negeri dan swasta. Sedangkan, Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul adalah program lanjutan yang diciptakan oleh Pemprov DKI Jakarta berupa bantuan untuk meningkatkan mutu pendidikan bagi mahasiswa yang digolongkan kepada keluarga yang tidak mampu untuk melanjutkan program pendidikan diploma atau sarjana. Pada tahun 2021 bagi siswa dan mahasiswa yang menerima bantuan KJP Plus dan KJMU sudah dapat mengakses JakOne Mobile untuk melakukan fitur pembelian dan pembayaran.

Atas masalah tersebut, penulis melakukan penelitian terhadap “pengaruh tingkat pengetahuan dan kemudahan pembayaran terhadap keputusan menggunakan JakOne *Mobile* Bank DKI studi kasus penerima KJP Plus dan KJMU di wilayah DKI JAKARTA”. Sehingga nasabah yang menggunakan layanan JakOne *Mobile* Bank DKI mencapai seperti apa yang telah direncanakan.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Tahun 2022, JakOne Mobile Bank DKI berhasil mencapai 2 juta pengguna, dengan 22 juta volume transaksi dan mencapai nominal transaksi sebesar Rp22,4 triliun. Menurut direktur teknologi dan operasional PT Bank DKI Amirul Wicaksono (2022), pengguna layanan JakOne *Mobile* Bank DKI ditargetkan semua masyarakat DKI Jakarta menggunakan layanan JakOne *Mobile* Bank DKI yang telah disediakan. Pada tahun 2019 jumlah nasabah Bank DKI mencapai angka 2,6 juta nasabah. Tahun 2022 jumlah penerima KJP dan KJMU sebesar 803.121 siswa dan 16.708, berdasarkan data tersebut dapat diketahui gap yang sangat besar dimana PT Bank DKI melakukan pelayanan untuk mencapai target awal untuk menggunakan layanan JakOne *Mobile* lewat pemberian pengetahuan kepada masyarakat melalui sosial media, video, acara, dll, JakOne sudah melakukan pelayanan dengan macam metode transaksi prihal menyederhanakan nasabah saat melakukan transaksi.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis seberapa besar tingkat pengetahuan masyarakat memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan JakOne



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*Mobile* Bank DKI studi kasus penerima KJP Plus dan KJMU di wilayah DKI JAKARTA?

2. Menguji dan menganalisis seberapa besar kemudahan pembayaran memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan *JakOne Mobile* Bank DKI studi kasus penerima KJP Plus dan KJMU di wilayah DKI JAKARTA?
3. Menguji dan menganalisis bagaimana hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat dan kemudahan pembayaran dengan keputusan menggunakan *JakOne Mobile* Bank DKI studi kasus penerima KJP Plus dan KJMU di wilayah DKI JAKARTA?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan masyarakat terhadap keputusan menggunakan *JakOne Mobile* Bank DKI studi kasus penerima KJP Plus dan KJMU di wilayah DKI JAKARTA.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan pembayaran terhadap keputusan menggunakan *JakOne Mobile* Bank DKI studi kasus penerima KJP Plus dan KJMU di wilayah DKI JAKARTA.
3. Menguji dan menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat dan kemudahan pembayaran dengan keputusan menggunakan *JakOne Mobile* Bank DKI studi kasus penerima KJP Plus dan KJMU di wilayah DKI JAKARTA.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, manfaat penelitian ini sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini dimaksudkan memiliki manfaat ketika menganalisis materi berupa pengaruh keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *JakOne Mobile* Bank DKI melalui indikator tingkat pengetahuan masyarakat dan kemudahan pembayaran terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan *JakOne Mobile* Bank DKI.

b. Manfaat Praktis





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Untuk Penulis, penelitian ini ditujukan dapat memperluas ilmu atau pandangan dalam mendukung penelitian yang berhubungan serupa pemasaran *mobile banking* dan pembayaran *mobile banking*
2. Untuk PT Bank DKI, penelitian ini dimaksudkan bisa digunakan sebagai pertimbangan ketika melakukan pengaplikasian *JakOne Mobile* Bank DKI, khususnya yang memiliki keterkaitan pemasaran *mobile banking* dan transaksi *mobile banking*.

