



© 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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH FITUR LAYANAN TRANSFER DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA
SEABANK**



Disusun oleh:

Rahma Gunawan / 2204421052

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026**



© 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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH FITUR LAYANAN TRANSFER DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA
SEABANK**



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Rahma Gunawan / 2204421052

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026**



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi 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 : Rahma Gunawan
NIM : 2204421052
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Depok, 25 Juni 2026

Rahma Gunawan
NIM. 2204421052

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 di ajukan oleh:

Nama : Rahma Gunawan
NIM : 2204421052
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : “Pengaruh Fitur Layanan Transfer dan Keamanan Terhadap Keputusan Pengguna SeaBank”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nuraeni Hadiati Farhani, SST., MBA.

Anggota Penguji : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 25 Juni 2026

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si.
NIP. 197009131999031002



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 PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rahma Gunawan
NIM : 2204421052
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : “Pengaruh Fitur Layanan Transfer dan Keamanan Terhadap Keputusan Pengguna SeaBank”

Disetujui Oleh Pembimbing



Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.
NIP. 196112221989102001

Diketahui Oleh

Kepala Program Studi

Sarjana Keuangan dan Perbankan



Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fitur Layanan Transfer dan Keamanan terhadap Keputusan Pengguna SeaBank” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Rektor Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Dr. R. Elly Miranti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama masa perkuliahan.
6. Kepada kedua orang tua yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas perhatian, nasihat, dan motivasi yang tidak pernah putus sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kepada kakak yang senantiasa menjadi tempat berbagi cerita di setiap perjalanan hidup saya. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, serta nasihat yang telah diberikan, baik berupa semangat maupun motivasi, terutama saat saya merasa lelah dan hampir menyerah.
8. Kepada Ajeng, Aisyah, dan Desi, selaku teman dilingkungan rumah yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan menjadi tempat berbagi



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

cerita selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas perhatian, kebersamaan, dan motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

9. Kepada Karimah, Intan, Nabilah, Alisha, Khairunnisa, Aisyah, Putri Selaku teman kuliah yang telah menjadi rekan seperjuangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang selalu diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kepada rekan-rekan satu bimbingan yang telah menjadi partner diskusi, saling membantu, serta memberikan dukungan dan motivasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Depok, 25 Juni 2026
Penulis

Rahma Gunawan
NIM. 2204421052



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 KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rahma Gunawan
NIM : 2204421052
Program Studi : D4 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 Fitur Layanan Transfer dan Keamanan Terhadap Keputusan Pengguna SeaBank”

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, Mengalihmedia atau mengformatkan, 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 : 25 Juni 2026

Yang menyatakan

Rahma Gunawan



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

Rahma Gunawan

Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh Fitur Layanan Transfer dan Keamanan Terhadap Pengguna SeaBank

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi sektor perbankan melalui hadirnya berbagai layanan bank digital, salah satunya SeaBank. Fitur layanan transfer dan keamanan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi SeaBank. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh fitur layanan transfer dan keamanan terhadap keputusan pengguna SeaBank. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna SeaBank yang berdomisili di Jabodetabek. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan transfer dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna SeaBank, baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, semakin baik fitur layanan transfer dan tingkat keamanan yang diberikan SeaBank, maka semakin tinggi keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Kata Kunci: Fitur Layanan Transfer, Keamanan, Keputusan Pengguna, SeaBank, Bank Digital.



The influence of Transfer Service Features and Security on SeaBank Users

ABSTRACT

The development of digital technology has driven the transformation of the banking sector through the emergence of various digital banking services, one of which is SeaBank. Transfer service features and security are important factors that can influence users' decisions to use the SeaBank application. This study aims to examine the effect of transfer service features and security on SeaBank users' decisions. This research employed a quantitative method using primary data collected through questionnaires distributed to 100 SeaBank users residing in the Greater Jakarta area (Jabodetabek). The sampling technique used was purposive sampling, while data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The results indicate that transfer service features and security have a positive and significant effect on users' decisions to use SeaBank, both partially and simultaneously. Therefore, the better the transfer service features and the higher the level of security provided by SeaBank, the greater the users' decision to use the application.

Keywords: *Transfer Service Features, Security, User Decision, SeaBank, Digital Bank.*

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	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan teori.....	10
2.1.1. Technology Acceptance Model (TAM)	10
2.1.2. Marketing Mix (Bauran Pemasaran).....	11
2.1.3. Produk	12
2.1.4. Fitur Layanan	13
2.1.5. Keamanan	14
2.1.6. Theory of Planned Behavior (TPB)	14
2.1.7. Keputusan Pengguna	15
2.1.8. Bank Digital	16
2.2. Penelitian terdahulu.....	16
2.3. Kerangka Pemikiran.....	20
2.4. Hipotesis	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 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

BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Objek Penelitian.....	23
3.3. Metode pengambilan sampel	23
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	24
3.5. Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	25
3.6. Variabel Operasional	25
3.7. Metode Analisis Data.....	26
3.7.1. Uji Instrumen Data	26
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	27
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.7.4. Uji Hipotesis.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Hasil Penelitian	30
4.2. Gambaran Distribusi Item	35
4.3. Hasil Uji Instrumen Data.....	38
4.3.1. Uji Validitas	38
4.3.2. Uji Reabilitas.....	39
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	40
4.4.1. Uji Normalitas.....	40
4.4.2. Uji Multikolinearitas	42
4.4.3. Uji Heteroskedistisitas	43
4.5. Hasil Analisis Lienar Berganda	44
4.6. Hasil Uji Hipotesis	45
4.6.1. Uji T (Parsial).....	45
4.6.2. Uji F (Simultan).....	46
4.6.3. Uji R (Koefisien Determinasi).....	47
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	48
B AB V PENUTUP	53
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. SARAN.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55



