



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

LAPORAN TUGAS AKHIR



**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN BALE BY BTN PADA NASABAH BTN DI
TANGERANG SELATAN**

Disusun oleh:

Diyah Ayu Wardani/2304321055

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JUNI 2026



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

LAPORAN TUGAS AKHIR



PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGUNAKAN BALE BY BTN PADA NASABAH BTN DI TANGERANG SELATAN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya dari
Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Diyah Ayu Wardani/2304321055

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JUNI 2026**



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISANILITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir 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 Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Diyah Ayu Wardani
NIM : 2304321055
Program Studi : Keuangan dan Perbankan

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 24 Juni 2026
Mahasiswa



Diyah Ayu Wardani
NIM. 2304321055



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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Diyah Ayu Wardani
NIM : 2304321055
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Bale by BTN Pada Nasabah BTN di Tangerang Selatan

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Kristin Lukitaningrum, S.Pd., M.M

Anggota Penguji : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 30 Juni 2026

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si.

NIP. 19700913199903100



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Diyah Ayu Wardani
Nomor Induk Mahasiswa : 2304321055
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/ D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan
Bale by BTN Pada Nasabah BTN di Tangerang Selatan

Disetujui Oleh Pembimbing


Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak
NIP. 199208092022032012

Diketahui Oleh
KPS D3 Keuangan dan Perbankan


Heti Survani Fitri, S.ST., M.M
NIP. 199004252024062002

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

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Bale by BTN Pada Nasabah BTN di Tangerang Selatan” dengan baik dan tepat waktu. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat untuk kelulusan di Politeknik Negeri Jakarta dan untuk mendapat gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.

Dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini hingga selesai tidak dapat berjalan dengan baik tanpa bimbingan, bantuan, serta doa dari pihak-pihak yang terkait dengan penulis. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sudah memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang tidak dapat penulis sebut satu persatu karena telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu walaupun ucapan terimakasih tidak cukup atas segala usaha dan jerih payah kalian untuk menghidupi, mendampingi, memberikan dukungan, semangat, motivasi, mendoakan, serta mendengarkan keluh kesah penulis selama 21 tahun sehingga penulis mampu untuk menjalani dan mendapatkan kehidupan layak hingga dapat berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta tanpa adanya kendala.
7. Kepada adik tersayang, terima kasih telah menemani dan memberikan canda, tawa, dan tangis kepada penulis yang telah kita lalui bersama. Semoga kalian bahagia selalu.



© 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

8. Kepada Desinta, Naila, dan Salisya yang telah kebersamai penulis dari awal kuliah hingga menjelang akhir perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, canda tawa, serta bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
9. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman BK A yang telah berbagi suka duka dan kerja sama selama perkuliahan berlangsung. Sukses selalu untuk kalian, semoga kita dapat terus berproses bersama-sama walaupun sudah tidak berada di tempat yang sama lagi.

Penulis telah berupaya semaksimal dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, namun Sebagai manusia tidak luput dari kesalahan dan kekhilafan. Oleh karena itu dengan itu dengan penuh rasa rendah hati penulis menerima kritikan dan saran yang sifatnya membangun. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pembacanya.

Depok, 24 Juni 2026
Mahasiswa

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**


Diyah Ayu Wardani
NIM. 2304321055



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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Diyah Ayu Wardani
NIM : 2304321055
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

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 Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Bale by BTN Pada Nasabah BTN di Tangerang Selatan”.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Tugas Akhir 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 : 24 Juni 2026

Yang menyatakan

Diyah Ayu Wardani



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

Diyah Ayu Wardani
D3 Keuangan dan Perbankan

“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Bale by BTN Pada Nasabah BTN di Tangerang Selatan”

ABSTRAK

Transformasi digital telah mendorong perbankan untuk mengembangkan layanan berbasis aplikasi. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merespons dinamika tersebut dengan meluncurkan Bale by BTN sebagai *superapp* terintegrasi. Meskipun terjadi peningkatan volume transaksi, risiko kejahatan siber dan keraguan nasabah terhadap keamanan data menjadi tantangan yang dapat menurunkan minat penggunaan layanan. Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan Bale by BTN pada nasabah BTN di Tangerang Selatan. Pendekatan kuantitatif diterapkan dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah pengguna Bale by BTN. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4. Temuan menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan, dengan nilai koefisien jalur 0,855, *T-statistic* 20,144 ($>1,96$), dan *P-values* 0,000 ($<0,05$). Variabel kepercayaan mampu menjelaskan 73,1% *varians* dari variabel minat menggunakan (*R-square* = 0,731). Dimensi kemampuan (*ability*), terutama pada indikator kecepatan dan keamanan transaksi, menjadi faktor dominan dalam membentuk kepercayaan nasabah. Simpulan yang diperoleh adalah semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bale by BTN, semakin besar minat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Kata Kunci: Kepercayaan, Minat Menggunakan, Bale by BTN, *Mobile Banking*.

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

Diyah Ayu Wardani
D3 Keuangan dan Perbankan

***“The Influence of Trust on the Intention to Use Bale by BTN Among
BTN Customers in South Tangerang”***

ABSTRACT

Digital transformation has driven banks to develop mobile application-based services. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk responded to these dynamics by launching Bale by BTN as an integrated superapp. Despite the increasing transaction volume, cybersecurity risks and customer doubts regarding data security pose challenges that may reduce the intention to use the service. This writing aims to analyze the influence of trust on the intention to use Bale by BTN among BTN customers in South Tangerang. A quantitative approach was applied, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents who are Bale by BTN users. The data analysis technique employed Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 4. The findings indicate that trust has a positive and significant effect on the intention to use, with a path coefficient of 0.855, T-statistic of 20.144 (>1.96), and P-values of 0.000 (<0.05). The trust variable explains 73.1% of the variance in the intention to use variable ($R\text{-square} = 0.731$). The ability dimension, particularly regarding the indicators of transaction speed and security, emerges as the dominant factor in shaping customer trust. It is concluded that the higher the level of customer trust in Bale by BTN, the greater their intention to continue using the service.