### 1.6 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penelitian serta penulisan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**, Pada bab satu berisikan pendahuluan seperti, latar belakang dengan menyebutkan sebab munculnya masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang mendeskripsikan susunan bahas yang memiliki hubungan atau berkaitan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**, Dituliskan tentang landasan teori yang memiliki hubungan dengan penelitian, penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, dan susunan kerangka teori dan hipotesis.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**, Pada bab tiga berisikan tentang metodologi penelitian yang dilangsungkan, objek penelitian, metode sampling, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan metode saat menganalisis data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**, Pada bab empat bertuliskan tentang asal perusahaan Bank DKI yang menjadi bahan untuk diteliti, penjelasan variabel yang diteliti, penelitian tentang variabel dependen yaitu tingkat pengetahuan dan kemudahan pembayaran serta independent yaitu keputusan menggunakan *JakOne mobile*, dan memaparkan hasil penelitian berupa data angka dan mengenai uji-uji yang dilakukan seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji normality, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji analisis linear berganda, uji t (parsial), uji f (simultan), uji koefisien determinasi dan penjelasannya.



BAB V KESIMPULAN, Pada bab lima berisi tentang kesimpulan pembahasan garis besar dari awal hingga akhir penelitian. Setelah itu dilanjutkan saran yang berubungan tentang penelitian.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, secara parsial variabel Tingkat Pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan JakOne Mobile Bank DKI bagi penerima KJP Plus dan KJMU. Variabel Tingkat Pengetahuan memiliki hubungan positif terhadap Keputusan Menggunakan yang menyatakan bahwa semakin tingginya tingkat pengetahuan penerima KJP Plus dan KJMU, maka Keputusan Menggunakan juga mengalami peningkatan, dan dapat dikatakan bahwa H1 diterima.
2. Dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, secara parsial variabel Kemudahan Pembayaran memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan JakOne Mobile Bank DKI bagi penerima KJP Plus dan KJMU. Variabel Kemudahan Pembayaran memiliki hubungan positif terhadap Keputusan Menggunakan yang menyatakan bahwa dengan adanya kemudahan pembayaran yang disediakan oleh layanan JakOne Mobile, maka Keputusan Menggunakan juga mengalami peningkatan, dan dapat dikatakan bahwa H2 diterima.
3. Dari hasil uji simultan menyatakan bahwa variabel tingkat pengetahuan dan kemudahan pembayaran berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan JakOne Mobile Bank DKI bagi penerima KJP Plus dan KJMU di wilayah DKI Jakarta.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan diatas, berikut terdapat beberapa saran dari penulis:

1. Dari hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan JakOne Mobile Bank DKI,



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

maka dari itu Bank DKI harus tetap mempertahankan konsistensi untuk memberitahukan dan menginformasikan mengenai edukasi kepada masyarakat atau nasabah mengenai JakOne Mobile Bank DKI.

2. Dari hasil penelitian ini ditunjukkan kemudahan pembayaran berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan JakOne Mobile bagi penerima KJP Plus dan KJMU di wilayah DKI Jakarta, maka dari itu Bank DKI dapat menambah metode pembayaran yang terbaru agar masyarakat dapat lebih terbantu untuk melakukan konsultasi maupun serta dapat menambah lebih banyak lagi metode pembayaran.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan kepada peneliti selanjutnya dijadikan referensi yang bisa menggali lebih dalam dengan menambahkan variabel kemudahan penggunaan, kualitas produk dan kendala. Karena peningkatan kualitas produk secara tidak langsung membuat keunggulan produk JakOne Mobile. Jika kendala saat menggunakan aplikasi sedikit, akan meningkatkan kepuasan nasabah yang menggunakan layanan tersebut, serta semakin banyaknya investasi, Hal ini agar dapat memberikan hasil penelitian yang lebih luas lagi dan menyeluruh terhadap permasalahan yang diteliti, dan diharapkan penelitian yang akan datang mampu meningkatkan dan memaksimalkan kualitas dari penggunaan JakOne Mobile.