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 Pengguna Bank Digital 2025.....	1
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	10
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	31
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	32
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	33
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Domisili	34
Gambar 4. 6 Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi SeaBank.....	34
Gambar 4. 7 Grafik Histogram	40
Gambar 4. 8 Grafik Hasil Uji P-Plot.....	41
Gambar 4. 9 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	41
Gambar 4. 10 Uji Multikolinieritas.....	42
Gambar 4. 11 Hasil Uji White.....	43
Gambar 4. 12 Hasil Uji Scatterplot.....	43
Gambar 4. 13 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	44
Gambar 4. 14 Hasil Uji T (Parsial)	45
Gambar 4. 15 Hasil Uji F (Simultan)	47
Gambar 4. 16 Hasil Uji R	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 TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Tabungan Rekening Seabank	2
Tabel 1. 2 Pengaduan Keluhan Fitur Nasabah Pada Seabank Tahun 2026	2
Tabel 1. 3 Pengaduan Keluhan Keamanan Nasabah Pada Seabank Tahun 2026....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert.....	25
Tabel 3. 2 Variabel Operasional	25
Tabel 4. 1 Distribusi Item Fitur Layanan Transfer	36
Tabel 4. 2 Distribusi Item Keamanan.....	36
Tabel 4. 3 Distribusi Item Keputusan Pengguna	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas	39





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 Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Data Penelitian.....	64
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reability	68
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	70
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis	72
Lampiran 6 Lembar Bimbingan	73



Hak Cipta :

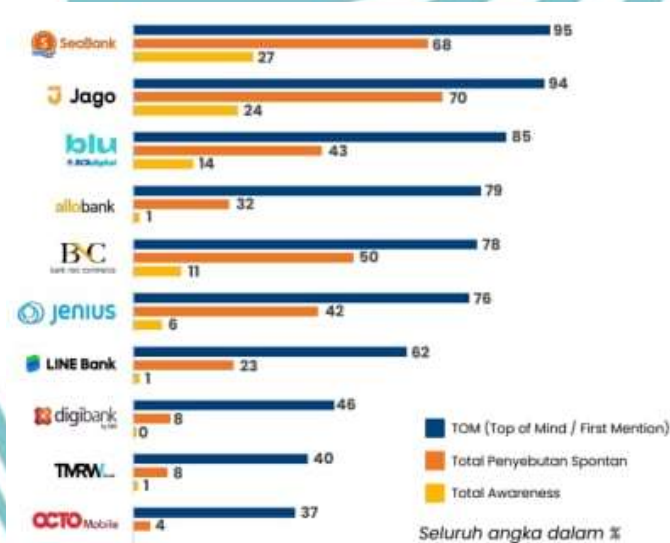
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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

Seiring dengan berkembangnya teknologi digital, industri perbankan di Indonesia mengalami perubahan yang cukup signifikan. Penggunaan layanan perbankan digital meningkat pesat, terutama dalam transaksi non-tunai, melalui aplikasi mobile *banking* dan *platform* digital lainnya. Data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa transaksi perbankan digital tumbuh lebih dari 45% secara tahunan pada 2025 menggambarkan tingkat adopsi yang tinggi di kalangan masyarakat modern. Pertumbuhan ini tidak hanya mencerminkan perubahan perilaku konsumen menuju layanan yang lebih cepat dan efisien tetapi juga menandakan peluang dan tantangan baru dalam menyediakan layanan perbankan berkualitas. Di tengah tren positif ini, bank digital seperti seabank semakin populer di masyarakat Indonesia.



Gambar 1. 1 Pengguna Bank Digital 2025

Sumber: Populix (2025)

Berdasarkan data di atas, menyatakan bahwa seabank menempati posisi tertinggi yang paling banyak dikenal dan diketahui oleh masyarakat di Indonesia. dalam kategorinya dengan tingkat Top of Mind 95% dan penyebutan spontan 68%, tingginya angka Top of mind ini mencerminkan kekuatan brand awareness seabank di pasar perbankan digital seabank telah berhasil menanamkan citra merek yang kuat di kalangan konsumen sehingga menjadi pilihan utama masyarakat.



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

Saat ini, banyak bermunculan bank digital dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan. Salah satunya PT Bank SeaBank Indonesia. Awalnya, Seabank dikenal dengan nama PT Bank Kesejahteraan Ekonomi pada tahun 1991, namun di tanggal 10 Februari 2021 terjadi perubahan nama menjadi PT Seabank Indonesia yang diakuisisi oleh Sea Group induk dari PT Shopee International Indonesia yang berkolaborasi dengan layanan Shopee untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan berbagai transaksi keuangan kapan pun.

Tabel 1. 1 Jumlah Tabungan Rekening Seabank

Tahun	Jumlah Tabungan	Persentase Kenaikan
2021	5.837 Triliun	-
2022	8.025 Triliun	37.5%
2023	8.611 Triliun	7.3%
2024	9.510 Triliun	10.4%

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan data terlihat bahwa jumlah tabungan rekening seabank mengalami peningkatan setiap tahunnya. Sejak diluncurkan pada tahun 2021, seabank menunjukkan peningkatan jumlah tabungan yang sangat cukup signifikan. Pada tahun 2022 terjadi kenaikan sebesar 37,5% yang menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan bank digital pada masa peluncuran. Selanjutnya, jumlah tabungan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2024 mencapai 9,510 triliun dengan persentase kenaikan 10,4%. Persentase kenaikan tersebut tidak setinggi awal peluncuran dikarenakan mulai masuknya bank digital yang lain sehingga menjadi persaingan yang ketat, sehingga pertumbuhan jumlah tabungan di seabank tetap meningkat tetapi tidak setinggi pada periode awal.