Keywords: *Trust, Intention to Use, Bale by BTN, Mobile Banking.*



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

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL TUGAS AKHIR	i
LEMBAR JUDUL TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISANILITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Laporan Tugas Akhir	1
1.2 Tujuan Laporan Tugas Akhir	3
1.3 Manfaat Laporan Tugas Akhir	4
1.4 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir	4
1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kepercayaan	8
2.1.1 Definisi Kepercayaan	8
2.1.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan Konsumen	9
2.1.3 Dimensi dan Indikator Kepercayaan Konsumen	9
2.2 Minat Menggunakan	10
2.2.1 Definisi Minat Menggunakan	10
2.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Menggunakan	12
2.2.3 Dimensi dan Indikator Minat Menggunakan	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	14
3.1 Sejarah Singkat PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	14
3.2 Visi dan Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	15
3.3 Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	16
3.4 Kegiatan Usaha PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
4.1 Gambaran Umum Bale by BTN	20



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

4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Bale by BTN.....	20
4.1.2	Fitur dan Layanan Bale by BTN	21
4.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Bale by BTN pada Nasabah di Tangerang Selatan	23
4.2.1	Karakteristik Responden	23
4.2.2	Deskripsi Variabel Penulisan.....	27
4.2.3	Analisis Data Penulisan.....	32
BAB V	PENUTUP.....	39
5.1	Kesimpulan.....	39
5.2	Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....		41
LAMPIRAN.....		43



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Volume Transaksi <i>Digital Banking</i>	1
Gambar 3. 1 Logo PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk.....	15
Gambar 3. 2 Struktur organisasi PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk.....	17
Gambar 4. 1 Bale by BTN SuperApp dan Fitur Layanan yang Tersedia.....	21





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

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Produk <i>Consumer banking</i> Bank BTN.....	18
Tabel 3. 2 Produk <i>Commercial banking</i> Bank BTN	18
Tabel 3. 3 Produk <i>Corporate Banking</i> Bank BTN.....	19
Tabel 4. 1 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	24
Tabel 4. 2 Klasifikasi responden berdasarkan usia	24
Tabel 4. 3 Klasifikasi responden berdasarkan Pekerjaan	25
Tabel 4. 4 Klasifikasi responden berdasarkan lama menggunakan Bale by BTN	25
Tabel 4. 5 Klasifikasi responden berdasarkan frekuensi menggunakan Bale by BTN.....	26
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan (X)	27
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Minat (Y)	30
Tabel 4. 8 Nilai <i>Outer Loading</i>	33
Tabel 4. 9 Nilai <i>Average Variance Extraced (AVE)</i>	34
Tabel 4. 10 Hasil <i>Cross Loading</i>	34
Tabel 4. 11 Hasil <i>Composite Reability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	36
Tabel 4. 12 Hasil R-square	36
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	37
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	38

**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

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir
- Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir Pembimbing
- Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir Penguji
- Lampiran 6 Surat Pernyataan Penggunaan *Generative AI* dalam Tugas Akhir
- Lampiran 7 Lembar Kuesioner
- Lampiran 8 Data Tabulasi Variabel Kepercayaan (X)
- Lampiran 9 Data Tabulasi Variabel Minat (Y)



Hak Cipta :

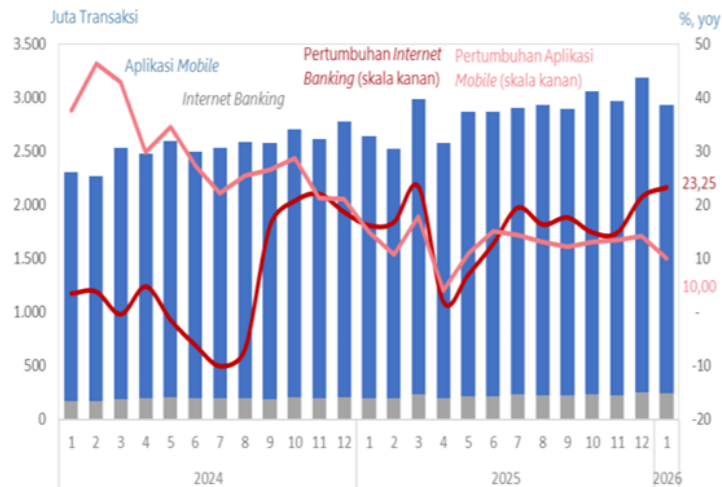
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Laporan Tugas Akhir

Revolusi digital telah mengubah lanskap industri perbankan di Indonesia. Maraknya transaksi non-tunai dan peningkatan penggunaan teknologi digital mendorong bank untuk mengembangkan layanan berbasis aplikasi seluler. Berdasarkan Laporan Tinjauan Kebijakan Moneter oleh Bank Indonesia (BI) edisi Februari 2026, volume transaksi melalui aplikasi mobile banking dan internet banking pada akhir Januari 2026 masing-masing tumbuh sebesar 10,00% dan 23,25% *year-on-year (yoy)*. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia mulai beralih dari transaksi tunai ke non-tunai. Fenomena ini diprediksi terus terjadi sejalan dengan upaya inovatif yang dilakukan perbankan dalam menyediakan layanan digital yang efisien, *user friendly*, dan aman (Bank Indonesia, 2026)

Volume Transaksi Digital Banking



Gambar 1. 1 Volume Transaksi *Digital Banking*

Sumber: Bank Indonesia <https://www.bi.go.id>

Sebagai respons strategis terhadap tekanan digitalisasi dan perubahan perilaku nasabah, Bank Tabungan Negara (BTN) melakukan transformasi digital dengan

meluncurkan aplikasi Bale by BTN sebagai *superapp* yang terintegrasi untuk memenuhi keperluan perbankan, pembiayaan, dan gaya hidup dalam satu genggaman. Hingga September 2025, aplikasi ini mencatatkan 5,7 juta transaksi, meningkat signifikan dari tahun sebelumnya meningkat signifikan dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya yang hanya 3,3 juta transaksi (Saputra, 2026).