## DAFTAR PUSTAKA

- Kepercayaan terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. *Keizai*, 1(1), 50–59. <https://doi.org/10.56589/keizai.v1i1.151>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. *OJK RI*, 1, 1–55.
- Sitinjak, T. (2019). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 27–39.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Aisyah, S., & Sutejo, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. *Keizai*, 1(1), 50–59. <https://doi.org/10.56589/keizai.v1i1.151>
- Bellani, P., & Saputra, A. (2022). “Pengaruh Layanan Pelanggan, Kemudahan Pembayaran, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee.co.id.” *Ijccs*, 1(1), 1978–1520. <https://apjii.or.id/survei2018>
- Chumairoh, M. S. (2015). Perancang Bangun Aplikasi Mobile Pada Platform Android Berbasis Html5 Studi Kasus Layanan Informasi Website Unipdu Jombang. *Eduatic - Scientific Journal of Informatics Education*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.21107/edutic.v1i1.402>
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>

Otoritas Jasa Keuangan. (2018). POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. *OJK RI, I*, 1–55.

Pratama, M. A. (2016). Pengaruh Promosi, Store Atomsphere, Dan Kemudahan Pembayaran Terhadap Impulse Buying. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.

Purwanto, E., Bachtiar, D., Septiani, K. M., Ridhwan, N., Deviny, J., Dahlan, K. S. S., Susanto, D. A., & Marey, D. R. E. (2020). Technology Adoption A Conceptual Framework. In *Yayasan Pendidikan Philadelphia*. [http://link.springer.com/10.1007/978-3-030-50112-9\\_2](http://link.springer.com/10.1007/978-3-030-50112-9_2)

Rachmawati, E. W. (2020). Analisis Pengaruh Kemudahan Pembayaran Non Tunai (E-Wallet), Gaya Hidup Serta Purchase Intention Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid – 19. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253*.

Rahmawati, E., & Suprihatmi Sri, W. (2018). Analisis Financial Distress dengan Menggunakan Model Grover, Altman ZScore, Springate, dan Zmijewski Pada Perusahaan Telekomunikasi. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 18, 352–360.

Salsabilah, A. (2023). Pengaruh Price Discount, Kemudahan Pembayaran Dan Self Control Terhadap Perilaku Impluse Buying Pada Pengguna Aplikasi Shopeefood Di Kota Surabaya Dengan Pendapatan Sebagai Variabel Moderasi. *Repository UPN Jawa Timur*.

Sitinjak, T. (2019). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 27–39.

Stevanus, A., & Pratiwi, R. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Pembayaran Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tokopedia. *Akuntansi STIE Multi Data Palembang*, 1–11.

Undang-Undang Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.*







## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1. LAMPIRAN KUISIONER

Halo,

Saya Edward Eloyhansen mahasiswa tingkat akhir Jurusan Akuntansi dari Politeknik Negeri Jakarta sedang melakukan kegiatan penelitian tentang "Pengaruh Tingkat Pengetahuan dan Kemudahan Pembayaran Terhadap Keputusan Menggunakan JakOne Mobile Bank DKI (Studi Kasus Penerima KJP Plus dan KJMU Di Wilayah DKI Jakarta)"

Adapun kriteria yang dibutuhkan sebagai berikut:

1. Penerima KJP Plus dan KJMU
2. Berdomisili di DKI Jakarta
3. Sudah dan Belum Menggunakan JakOne Mobile

Sehubungan dengan hal ini, saya memohon ketersediaan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Pengisian kuesioner ini memakan waktu sekitar 3 – 5 menit. Data yang saya terima akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas partisipasinya, saya mengucapkan terima kasih. Akan ada hadiah undian berupa saldo *e-wallet* untuk beberapa responden yang beruntung. Terima kasih atas partisipasinya.

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Pilihlah jawaban pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan jawaban anda dengan jujur dan tanpa dipengaruhi oleh siapapun.
2. Pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat pada pilihan yang disediakan, dimana:
  - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
  - 2 = Tidak Setuju (TS)
  - 3 = Netral