Tabel 1. 2 Pengaduan Keluhan Fitur Nasabah Pada Seabank Tahun 2026

Nama	Review	Sumber
Sunarto Sunar	Saya transfer belum masuk, tapi dana tidak kembali lagi, dan sekarang sering error aplikasinya	Play Store
Siti Che	Di hp aku ngebug ya. Cek update ga ada update. Tolong mau transfer tidak bisa karena fiturnya tidak bisa diklik	Play Store



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

Hamzah Has	Transaksi berhasil dan saldo seabank sudah terpotong namun saldo ke rekening tujuan belum masuk. Mohon bantuannya	<i>Play Store</i>
Dty Fhkj	Uangnya kalau transfer gagal uang kita gak kembali, saya baru aja melakukan transfer tapi gagal dan tidak kembali uangnya	<i>Play Store</i>
Bayu Aji	Akun seabank tidak bisa login dari kemarin hanya loading terus	<i>Play Store</i>

Sumber: Data diolah (2026)

Kondisi ini menunjukkan adanya masalah pada sistem atau layanan aplikasi yang menyebabkan terjadinya kendala dalam proses transaksi tranfer. Dari kasus diatas, menggambarkan beberapa kasus yang berkaitan dengan fitur transfer pada aplikasi seabank yang mengalami gangguan terhadap fitur layanan transfer. Permasalahan tersebut menandakan bahwa masih terdapat kekurangan pada fitur layanan transfer yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi keputusan pengguna dalam melakukan transaksi digital menggunakan aplikasi tersebut. Dilansir dari (Media Konsumen, 2022) Beberapa pengguna aplikasi SeaBank menyampaikan keluhan terkait layanan yang digunakan. Salah satu permasalahan yang dilaporkan adalah dana nasabah yang tertahan di rekening SeaBank. Nasabah mengungkapkan bahwa dana yang sudah masuk ke rekening tidak dapat digunakan untuk melakukan transaksi, seperti transfer ke bank lain maupun pembayaran lainnya. Sering kali pada waktu tertentu aplikasi Seabank juga mengalami gangguan sehingga nasabah tidak dapat mengakses rekeningnya. (nnc peristiwa, netralnews.com, 2025)

Menurut (Dawam, 2024) fitur layanan yang ditawarkan oleh bank digital menjadi salah satu faktor yang memengaruhi seseorang dalam menggunakan layanan bank digital. Seabank memanfaatkan perkembangan perilaku digital masyarakat dengan menghadirkan berbagai fitur yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial. Fitur tersebut antara lain pembukaan rekening secara online tanpa tatap muka, layanan transfer gratis antar bank, suku bunga tabungan yang kompetitif, fitur pembayaran tagihan dan *top-up* serta integrasi yang kuat dengan ekosistem shopee (Ilham, Widyastuti, & Noviarini, 2026). Fitur merupakan bagian dari suatu produk yang memiliki fungsi serta karakteristik tertentu yang



© 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

membedakannya dari produk lainnya. Fitur yang terdapat pada suatu produk dapat membantu konsumen dalam memilih produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya (Helen, Novika, & Medinal, 2022). Dengan adanya fitur seabank bunga tabungan yang sangat tinggi, bebas biaya dan transfer, berkolaborasi dengan shoope. Oleh karena itu, keberadaan fitur layanan transfer yang praktis, ekonomis, dan mudah digunakan menjadi faktor dominan yang dapat mendorong minat serta keputusan masyarakat untuk memilih dan menggunakan aplikasi SeaBank secara berkelanjutan.

Keamanan menjadi salah satu aspek yang dipertimbangkan dalam penggunaan bank digital, terutama karena semakin maraknya kasus kebocoran data dan pelanggaran privasi yang menimbulkan keresahan masyarakat.

Tabel 1. 3 Pengaduan Keluhan Keamanan Nasabah Pada Seabank Tahun 2026

Nama	Review	Sumber
Muhammad Nurul Ikromi	Saya coba setor tunai via indomaret sudah masuk dan sudah dapat struk tapi ternyata saldo tidak bertambah	<i>Play Store</i>
Muhamad Disen	Akun seabank saya selalu ada transaksi diluar secara tidak jelas, seperti tiba tiba top up shopee pay, tiba tiba pembayaran qris jadi uang tabungan saya hilang	<i>Play Store</i>
Pedro Yosis	Sangat kecewa dengan aplikasi ini. Transaksi saya eror, saldo berkurang ada di riwayat tetapi penerima komplain uangnya belum masuk. TransfERNYA banyak lagi. Sudah complain chat admin namun tidak ada tanggapan	<i>Play Store</i>
Anya Fashion	Kemarin saya kebobolan transaksi ilegal, bahkan transaksinya pakai qriss, itu berarti akun saya dipegang orang lain. Kehilangan 710 padahal saya tidak pernah membocorkan pin, otp kepada siapapun bertahun tahun saya pakai akhirnya mengalami juga, kecewa banget	<i>Play Store</i>
Siti Zariah	Kenapa seabank sudah tidak aman, saldo sering hilang tak tersisa, keamanan seabank sudah buruk	<i>Play Store</i>

Sumber: Data diolah (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan aspek keamanan pada aplikasi seabank, yang menggambarkan beberapa kasus yang dialami oleh pengguna. Oleh karena itu, aspek keamanan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan serta keputusan pengguna dalam menggunakan bank digital. Saat ini sangat rentan karena dengan adanya ancaman siber, keamanan data pribadi dan keuangan yang menjadi faktor utama dalam keputusan pengguna. (Saputro & Lestari, 2025)

Dilansir dari (Media Konsumen, 2023), seseorang nasabah mengeluh bahwa akun miliknya tiba tiba terblokir tanpa penjelasan yang jelas, didalam rekening tersebut terdapat saldo sekitar 70 juta. Pemblokiran terjadi ketika nasabah ingin melakukan pembayaran melalui aplikasi, dan muncul pemberitahuan bahwa layanan akun diblokir demi alasan keamanan, nasabah tersebut kemudian mencoba menghubungi customer service untuk meminta penjelasan, namun hasil jawaban dari pihak customer service bahwa data tidak sesuai tanpa penjelasan lebih lanjut mengenai penyebab pemblokiran tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan hasil terkait faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking. Penelitian yang dilakukan oleh (Kamila & Rahayu, 2024) menyatakan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Selain itu, penelitian (Arsyi & Wusko, 2025) juga menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu fitur layanan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pengguna. Namun, penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rumuar & Nugroho, 2024) yang menyatakan bahwa fitur layanan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi Z.