Meskipun penggunaan mobile banking terus mengalami peningkatan, berbagai risiko dalam layanan perbankan digital masih menjadi perhatian nasabah. Risiko tersebut meliputi pencurian data pribadi, *phishing*, hingga kegagalan transaksi yang dapat menimbulkan kerugian transaksi. Selain itu, kemajuan teknologi yang kian pesat juga dibarengi dengan meningkatnya kejahatan siber yang menargetkan pengguna layanan perbankan digital. Kondisi tersebut menyebabkan kepercayaan menjadi salah satu aspek yang dievaluasi nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

Dalam konteks penggunaan Bale by BTN, kepercayaan menjadi aspek yang perlu diperhatikan karena layanan ini melibatkan transaksi keuangan dan data pribadi pengguna. Nasabah cenderung menggunakan layanan digital apabila mereka merasa aman, yakin terhadap kemampuan sistem, serta percaya bahwa pihak bank mampu menjaga kerahasiaan data. Sebaliknya, apabila tingkat kepercayaan rendah, nasabah dapat mengurangi intensitas penggunaan bahkan enggan memanfaatkan layanan mobile banking yang tersedia. Penelitian OJK *Institute* tahun 2025, dengan survei terhadap lebih dari 2.000 responden memaparkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku nasabah (Pratama, 2025).

Beberapa studi terdahulu telah menunjukkan bahwa peran kepercayaan memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan layanan mobile banking. Misalnya, Verawati et al. (2024) membuktikan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan mobile banking karena pengguna merasa lebih aman jika penyedia layanan terpercaya. Lalu Tobuhu et al. (2022) dalam studi pada mobile banking BNI di Gorontalo menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah mempengaruhi minat penggunaan mobile banking. Namun,

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

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

hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurdin et al. (2021) yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan dan minat penggunaan mobile banking masih perlu diteliti lebih lanjut.

Selain adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, ditemukan pula kesenjangan (*research gap*) pada objek penulisan. Sebagian besar studi berfokus pada aplikasi mobile banking secara umum atau aplikasi dari bank lain. Penelitian terdahulu yang secara khusus meneliti Bale by BTN masih terbatas. Meskipun terdapat penelitian oleh Nasrani et al. (2026) yang meneliti aplikasi Bale by BTN, penelitian tersebut berfokus pada variabel keamanan data dan kemudahan penggunaan, bukan pada variabel kepercayaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulisan ini dirancang untuk mengisi kekosongan tersebut dengan secara spesifik menguji pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan Bale by BTN pada nasabah BTN di Tangerang Selatan. Faktor kepercayaan diduga menjadi salah satu penghambat, namun belum pernah diuji pada konteks Bale by BTN di Tangerang Selatan. Penulis tertarik untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan Bale by BTN pada nasabah BTN di Tangerang Selatan. Ketertarikan ini didasarkan pada belum adanya studi serupa pada target dan wilayah yang serupa. Dengan demikian, penulis memilih judul "Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Bale by BTN pada Nasabah BTN di Tangerang Selatan".

1.2 Tujuan Laporan Tugas Akhir

Mengacu pada latar belakang yang dipaparkan diatas, maka tujuan dari laporan tugas akhir ini diharapkan mencakup hal-hal berikut:

1. Mendeskripsikan Bale by BTN sebagai layanan mobile banking PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
2. Mendeskripsikan apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan Bale by BTN pada nasabah BTN di Tangerang Selatan.

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

1.3 Manfaat Laporan Tugas Akhir

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Manfaat Praktis

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai salah satu bentuk acuan untuk meningkatkan layanan penggunaan Bale by BTN. Selain itu studi ini juga diharapkan bermanfaat bagi regulator sebagai suatu acuan untuk membuat regulasi terkait penggunaan Bale by BTN.

2. Manfaat Teoritis

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan bisa memberikan menghadirkan nilai tambah pengetahuan bagi penulis dan memberikan pemahaman kepada pembaca tentang informasi suatu teknologi layanan transaksi Mobile Banking BTN yaitu Bale by BTN.

1.4 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

1. Jenis Data

Penulisan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2023) metode kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan menggunakan data angka yang dianalisis dengan menggunakan teknik statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memiliki karakteristik yang objektif, terukur, dan sistematis sehingga dapat menghasilkan informasi yang lebih akurat agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, hubungan yang akan diuji adalah pengaruh variabel independen yaitu kepercayaan (*trust*) terhadap variabel dependen yaitu minat penggunaan (*behavioral intention to use*) aplikasi Bale by BTN.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Sugiyono (2023) mengemukakan bahwa data primer adalah sumber data pertama dari lapangan adalah data yang diberikan secara langsung

kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan dalam penulisan ini berupa yaitu berupa data jawaban dari pertanyaan atau pernyataan yang disusun penulis, data ini diperoleh dari responden yakni nasabah pengguna Bale by BTN di wilayah Tangerang Selatan melalui kuesioner.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2023) sumber data kedua adalah data yang diberikan secara tidak langsung pada pengumpul informasi, contohnya melalui perantara atau dokumentasi. Data pendukung yang digunakan dalam penelitian ini yakni artikel jurnal terdahulu dan literatur buku yang sesuai dengan variabel yang dikaji.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penulisan ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Sugiyono (2023) menyatakan bahwa kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner yang digunakan dalam penulisan ini disusun berdasarkan indikator dari variabel kepercayaan dan minat penggunaan. Penilaian terhadap setiap pernyataan dilakukan menggunakan skala Likert dengan lima kategori jawaban. Responden memilih satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi atau pendapatnya, kemudian setiap pilihan jawaban diberi skor sebagai dasar dalam pengolahan data kuantitatif.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi diartikan sebagai keseluruhan wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kuantitas dan karakteristik spesifik yang telah ditentukan oleh peneliti. Kesatuan ini kemudian dikaji secara mendalam untuk selanjutnya ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2018). Dalam penulisan ini populasi merupakan seluruh nasabah pengguna Bale by BTN di wilayah Tangerang Selatan yang menjadi perhatian dan tidak