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Persepsi Tingkat Pengetahuan (X1)</b>						
1	Saya sudah mengetahui tentang JakOne Mobile secara luas					
2	Informasi tentang JakOne Mobile sudah disampaikan dengan baik					
3	Saya sangat familiar dengan fitur dan layanan yang disediakan JakOne Mobile					
4	JakOne Mobile sudah menyediakan layanan perbankan yang real time					
5	Saya dapat menggunakan layanan dengan terampil					
6	Saya sangat sering menggunakan JakOne Mobile untuk bertransaksi					
<b>Persepsi Kemudahan Pembayaran (X2)</b>						
1	Metode Pembayaran yang diberikan sangat mudah					
2	Saya tidak pernah mengalami kesulitan dan kendala dalam					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	menggunakan JakOne Mobile					
3	Metode pembayaran pada aplikasi JakOne Mobile Bank DKI sudah memenuhi kriteria pembayaran melalui mobile banking pada umumnya					
4	Kemudahan Pembayaran sangat penting dalam JakOne Mobile					
Persepsi Keputusan (Y)						
1	Saya sangat puas dengan kemudahan pembayaran yang diberikan JakOne Mobile					
2	Kemudahan Pembayaran sangat mempengaruhi keputusan dalam JakOne Mobile					
3	Saya merekomendasikan JakOne Mobile kepada orang lain					
4	Saya berminat untuk terus menerus menggunakan JakOne Mobile					

LAMPIRAN 2.LAMPIRAN UJI NORMALITAS





### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.46594977
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.054
	Positive	.054
	Negative	-.048
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

#### LAMPIRAN 3. LAMPIRAN UJI MULTIKOLINEARITAS

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
TINGKAT PENGETAHUAN	.585	1.709
KEMUDAHAN PEMBAYARAN	.585	1.709

#### LAMPIRAN 4. LAMPIRAN UJI HETEROSKEDASTISITAS

#### Hak Cipta :

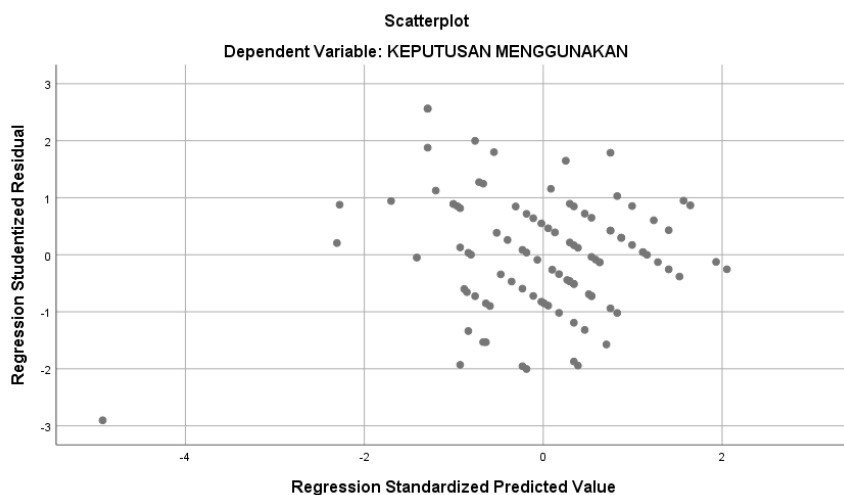
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.758	.629		5.972	.000
	X1	-.048	.031	-.192	-1.569	.120
	X2	-.095	.049	-.239	-1.960	.053

a. Dependent Variable: RES2

### LAMPIRAN 5.LAMPIRAN UJI T PARSIAL

Model		t	Sig.
1	(Constant)	4.568	.000
	TINGKAT PENGETAHUAN	3.461	.001
	KEMUDAHAN PEMBAYARAN	5.159	.000

### LAMPIRAN 6.LAMPIRAN UJI F SIMULTAN



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	230.958	2	115.479	52.650	.000 <sup>b</sup>
	Residual	212.752	97	2.193		
	Total	443.710	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENGGUNAKAN

b. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN PEMBAYARAN, TINGKAT PENGETAHUAN

LAMPIRAN 7. LAMPIRAN UJI DETERMINAN

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.721 <sup>a</sup>	.521	.511	1.48099	2.087

a. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN PEMBAYARAN, TINGKAT PENGETAHUAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENGGUNAKAN

LAMPIRAN 8. LAMPIRAN UJI ANALISIS LINEAR BERGANDA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	5.032	1.102
	TINGKAT PENGETAHUAN	.185	.053
	KEMUDAHAN PEMBAYARAN	.439	.085

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN MENGGUNAKAN