Penelitian terdahulu lainnya menunjukkan adanya perbedaan hasil mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking. Penelitian yang dilakukan oleh (Marzuki, 2021) menyatakan bahwa fitur layanan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Liu, Lubis, & Zulkifli, 2025) menemukan hasil yang berbeda, bahwa ketersediaan fitur tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap pengguna *mobile banking*, sementara itu



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

penelitian (Kamila & Rahayu, 2024) keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna *mobile banking*. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya ketidak konsisten temuan penelitian mengenai pengaruh fitur layanan dan keamanan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Maka diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji kembali fitur layana dan keamanan terhadap keputusan pengguna, khususnya aplikasi seabank.

Khususnya di daerah perkotaan yang padat penduduk seperti jabodetabek yang berperan sebagai pusat kegiatan ekonomi berbasis teknologi (Ilham, Widyastuti, & Noviarini, 2026). Wilayah ini memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi, mobilitas masyarakat yang cepat. Karakteristik generasi muda di jabodetabek yang adaptif terhadap teknologi juga menjadi faktor pendorong meningkatnya pengguna bank digital dalam kehidupan sehari-hari.

Dari fenomena yang telah dipaparkan, bahwa adanya kesenjangan pengguna antara keamanan dan fitur layanan dan pengalaman pengguna yang aman nyaman dan stabil dengan tantangan teknis di bank digital. Dengan melihat fenomena yang ada pentingnya untuk dilakukan penelitian yang secara mendalam mengenai **“Pengaruh Fitur Layanan Transfer dan Keamanan Terhadap Keputusan Pengguna Seabank”**

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Keputusan pengguna dalam menggunakan bank digital, khususnya aplikasi seabank, merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu layanan bank digital. Keputusan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh kebutuhan transaksi, tetapi juga oleh berbagai faktor yang mampu memberikan rasa nyaman, aman dan kemudahan bagi pengguna dalam bertransaksi.

Fitur layanan transfer menjadi salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi keputusan pengguna. Fitur yang lengkap, mudah digunakan, serta minim gangguan diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Namun berdasarkan fenomena yang ada, masih terdapat berbagai keluhan terkait gangguan fitur transfer seperti error sistem, transaksi tertunda, hingga kegagalan transfer yang dapat menurunkan kepercayaan pengguna.

Selain fitur layanan, aspek keamanan juga menjadi faktor penting dalam memengaruhi keputusan pengguna. Tingginya kasus kebocoran data, transaksi



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

ilegal, serta gangguan pada sistem keamanan menimbulkan kekhawatiran bagi pengguna dalam menggunakan bank digital. Oleh karena itu, keamanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan rasa percaya dan mendorong pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi seabank. terlihat bahwa terdapat hubungan antara fitur layanan transfer dan keamanan terhadap keputusan pengguna. Namun, adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh kedua variabel tersebut masih belum konsisten, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana pengaruh fitur layanan transfer dan keamanan terhadap keputusan pengguna SeaBank.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian diatas, maka pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah fitur layanan transfer berpengaruh terhadap keputusan pengguna seabank?
2. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap keputusan pengguna seabank?
3. Apakah fitur layanan transfer dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pengguna seabank?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh fitur layanan transfer terhadap keputusan pengguna seabank
2. Menguji dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap keputusan pengguna seabank
3. Menguji dan menganalisis pengaruh fitur layanan dan keamanan secara simultan terhadap keputusan pengguna SeaBank.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis



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

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan bahan acuan untuk penelitian berikutnya yang membahas faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam memakai layanan perbankan digital, terutama terkait fitur layanan transfer dan keamanan pada aplikasi SeaBank.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi perusahaan di bidang perbankan digital, khususnya PT SeaBank Indonesia, dalam mengembangkan kualitas fitur transfer serta meningkatkan sistem keamanan aplikasi. Dengan adanya peningkatan tersebut, perusahaan diharapkan dapat memperkuat kepercayaan pengguna dan mendorong keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan SeaBank.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta memberikan pemahaman yang lebih luas kepada pembaca mengenai bagaimana fitur layanan transfer dan keamanan memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan layanan bank digital, khususnya pada aplikasi SeaBank.

1.6. Sistematika Penelitian

Bagi pembaca yang ingin memahami isi penelitian ini, maka sistematika penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian, definisi yang berkaitan dengan topik penelitian, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas jenis penelitian yang digunakan, objek penelitian, cara pengambilan data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan dalam 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, serta pembahasan yang menjelaskan hasil penelitian secara rinci

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya





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 V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh fitur layanan transfer dan keamanan terhadap keputusan pengguna SeaBank pada di wilayah jabodetabek, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Fitur layanan transfer berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengguna SeaBank. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas fitur layanan transfer yang dimiliki SeaBank seperti kemudahan pengguna, kelengkapan layanan, kecepatan transaksi dan minimnya gangguan sistem, maka semakin tinggi pula keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi SeaBank. Fitur layanan yang praktis dan sesuai kebutuhan pengguna menjadi salah satu faktor utama yang mendorong masyarakat memilih SeaBank sebagai layanan perbankan digital.
2. Keamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengguna SeaBank. Tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, seperti perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta keyakinan bahwa dana dan informasi pengguna terlindungi, memiliki peran penting dalam membentuk kepercayaan dan keputusan pengguna. Semakin tinggi rasa aman yang dirasakan pengguna, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk tetap menggunakan aplikasi SeaBank
3. Fitur layanan transfer dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna SeaBank. Kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan layanan SeaBank. Kombinasi antara fitur layanan yang baik dan sistem keamanan yang kuat dapat menciptakan pengalaman pengguna yang nyaman, aman dan efisien, sehingga mendorong masyarakat untuk menggunakan dan mempertahankan pengguna aplikasi SeaBank.