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

seluruhnya diobservasi dengan jumlah sebanyak 19.168 orang per akhir Januari 2026.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki jumlah maupun karakteristik tertentu. Dalam kondisi populasi terlalu besar, peneliti yang terkendala oleh keterbatasan dana, tenaga, maupun waktu tidak perlu meneliti seluruh anggota populasi. Sebagai gantinya, peneliti dapat mengambil sampel yang benar-benar mewakili (representatif) agar kesimpulan yang diperoleh dari sampel tersebut dapat digeneralisasikan ke populasi (Sugiyono, 2018). Sampel dihitung menggunakan Rumus Slovin karena jumlah populasi diketahui. Perhitungan sample:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan (*margin of error*)

Dalam penulisan ini, perhitungan dengan total populasi sebanyak 19.168 dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 10%

$$n = \frac{19.168}{1 + 19.168 \cdot (0,1^2)}$$

$$n = \frac{19.168}{192,68}$$

$$n = 99,48 \text{ dibulatkan } 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penulisan ini adalah 99,48 yang selanjutnya dibulatkan menjadi 100 responden.

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

1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Demi memudahkan pembaca menelusuri laporan tugas akhir, penulis membagi uraian menjadi lima bab yang masing-masing memiliki subbab. Adapun struktur setiap bab yang akan dipaparkan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang yang mendasari penyusunan laporan tugas akhir mengenai pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan Bale by BTN pada nasabah BTN di Tangerang Selatan. Selain itu, bab ini juga memuat tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode yang digunakan, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang mendukung pembahasan dalam laporan tugas akhir. Teori-teori yang diuraikan meliputi kepercayaan konsumen, dan minat menggunakan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menyajikan profil PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, meliputi sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, dan kegiatan usaha PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penulisan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Pembahasan meliputi karakteristik responden, deskripsi variabel penelitian, hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS, serta analisis pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan Bale by BTN pada nasabah BTN di Tangerang Selatan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya serta saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait.

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

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 pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan penulis terkait pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan Bale by BTN pada nasabah BTN Tangerang Selatan, maka ditarik kesimpulan bahwa:

1. Bale by BTN merupakan superapp yang dikembangkan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sebagai wujud transformasi digital dari BTN Mobile. Aplikasi ini mengintegrasikan layanan perbankan transaksional, layanan properti dan KPR (Bale Properti), serta layanan bisnis dan korporasi (Bale Bisnis, Korpora, dan Merchant) dalam satu platform. Nama Bale mencerminkan visi ekosistem gaya hidup terintegrasi bagi nasabah.
2. Kepercayaan terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah BTN Tangerang Selatan dalam menggunakan Bale by BTN. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,855, *T-statistic* 20,144 ($>1,96$), dan *P-values* 0,000 ($<0,05$). Variabel kepercayaan mampu menjelaskan 73,1% varians minat menggunakan (*R-square* = 0,731). Dimensi kemampuan (*ability*), khususnya pada indikator kecepatan dan keamanan transaksi (X2), menjadi faktor utama yang membentuk kepercayaan nasabah. Hal ini terlihat dari skor rata-rata jawaban responden yang mencapai 432, yang menunjukkan bahwa nasabah sangat mengutamakan keamanan data dan keamanan transaksi mereka saat menggunakan Bale by BTN.



5.2 Saran

Hasil yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Bale by BTN serta temuan bahwa kecepatan dan keamanan transaksi menjadi faktor dominan pembentuk kepercayaan, maka penulis memberikan usulan kepada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk agar terus meningkatkan keandalan sistem guna meminimalkan gangguan teknis yang masih menjadi catatan perbaikan. Selain itu, aspek kecepatan dan keamanan transaksi yang telah dinilai sangat baik perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan. Studi selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kemudahan penggunaan atau manfaat yang dirasakan, serta memperluas cakupan wilayah observasi agar hasilnya lebih generalis.

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

**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

DAFTAR PUSTAKA

- Armando, R. (2026). *Genap Satu Tahun, balé by BTN Tumbuh Pesat dan Perkuat Ekosistem Digital BTN*. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. <https://www.btn.co.id/id/About/Gallery/News/News/Listing/2026/03/30/Genap-Satu-Tahun-Bale-by-BTN>
- Bank Indonesia. (2026). *Tinjauan Kebijakan Moneter*. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/TKM-Februari-2026.aspx>
- Bedianto. (2026). Bale by BTN: Solusi Anti Ribet, Transaksi Digital. *Radio Republik Indonesia*. <https://rri.co.id/batam/ekonomi/bisnis/2162305/bale-by-btn-solusi-anti-ribet-transaksi-digital>
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0 untuk Penelitian Empiris* (1st ed.). Yoga Pratama.
- Hair, J. F., M. Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications. 978-1-5443-9640-8
- Hair, J. F., M. Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *Book Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer.
- Irwansyah, R., Listya, K., Setiorini, A., Hanika, I. M., Hasan, M., Rahayu, D. W. S. R., Butarbutar, M., Nupus, H., Hasbi, I., Elvera, & Triwardhani, D. (2021). *Perilaku Konsumen*. Widina Bhakti Persada.
- Kesuma, P., & Nurbaiti, N. (2023). Minat Menggunakan E-Wallet Dana Di Kalangan Mahasiswa Di Kota Medan. *Jesya*, 6(1), 694–703. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.979>
- Ledesman, M. (2018). *PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)*.
- Maslim, A. S. W., & Andayani, S. (2023). Penerapan Metode Theory of Planned Behavior Untuk Tingkat Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Belanja Online. *Jurnal Sistem & Teknologi Informasi Komunikasi*, 7.
- Nasrani, J. P., Karo-Karo, B., Sihombing, N. E. T., Manalu, D., & Bisnis, A. (n.d.). Pengaruh Keamanan Data Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Bale by BTN Pada Masyarakat Kec. Medan Timur. In *Jurnal Bisnis & Komunikasi* (Vol. 13, Number 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.53008/kfzese10>
- Nugroho, S. (2025). 75 Tahun, BTN Resmi Luncurkan Bale by BTN. *News.Fin.Co.Id*. https://news.fin.co.id/2025/02/09/75-tahun-btn-resmi-luncurkan-bale-by-btn?utm_source=chatgpt.com
- Nurdin, N., Ningrum, R., Bachmid, S., & Jalil, A. (2021). *PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT*

- 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

- NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MEGA SYARIAH CABANG PALU. <https://doi.org/https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45>
- Pratama, G. (2025, June 23). OJK Beberkan Faktor Pendorong Penggunaan M-Banking di Tiap Generasi, Apa Saja? *Infobanknews.Com*. <https://infobanknews.com/ojk-beberkan-faktor-pendorong-penggunaan-m-banking-di-tiap-generasi-apa-saja?page=all>
- Priansa, D. J. (2018). *Perilaku Konsumen Dalam Bersaning Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (2024). *Laporan Keberlanjutan 2024*.
- PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (2025). *Menanamkan Nilai Berkelanjutan dalam Setiap Aspek Kehidupan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk*. <https://www.btn.co.id/en/about/governance/company-culture/company-identity>
- PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (2026). *Tentang Kami: Visi dan Misi*. <https://www.btn.co.id/id/About/About-Us>
- Putri, G. A. M., Maharani, S. P., & Nisrina, G. (2022). LITERATURE VIEW PENGORGANISASIAN: SDM, TUJUAN ORGANISASI DAN STRUKTUR ORGANISASI. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3>
- Salsabilah, N. S. (2025). *PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN BERULANG BYOND BY BSI (Studi Pada Nasabah di Kota Bandar Lampung)*.
- Saputra, B. (2026, October 13). BTN andalkan transformasi digital untuk memperbesar porsi dana murah. *Antara*. <https://jambi.antaranews.com/berita/634041/btn-andalkan-transformasi-digital-untuk-memperbesar-porsi-dana-murah>
- Sudaryana, A., Lila Erlanggi, S., & Nindya Aryandha, P. (2025). Consumer Trust as the Key: Analysis of Its Influence on Online Purchase Interest in the Marketplace. In *UBMJ (UPY BUSINESS AND MANAGEMENT JOURNAL)* (Vol. 4).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (27th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suheri, A., Welsa, H., & Kurniawan, I. S. (2022). Pengaruh Daya Tarik Iklan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli dan Dampaknya pada Keputusan Pembelian Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(2), 110–119. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i2.2250>
- Tobuhu, M. A., Machmud, R., & Rahman, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan M-Banking (Studi Pada Bank BNI Cabang Gorontalo). *JAMBURA*, 5(2). <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Verawati, L., Syaeful Anwar, M., & Afati, L. (2024). Intention To Use Mobile Banking Application: Empirical Evidence From Indonesia 1. *The International Journal of Business Review*, 17(1). <https://doi.org/10.17509/tjr.v7i1.67684>
- Wulan Dary, R., & Pudjiharjo, M. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Religiusitas dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pemblian menggunakan Spaylater. *ISLAMIC ECONOMICS AND FINANCE IN FOCUS*, 1. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21776/ieff>



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



LAMPIRAN



© 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

Lampiran 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**
Jalan Prof. DR. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak
NIP : 199208092022032012

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir untuk:

Nama : Diyah Ayu Wardani
NIM : 2304321055
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 03 Februari 2026



Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak
NIP. 199208092022032012

Catatan: Apabila tidak bersedia membimbing karena berbagai alasan maka saya akan mengembalikan form ini ke KPS masing-masing dengan membuat memo tertulis.



© 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

Lampiran 2 Lembar Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof. DR. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Diyah Ayu Wardani
NIM : 2304321055
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Nama Dosen Pembimbing : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1.	10 Feb 2024	Penyerahan Judul dan Kerangka Penulisan	
2.	2 Maret 2024	Identifikasi Masalah	
3.	12 Maret 2024	Bab I	
4.	24 April 2024	Revisi Bab I, lanjut Bab II	
5.	7 Mei 2024	Revisi Kuesioner, Revisi Bab II lanjut Bab III	
6.	20 Mei 2024	Revisi Bab III, lanjut Bab IV	
7.	15 Juni 2024	Revisi Bab IV, lanjut Bab V	
8.	24 Juni 2024	Bab I - V Acc	

Menyetujui, KPS D3 Keuangan dan Perbankan
Depok, 24 Juni 2024

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M
NIP. 199004252024062002



© 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

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir

LEMBAR PERSETUJUAN UNTUK SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Diyah Ayu Wardani
 Nomor Induk Mahasiswa : 2304321055
 Jurusan/Program Studi : Akuntansi/ D3 Keuangan dan Perbankan
 Judul Laporan TA : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan
 Bale by BTN Pada Nasabah BTN di Tangerang Selatan