5.2.

SARAN

1. Bagi PT SeaBank Indonesia, diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas fitur layanan transfer, khususnya terkait kestabilan sistem, kecepatan transaksi, dan kemudahan pengguna. Selain itu, SeaBank perlu memperkuat sistem keamanan aplikasi guna meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi keuangan. Dengan optimalisasi kedua aspek tersebut secara bersamaan, SeaBank dapat meningkatkan daya tarik layanan serta mendorong peningkatan jumlah pengguna di tengah persaingan industri bank digital yang semakin ketat. SeaBank juga perlu meningkatkan responsivitas pelanggan (Customer Service) dalam menangani keluhan pengguna, khususnya terkait gangguan transaksi keamanan, agar kepercayaan pengguna tetap terjaga.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang dapat memengaruhi keputusan pengguna bank digital, seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, kualitas layanan, promosi, persepsi risiko, maupun kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan jumlah responden yang lebih banyak dan wilayah penelitian yang lebih luas sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna bank digital.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. Amerika Serikat: ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN DECISION PROCESSES 50, .
- Andriyani, A. (2022, Agustus 31). *Uang Nasabah Tertahan di Seabank*. Retrieved from media konsumen: <https://mediakonsumen.com/2022/08/31/surat-pembaca/uang-nasabah-tertahan-di-seabank>
- Arsyi, M. R., & Wusko, A. U. (2025). Pengaruh Fitur Layanan dan Kepercayaan Terhadap Minat dan Keputusan Pengguna E-Wallet Dana. *Journal Off intelligence and Digital Business*, 4913.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology . *MIS Quarterly: Management*, 319-339.
- Dawam, B. G. (2024, November 22). *Bank Digital: Solusi Praktis yang Kian Diminati Masyarakat*. Retrieved from GoodStats: <https://goodstats.id/article/bank-digital-solusi-praktis-yang-kian-diminati-masyarakat-mBOZN>
- Dianta, Ava, I., & Zusrony, E. (2019). Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan pada Nasabah Pengguna Internet Banking. *INTENSIF. Februari. Vol.3,No.1*.
- Dinas PM & PTSP Provinsi DKI Jakarta. (2024, Agustus 13). *JIF Talks: Akselerasi Investasi Ekonomi dan Keuangan Digital di Jakarta*. Retrieved from Pelayanan Jakarta.go.id: <https://pelayanan.jakarta.go.id/home/artikel/detail/jif-talks-akselerasi-investasi-ekonomi-dan-keuangan-digital-di-jakarta>
- Durman, T. Y., & Musdholifah. (n.d.). INTEGRASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR TERHADAP INTENTION TO USE MOBILE PAYMENT (STUDI PADA PENGGUNA OVO DI SURABAYA). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 621.
- Ghozali, H. I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: badan penerbitan universitas Diponegoro.
- Helen, Novika, & Medinal. (2022). ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN (EASE OF USE), KENYAMANAN (CONVENIENCE), KEPERCAYAAN (TRUST) DAN KETERSEDIAAN FITUR (FEATURE (TRUST) DAN KETERSEDIAAN FITUR (FEATURE AVAILABILITY)



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

TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING KLIKBCA. *JURNAL AKUNTANSI BISNIS DAN KEUANGAN (JABK), STIE-IBEK*, 1.

Ilham, M., Widyastuti, U., & Noviarini, D. (2026). Antecedents of Decision to Use Digital Bank on Generation Z in Jabodetabek. *Jejak digital jurnal ilmiah multidisiplin Vol. 2 No. 2*, 2842. doi:<https://doi.org/10.63822/3pcfpq25>

Iqbal, M., Hasan, A., & Laili, I. (2019). PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, MANFAAT, KEAMANAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK BNI SYARIAH KOTA TANGERANG SELATAN). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 342.

Kamila, T. P., & Rahayu, Y. S. (2024). PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN, DAN RISIKO TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA MAHASISWA DI KOTA MALANG . *Jurnal Perbankan Syariah*, 53.

Keuangan, O. J. (2024, Agustus 02). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024*. Retrieved from ojk.go.id: [https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-\(SNLIK\)-2024.aspx](https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-(SNLIK)-2024.aspx)

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management Global Edition 16e*. Northwestern: Pearson Education limited.

Liu, T. S., Lubis, T. A., & Zulkifli. (2025). PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT, KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS MAHASISWA STRATA-1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JAMBI). *Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 13. No. 2*, 68.

Luarn, P., & Lin, H. H. (2005). *Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking*. Amerika Serikat: Computers in Human Behavior. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.03.003>

Maghfiroh, H. N., & Sasongko, N. (2026). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Literasi Keuangan, Dan Literasi Digital Terhadap Penggunaan M-Banking (Studi Pada Generasi Z Solo Raya). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 480. doi:<https://doi.org/10.37385/35c5vj31>



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

Marzuki, K. I. (2021). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen). 7.

Media Konsumen. (2022, Agustus 31). *Uang Nasabah Tertahan di Seabank*. Retrieved from Mediakonsumen: <https://mediakonsumen.com/2022/08/31/surat-pembaca/uang-nasabah-tertahan-di-seabank>

Media Konsumen. (2023, Desember 29). *Akun SeaBank dengan Isi 70 Juta Diblokir Tiba-tiba Tanpa Peringatan yang Jelas*. Retrieved from mediakonsumen.com: <https://mediakonsumen.com/2023/12/29/surat-pembaca/akun-seabank-dengan-isi-70-juta-diblokir-tiba-tiba-tanpa-peringatan-yang-jelas>

Muhlis, M., & Nugroho, S. (2022). PENGARUH INFLASI DAN NILAI TUKAR TERHADAP INDEKS HARGA SAHAM. *Journal Competency Of Busniess*, 70.