Disetujui Oleh Pembimbing

Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak
 NIP. 199208092022032012

Diketahui Oleh

KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M
 NIP. 199004252024062002



© 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

Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir Pembimbing



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI**

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Diah Ayu Wardani
2. NIM : 2304321055
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Bale by BTN Pada Nasabah BTN di Tangerang Selatan.
5. Dosen Penguji : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Penulisan abstrak diperbaiki		ACC
2	Penulisan Cover disesuaikan dengan pedoman.		ACC
3	Kutipan/ sitasi disesuaikan dengan pedoman.		ACC
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Catatan:
 Revisi diisi Dosen Pembimbing
 Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki
 Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 30 Juni 2026
 Dosen Pembimbing


 Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak
 NIP. 199208092022032012
Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi



© 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

Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

1. Nama Mahasiswa : Diyah Ayu Wardani
2. NIM : 2304321055
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Bale
by BTN Pada Nasabah BTN di Tangerang Selatan.
5. Dosen Penguji : Kristin Lukitaningrum, S.Pd.,M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Penulisan judul tabel		Acc.
2	Hal 28. kategorisasi		Acc.
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 30 Juni 2026
Dosen Penguji

Kristin Lukitaningrum, S.Pd.,M.M.

NIP. 197706052025212017

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi



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

Lampiran 6 Surat Pernyataan Penggunaan *Generative AI* dalam Tugas Akhir

**SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN *GENERATIVE AI* DALAM
TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

- Nama : **Diyah Ayu Wardani**
- NIM : **2304321055**
- Program Studi : **D3 Keuangan dan Perbankan**
- Judul Tugas Akhir : **Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Bale by BTN Pada Nasabah BTN di Tangerang Selatan.**

Menyatakan dengan sebenarnya terkait penggunaan alat *Generative AI* (seperti ChatGPT, Gemini, Claude, dll) dalam penyusunan tugas ini:

A. Status Penggunaan (Pilih salah satu):

- ☐ **Tidak Menggunakan AI:** Saya tidak menggunakan alat AI generatif dalam bagian mana pun dari tugas ini.
- ☒ **Menggunakan AI secara Terbatas:** Saya menggunakan AI hanya untuk tujuan pendukung (seperti perbaikan tata bahasa, pencarian ide, atau struktur outline).
- ☐ **Menggunakan AI secara Signifikan:** Saya menggunakan AI untuk menghasilkan sebagian konten dengan verifikasi dan pengolahan kembali oleh saya sendiri.

B. Rincian Penggunaan (Jika menggunakan): Jika Anda mencentang opsi penggunaan AI, jelaskan bagian mana yang dibantu oleh AI dan bagaimana Anda memverifikasinya:

Artificial Intelligence Disclosure (AID) Statement:

1. **Artificial Intelligence Tool:** ChatGPT-4 (OpenAI) / Perplexity AI / Claude 3.5 Sonnet; **Heading:** Merangkum temuan utama dari 5–10 sumber relevan dalam bentuk poin-poin kunci; **Human Verifications:** Membaca abstrak dan bagian hasil/kesimpulan dari setiap sumber asli secara utuh, lalu membandingkannya dengan poin-poin kunci yang dibuat oleh AI guna memastikan tidak ada kesalahan interpretasi, pengurangan makna, atau penggabungan konteks yang keliru.

C. Pernyataan Integritas: Saya menyadari bahwa penggunaan AI tanpa deklarasi yang jujur atau penggunaan AI untuk menggantikan proses berpikir kritis saya sepenuhnya dapat dikategorikan sebagai tindakan pelanggaran etika akademik/plagiarisme. Saya bertanggung jawab penuh atas seluruh isi tugas ini.

Depok, 24 Juni 2026

Mahasiswa,

Diyah Ayu Wardani



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

Lampiran 7 Lembar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN BALE
BY BTN PADA NASABAH TANGERANG SELATAN**

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Nasabah BTN wilayah Tangerang Selatan

Responden yang terhormat,
Sebelumnya saya ingin menyampaikan terima kasih atas kesediaan Bapak/ Ibu mengisi kuesioner ini. Saya Diah Ayu Wardani, mahasiswa Program studi D3 Keungan dan Perbankan di Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul:

“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Bale by BTN Pada Nasabah BTN di Tangerang Selatan”

Saya ingin mohon kesediaan bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang tersedia dengan mengisi kuesioner berikut secara jujur. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pertanyaan/ pernyataan ini. Seluruh data yang terkumpul melalui kuesioner ini murni untuk tujuan pendidikan dan akan diperlakukan sesuai dengan kode etik ilmiah. Setiap jawaban serta identitas Bapak/Ibu akan dijaga kerahasiaannya. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Diah Ayu Wardani

**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

A. IDENTITAS RESPONDEN

Berikut tanda check list (✓) untuk setiap jawab yang menurut anda telah sesuai dengan data diri anda.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 - ☐ Laki-Laki
 - ☐ Perempuan
3. Usia
 - ☐ 17 - 25 Tahun
 - ☐ 26 - 35 Tahun
 - ☐ 36 - 45 Tahun
 - ☐ >45 Tahun
4. Pekerjaan
 - ☐ PNS/BUMN
 - ☐ Pegawai Swasta
 - ☐ Wirausaha
 - ☐ Pelajar/Mahasiswa
5. Lama menjadi pengguna Bale by BTN
 - ☐ Kurang dari 6 bulan
 - ☐ 6 bulan – 1 tahun
 - ☐ Lebih dari 1 tahun
6. Frekuensi penggunaan Bale by BTN dalam sebulan
 - ☐ 1-5 kali
 - ☐ 6-10 kali
 - ☐ Lebih dari 10 kali

B. PETUNJUK PENGISIAN

Silakan baca setiap pernyataan di bawah ini dengan saksama. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman dan pendapat Anda saat menggunakan aplikasi Bale by BTN. Tidak ada jawaban yang benar atau salah.

Keterangan skala penilaian:

- 1 = Sangat tidak setuju (STS)
- 2 = Tidak setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 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

Variabel Kepercayaan (X)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Dimensi Kemampuan (Ability)						
1	Bale by BTN menyediakan fitur layanan yang memadai untuk mendukung transaksi perbankan saya.					
2	Transaksi menggunakan Bale by BTN dapat dilakukan dengan cepat dan aman.					
3	Sistem Bale by BTN jarang mengalami gangguan saat saya melakukan transaksi.					
Dimensi Integritas (Integrity)						
4	Saya percaya Bale by BTN memiliki reputasi yang baik sebagai alat pembayaran digital.					
5	Bale by BTN menjaga keamanan data dan informasi pribadi nasabahnya.					
6	Saya yakin Bale by BTN tidak akan menyalahgunakan data transaksi saya.					
Dimensi Kebaikan hati atau Kebajikan (Benevolence)						
7	Saya merasa aman saat melakukan transaksi menggunakan Bale by BTN.					
8	Bale by BTN memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.					
9	Saya merasa dilindungi dari risiko kerugian saat menggunakan Bale by BTN.					

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Variabel Minat (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	STS
Dimensi Minat Transaksional						
1	Saya tertarik menggunakan Bale by BTN karena mempermudah transaksi perbankan saya					
2	Saya menggunakan Bale by BTN atas kemauan dari diri sendiri					
3	Saya berniat melakukan transaksi pembayaran menggunakan Bale by BTN dalam waktu dekat					
Dimensi Minat Preferensial						
4	Saya lebih memilih Bale by BTN dibandingkan aplikasi mobile banking lainnya					
5	Saya tetap menggunakan Bale by BTN meskipun ada aplikasi lain yang menawarkan fitur serupa.					
6	Saya tidak akan beralih ke mobile banking lain untuk melakukan transaksi sehari-hari.					
Dimensi Minat Eksploratif						
7	Saya mencari informasi tentang fitur-fitur terbaru Bale by BTN					
8	Saya tertarik mengetahui perkembangan atau pembaruan layanan Bale by BTN					
9	Saya mencari informasi mengenai Bale by BTN melalui berbagai sumber, seperti bank maupun internet					

Lampiran 8 Data Tabulasi Variabel Kepercayaan (X)

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
1	4	5	5	4	4	5	5	5	4
2	4	5	4	5	5	4	5	5	4
3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	5	5	5	5	4
5	3	2	2	2	3	3	3	2	2
6	5	5	3	3	4	5	5	5	4
7	3	4	3	2	4	4	4	3	4
8	3	4	5	2	4	3	4	4	5
9	4	4	2	3	4	4	4	4	4
10	4	5	5	4	3	4	4	5	5
11	5	4	4	3	4	3	4	5	3
12	4	5	3	4	4	5	4	4	5
13	3	4	4	5	4	4	4	3	4
14	5	4	3	5	4	4	5	4	5
15	4	5	4	3	4	5	4	5	4
16	5	4	3	4	5	4	5	5	4
17	5	4	3	4	5	4	5	5	4
18	4	5	4	5	5	4	5	4	5
19	4	4	3	4	5	3	4	4	3
20	4	5	4	4	4	3	5	5	4
21	4	5	5	4	4	5	5	4	4
22	4	4	4	5	5	4	5	5	5
23	4	4	4	5	4	5	5	4	4
24	5	4	4	5	5	5	5	4	4
25	4	4	5	5	4	4	4	5	4
26	4	5	4	5	5	4	4	5	5
27	5	5	4	4	5	5	5	4	4
28	4	5	4	5	4	5	4	4	5
29	5	4	5	4	3	5	4	5	4
30	3	4	4	3	3	5	3	4	5
31	5	4	5	3	4	4	5	4	5
32	2	3	1	2	2	1	2	1	1
33	5	4	4	4	5	4	5	5	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	3	2	3	4	3	3	3	3
36	2	1	1	1	2	2	1	1	1
37	5	5	4	5	5	5	5	5	5
38	4	4	5	5	4	5	5	4	5

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

39	5	4	4	5	4	5	5	5	4
40	4	5	5	4	4	4	4	3	3
41	4	5	3	4	4	5	4	5	4
42	4	5	4	5	4	4	4	5	4
43	4	5	5	4	5	4	4	5	5
44	4	5	4	5	4	5	4	5	4
45	5	5	4	4	5	4	5	4	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	5	4	4	4	5	4	4	4
48	4	5	5	4	4	5	4	4	5
49	4	5	4	4	4	5	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	5	3	4	5	4	5	4	4
52	4	5	3	4	4	4	3	4	5
53	5	4	4	3	3	5	3	4	4
54	1	1	2	1	1	2	2	2	2
55	5	4	5	5	4	5	4	5	4
56	4	5	4	4	3	4	3	4	5
57	4	5	4	4	4	5	4	5	4
58	5	4	5	4	5	4	5	5	4
59	5	4	4	5	4	4	4	4	5
60	4	5	5	4	5	4	4	4	5
61	4	4	5	4	3	3	4	4	3
62	5	4	4	4	5	4	4	4	5
63	4	5	4	4	5	5	4	5	5
64	4	4	3	3	4	3	4	4	4
65	3	4	4	5	4	4	5	5	4
66	5	5	4	4	4	5	5	5	5
67	5	4	4	5	5	5	4	5	5
68	5	4	5	5	4	5	5	4	5
69	3	4	4	3	5	5	3	4	5
70	4	3	4	4	3	5	4	5	4
71	5	4	5	5	5	4	4	3	5
72	4	5	4	5	4	4	5	5	5
73	5	5	4	5	5	4	4	5	5
74	4	4	4	5	5	4	5	5	4
75	4	4	4	4	5	5	4	4	4
76	4	5	3	4	5	5	5	4	4
77	4	4	4	4	4	4	5	4	4
78	5	4	5	4	5	4	5	4	5
79	4	2	2	4	5	4	5	5	4