Mutiasari, A. I. (2020). PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL. *EKONOMI BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN Vol. IX, No. 2*, 32-33. doi:<https://doi.org/10.572349/neraca.v2i8.2110>

nnc peristiwa. (2025, Desember 18). *netralnews.com*. Retrieved from SeaBank Tidak Bisa Login? Kenali Penyebab: <https://www.netralnews.com/seabank-tidak-bisa-login-kenali-penyebab-dan-solusi-aman-mengatasinya/aDBwNnNtb3U0MGs5LzJKdHZFVWhHdz09>

nnc peristiwa. (2025, Desember 18). *SeaBank Tidak Bisa Login? Kenali Penyebab*. Retrieved from netral news: <https://www.netralnews.com/seabank-tidak-bisa-login-kenali-penyebab-dan-solusi-aman-mengatasinya/aDBwNnNtb3U0MGs5LzJKdHZFVWhHdz09>

Nugraha, R. M. (n.d.). *Consumers Prefer Mobile Banking, E-Wallet For Transactions: Populix Survey*. Retrieved from en.tempo.com: <https://en.tempo.co/read/1609230/consumers-prefer-mobile-banking-e-wallet-for-transactions-populix-survey>

Nugroho, S. (2023). International Journal Of banking innovation. *Digital Transformation in Indonesian Banking Sector: AI Ethics and Challenges*, 75-92.

Prasetyo, Y., Nugroho, H. S., Rijadi, P. K., & Nurmubin, T. (2023). THE IMPACT OF MACROECONOMIC ON SHARIA AND NON-SHARIA STOCK PRICES: EMPIRICAL EVIDENCE FROM CONSUMPTION SECTOR. *Finansha-Journal of Sharia Financial Management Volume 4*, 80-94.

putri, m. a., & Afriansyah, M. A. (2025). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGGUNABSI MOBILE. *Menara Ekonomi Volume XI No. 1*, 57.



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

Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. (2019). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET . *Econ Bank: Journal of Economics and Banking Volume 2 No. 2*, 166.

Rumuar, A., & Nugroho, H. S. (2024). Pengaruh kepercayaan, fitur layanan, kemudahan, dan keamanan terhadap keputusan menggunakan mobile banking di kalangan generasi z. *Media Mahardhika Vol. 23*, 194.

Rusdian, B., & Kusumadewi, R. (2024). Pengukuran Persepsi Pengguna Terhadap Persepsi Manfaat, Fitur Layanan Dan Keamanan Mobile Banking(Studi Kasus Pada Nasabah BRI Wilayah Ciayumajakuning). *Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 5 Nomor 1*, 161.

Rusdiana, B., & Kusumadewi, R. (2024). Pengukuran Persepsi Pengguna Terhadap Persepsi Manfaat, Fitur Layanan Dan Keamanan Mobile Banking(Studi Kasus Pada Nasabah BRI Wilayah Ciayumajakuning). *Jurnal bisnis Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 5 Nomor 1 Tahun 2024*, 163.

Saputro, M. T., & Lestari, W. D. (2025). NALISIS PENGARUH FITUR KEAMANAN, FITUR PELAYANAN, DAN PERSEPSI KREDIBILITAS TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN BANK DIGITAL SEABANK. *JURNAL LENTERA BISNIS Volume 14, Nomor 3,*, 4772.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. alfabeta,CV.

Umaningsih, W. P., & Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur, dan Keamanan Terhadap Niat menggunakan E- Money. *Jurnal Akuntansi dan ekonomi*, 115.

Widodo, A. R., & Ariandi, F. (2024). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BCA di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini Vol. 1, No. 4*, 1-2.

**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

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

**“PENGARUH FITUR LAYANAN TRANSFER DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN SEABANK”**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Dengan Hormat

Perkenalkan saya Rahma Gunawan Mahasiswi Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Prodi Keuangan dan Perbankan. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir/skripsi dengan judul **"Pengaruh Fitur Layanan Transfer dan Keamanan Terhadap Keputusan Pengguna Seabank"**

Kriteria responden sebagai berikut:

1. Responden Pengguna aplikasi SeaBank
2. Berusia minimal 17 Tahun
3. Domisili diwilayah jabodetabek

Saya sangat menghargai kesediaan dan waktu yang anda luangkan untuk mengisi kuesioner ini. Proses pengisian diperkirakan memakan waktu sekitar 5-10 menit. Untuk seluruh data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Sehubung dengan kriteria yang telah ditetapkan, saya memohon kesediaan saudara/i yang memenuhi kriteria tersebut untuk berpartisipasi sebagai responden dengan mengisi kuesioner ini. Partisipasi anda sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini.

Terima kasih

Rahma Gunawan

I. Screening Question

1. Apakah anda pengguna aktif/pernah menggunakan aplikasi SeaBank?
 - Ya
 - Tidak



© 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

2. Apakah anda berdomisili di wilayah jabodetabek?

- Ya
- Tidak

II. Data Diri

No	Keterangan	Jenis Isian
1.	Nama	
2.	Jenis Kelamin	• Laki-Laki • Perempuan
3.	Usia	• 17-27 Tahun • 28-38 Tahun • 39-48 Tahun • > 49 Tahun
4.	Pekerjaan	• Pelajar/Mahasiswa • Karyawan Swasta • Pegawai Negeri • Karyawan BUMN • Wirausaha • Lainnya
5.	Domisili	• Jakarta • Bogor • Depok • Tangerang • Bekasi
6.	Berapa Lama telah menggunakan aplikasi SeaBank	• 3-6 Bulan • 6 Bulan – 1 Tahun • 1-2 Tahun • > 2Tahun

III. Pertanyaan Penelitian Fitur Layanan Transfer (X1)

Dalam bagian ini diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan yang tersedia dengan memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi atau pengalaman menggunakan aplikasi SeaBank:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju



© 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

Fitur Layanan Transfer (X1)

Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Apakah semua layana transaksi di SeaBank terintegrasi dengan baik dalam satu aplikasi					
Apakah informasi tentang fitur layanan Transfer di aplikasi SeaBank yang mudah dipahami					
Apakah aplikasi SeaBank menghadirkan fitur layanan transfer sesuai kebutuhan pengguna					
Apakah aplikasi SeaBank mengalami kendala atau gangguan saat melakukan transfer					

Keamanan (X2)

Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Apakah anda percaya bahwa aplikasi SeaBank memiliki sistem keamanan yang baik untuk melindungi informasi pribadi					
Apakah anda yakin bahwa saldo di SeaBank tidak akan berkurang secara tiba tiba					
Apakah anda percaya bahwa data yang diberikan tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak berwenang					



© 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

Apakah anda menggunakan aplikasi SeaBank merasa lebih aman saat bertransaksi					
--	--	--	--	--	--

Keputusan Pengguna (Y)					
Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Apakah anda menyadari perlunya menggunakan aplikasi keuangan digital yang menjamin keamanan dan kemudahan pengguna					
Apakah anda mencari informasi tentang aplikasi SeaBank melalui <i>Website</i> atau social media lainnya					
Apakah anda memutuskan menggunakan aplikasi SeaBank setelah melalui pertimbangan dengan aplikasi yang lain					
Apakah anda merasa puas aplikasi SeaBank dan bersedia merekomendasinya kepada orang lain					
Apakah anda akan tetap menggunakan aplikasi SeaBank meskipun ada bank digital lain yang menawarkan fitur serupa					



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

Lampiran 2 Data Penelitian

Responden	X1.2	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
2	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5
3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5	4
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4
6	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
7	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5
8	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4
9	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4
10	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	4	5	5
12	4	5	5	2	3	5	3	3	5	3	4	5	3
13	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5
14	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5
17	4	5	5	3	4	2	4	4	4	4	5	4	5
18	4	3	5	1	4	5	4	5	5	2	5	5	4
19	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4
20	4	5	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	4
21	4	4	5	3	4	3	2	4	4	5	4	3	4
22	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	3
23	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
24	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

25	4	5	5	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4
26	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5
27	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5
28	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4
29	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	5	4
30	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5
31	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4
32	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3	5
33	4	4	5	4	4	2	3	3	5	4	4	3	3
34	4	5	5	2	2	4	5	4	5	2	5	4	4
35	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5
36	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
37	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
38	5	5	3	3	3	4	3	5	3	2	4	5	5
39	4	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	5
40	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5
41	3	4	4	2	3	5	4	4	4	3	4	5	5
42	4	5	4	3	5	4	3	4	5	2	4	5	5
43	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4
44	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
45	4	5	4	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5
46	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
47	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
48	5	4	4	1	3	2	4	4	5	4	5	5	2
49	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
50	5	5	5	1	4	5	1	4	4	5	5	5	5
51	4	5	4	2	5	2	5	4	4	5	4	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

52	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
53	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3
54	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
55	5	5	4	1	3	4	2	4	5	4	5	5	4
56	3	4	2	4	5	3	2	4	3	4	2	5	1
57	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5
58	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
59	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
60	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
61	5	4	5	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4
62	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
63	4	4	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4
64	4	5	3	3	5	3	2	4	5	3	2	4	5
65	5	4	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	4
66	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
67	5	5	4	2	5	4	4	4	5	3	5	4	5
68	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5
69	5	4	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4
70	4	5	4	4	5	4	3	2	4	5	5	4	4
71	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3
72	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	4
73	4	5	4	1	4	4	5	4	5	4	4	4	5
74	4	3	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5
75	4	4	5	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4
76	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
77	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
78	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3



© 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

79	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
80	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
81	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	5	5
82	3	4	3	2	4	5	3	3	5	3	5	4	4
83	4	3	4	1	3	4	4	5	5	4	5	4	3
84	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5
85	4	5	4	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4
86	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5
87	5	4	4	2	3	4	3	4	5	4	4	3	3
88	4	4	5	2	4	5	3	5	5	3	5	3	5
89	5	4	5	1	3	2	3	3	5	4	5	4	4
90	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4
91	5	4	5	2	4	5	3	4	4	5	4	5	4
92	5	4	4	2	5	4	4	5	4	5	5	4	5
93	4	5	4	2	5	4	2	5	5	4	5	4	5
94	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3
95	4	5	5	2	3	2	2	4	5	5	5	4	4
96	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4
97	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
98	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
99	4	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5
100	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	4	5	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

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reability

1. Variabel Fitur Layanan Transfer (X1)

a. Uji Validitas (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.563**	.505**	.577**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.001	.004	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.563**	1	.448*	.347	.787**
	Sig. (2-tailed)	.001		.013	.061	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.505**	.448*	1	-.025	.582**
	Sig. (2-tailed)	.004	.013		.896	.001
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.577**	.347	-.025	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.001	.061	.896		.000
	N	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.860**	.787**	.582**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Uji Reability (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.659	4

2. Variabel Keamanan (X2)

a. Uji Validitas

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.446*	.297	.436*	.762**
	Sig. (2-tailed)		.014	.111	.016	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.446*	1	.115	.255	.712**
	Sig. (2-tailed)	.014		.547	.174	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.297	.115	1	.335	.566**
	Sig. (2-tailed)	.111	.547		.071	.001
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.436*	.255	.335	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.016	.174	.071		.000
	N	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.762**	.712**	.566**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