© 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

80	2	3	2	3	3	2	1	3	3
81	5	4	4	5	5	4	5	5	5
82	4	5	3	4	5	5	4	4	5
83	4	4	3	5	3	4	3	5	4
84	4	4	5	5	5	4	4	5	4
85	4	5	5	4	4	5	4	3	4
86	4	4	4	5	5	5	5	4	4
87	4	5	5	4	5	4	4	5	4
88	5	5	4	4	3	4	3	5	3
89	4	5	4	4	5	5	4	4	5
90	5	4	5	4	4	5	4	4	4
91	5	4	4	5	4	3	3	4	5
92	5	4	5	4	5	5	4	4	3
93	4	5	4	4	4	3	4	5	4
94	4	5	4	4	5	5	5	5	5
95	5	4	4	5	3	4	5	4	5
96	4	5	5	4	5	5	4	4	5
97	4	5	4	4	4	5	4	4	4
98	4	5	4	4	4	5	5	4	4
99	5	4	5	4	4	5	4	5	4
100	5	4	4	4	4	5	4	5	5

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 9 Data Tabulasi Variabel Minat (Y)

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9
1	5	5	4	4	4	4	5	5	5
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	5	4	3
5	3	2	2	1	2	1	1	1	1
6	3	5	5	4	4	5	3	2	3
7	4	2	2	2	3	4	2	4	3
8	4	3	4	2	4	4	5	3	4
9	3	2	3	2	3	4	2	4	2
10	3	3	3	3	4	5	5	4	4
11	4	4	4	3	2	2	4	2	3
12	4	4	5	3	3	3	4	5	4
13	5	4	4	5	4	5	4	4	4
14	5	4	5	4	4	5	5	4	5
15	4	5	4	5	5	3	4	5	4
16	5	4	4	5	4	5	4	4	4
17	4	5	4	5	4	5	4	5	4
18	5	5	4	4	4	5	5	4	5
19	4	3	3	4	4	3	4	4	5
20	4	4	4	5	5	3	4	5	4
21	5	4	4	3	4	3	4	3	4
22	5	4	5	4	4	3	4	4	4
23	5	4	5	4	4	3	4	5	5
24	4	3	5	4	4	4	5	5	4
25	3	4	4	3	4	4	4	5	2
26	5	5	4	5	4	3	5	4	5
27	5	5	5	4	4	5	5	5	5
28	5	4	4	5	5	4	5	5	4
29	4	5	4	4	5	4	4	5	4
30	3	4	5	4	3	4	5	4	5
31	5	3	4	5	5	4	5	4	4
32	2	3	1	3	2	1	1	1	1
33	5	5	4	3	5	4	5	5	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	2	4	2	2	2	3	3	3
36	2	2	2	1	2	2	2	1	2
37	4	4	5	4	4	4	4	5	5
38	5	5	4	4	4	4	4	3	3

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

39	4	4	5	5	4	5	4	4	5
40	4	4	2	2	3	2	4	3	4
41	4	2	2	1	4	2	4	3	2
42	5	5	3	4	4	5	3	3	3
43	4	4	5	5	3	3	4	5	5
44	4	5	4	5	4	4	4	5	5
45	5	5	4	4	5	4	5	5	4
46	5	5	4	4	4	4	4	5	4
47	4	4	4	5	4	4	5	4	5
48	5	5	4	5	5	4	4	5	5
49	4	3	5	3	4	3	4	3	3
50	5	5	4	4	5	5	5	4	5
51	5	4	4	5	4	4	4	5	4
52	4	2	3	2	2	1	4	4	5
53	5	3	3	5	4	5	5	4	4
54	1	1	1	2	1	2	2	3	2
55	5	4	5	4	5	4	4	5	4
56	4	3	4	4	5	4	4	3	4
57	5	4	4	5	4	4	5	4	4
58	4	4	5	3	5	4	4	5	5
59	4	4	5	4	4	5	5	4	4
60	5	4	5	3	5	4	5	5	4
61	4	4	2	2	2	2	2	3	3
62	4	3	4	4	5	5	4	4	5
63	4	5	3	4	5	3	4	5	4
64	4	5	4	3	3	3	4	4	4
65	5	4	4	4	3	4	3	4	4
66	4	4	4	3	4	4	5	5	5
67	4	5	5	3	4	3	4	4	5
68	5	4	5	5	4	5	5	4	5
69	4	4	4	3	4	3	4	5	5
70	4	5	4	5	4	4	4	5	4
71	4	5	5	4	4	5	5	4	4
72	5	5	4	4	5	5	4	5	4
73	5	4	5	3	4	4	5	4	5
74	4	4	5	5	5	4	5	4	4
75	4	4	4	4	5	4	2	4	4
76	4	4	5	3	4	4	4	5	4
77	4	4	5	4	4	5	4	4	4
78	5	4	5	3	4	3	4	5	4
79	2	4	2	2	5	4	5	5	5



© 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

80	3	3	4	2	4	3	3	3	3
81	4	5	4	4	5	4	4	5	5
82	5	5	4	3	4	5	5	5	5
83	3	4	3	5	5	4	5	4	4
84	4	4	5	4	4	4	4	5	5
85	4	5	3	4	4	5	4	4	5
86	4	5	5	5	4	4	4	4	5
87	4	4	5	5	4	4	4	5	4
88	4	5	3	3	4	5	5	5	4
89	5	5	4	5	5	5	4	4	5
90	5	5	4	4	5	5	4	4	5
91	5	4	5	5	3	3	4	5	4
92	5	5	4	3	3	4	4	5	4
93	5	4	5	4	4	5	4	2	2
94	5	5	5	4	4	4	4	5	4
95	5	4	4	5	3	4	2	5	4
96	5	5	4	4	5	5	3	4	4
97	5	4	5	2	4	4	5	5	4
98	4	5	4	4	3	3	5	4	4
99	4	5	5	4	4	5	5	4	4
100	4	5	4	3	4	3	5	5	4

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**