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

b. Uji Reability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	4

3. Keputusan Pengguna (Y)

a. Uji Validitas

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.617**	.504**	.407*	.136	.689**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.026	.475	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.617**	1	.325	.163	.148	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000		.079	.388	.436	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.504**	.325	1	.575**	.561**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.005	.079		.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.407*	.163	.575**	1	.729**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.026	.388	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.136	.148	.561**	.729**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.475	.436	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.689**	.590**	.798**	.813**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Uji Reability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	5



Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

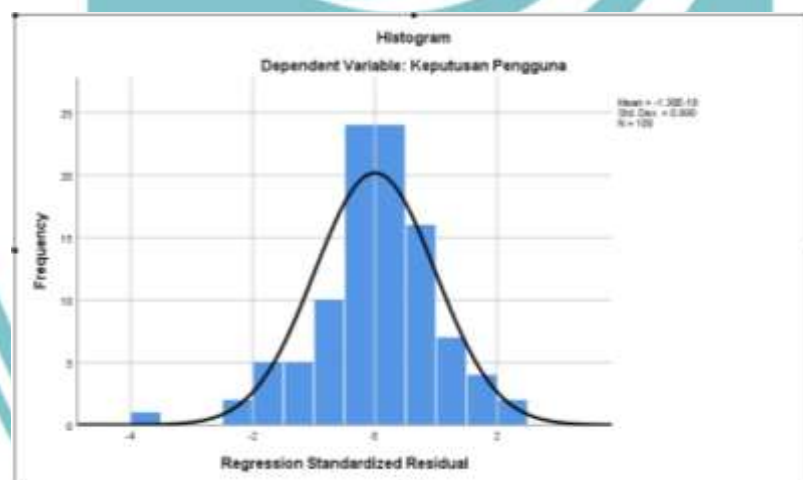
1. Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36357333
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.065
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 ^c

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.



2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.414	1.679		7.990	.000		
	Fitur Layanan Transfer	.221	.094	.222	2.345	.021	.900	1.112
	Kemudahan	.287	.078	.349	3.694	.000	.900	1.112

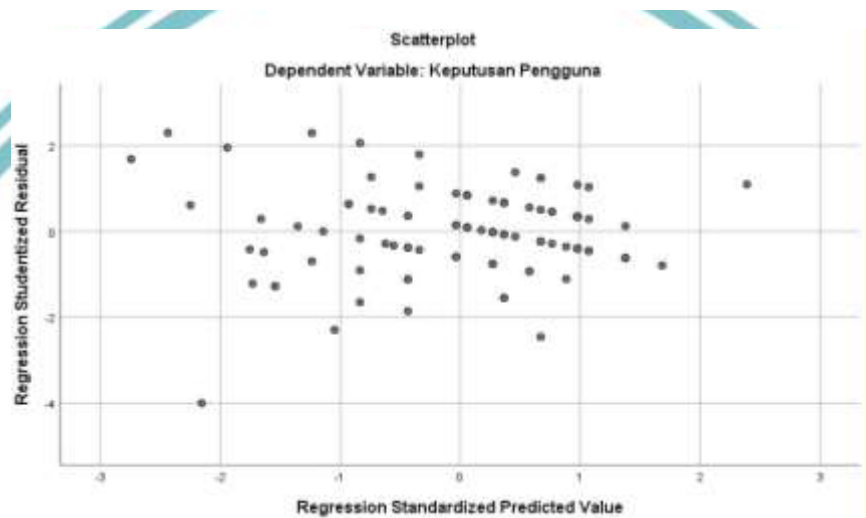
a. Dependent Variable: Keputusan Pengguna

3. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.442	2.528		4.130	.000
	X12	-.081	.069	-.117	-1.170	.245
	X22	-.085	.066	-.1416	-1.287	.201
	X1X2	.137	.131	1.744	1.042	.300

a. Dependent Variable: U2



**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





Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis

1. Analisis Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.414	1.679		7.990	.000
	Fitur layanan Transfer	.221	.094	.222	2.345	.021
	Keamanan	.287	.078	.349	3.694	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pengguna

2. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.414	1.679		7.990	.000
	Fitur layanan Transfer	.221	.094	.222	2.345	.021
	Keamanan	.287	.078	.349	3.694	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pengguna

3. Uji F (simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.966	2	25.983	13.692	.000 ^b
	Residual	184.074	97	1.898		
	Total	236.040	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Fitur layanan Transfer

4. Uji R (Determinasi Koefisien)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.469 ^a	.220	.204	1.37756

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Fitur layanan Transfer

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



© 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 6 Lembar Bimbingan



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 BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Ruhma Gunawan
2. NIM : 2204421052
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan Transfer dan Keamanan Terhadap Keputusan ScaBank
5. Dosen Pembimbing : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1	19 Februari 2026	1) Pengarahan pengisian skripsi. 2) Pengajuan judul skripsi dan outline	
2	26 Februari 2026	1) Revisi judul skripsi Bimbingan bab 1: Data fenomena	
3	01 Maret 2026	ACC Bab 1	
4	05 Maret 2026	1) Bimbingan dan Revisi terkait Grand teori dan kerangka teori	
5	08 Maret 2026	ACC Bab II	
6	18 Maret 2026	1) Bimbingan Bab III metode Penelitian dan Analisis data	
7	06 April 2026	ACC Bab 1-3	
8	03 Mei 2026	• Bimbingan Revisi bab 1-3 • penyusunan kuesioner	



© 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



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

9	19 Mei 2026	• Bimbingan bab IV terkait hasil Analisis dan hasil olah data • Bimbingan bab V	
10	05 Juni 2026	Bimbingan bab IV dan V terkait hasil olah data & kesimpulan saran.	
11	16 Juni 2026	Skripsi	
12			
13			

Menyetujui KPS Keuangan dan Perbankan Terapan
Depok, 18 Juni 2026

(Heri Abrianto, S.E., M.M.)
NIP. 196510051997021001